

Estudio 2021 de expectativas y satisfacción de las personas usuarias del servicio presencial y telefónico de Atención Ciudadana del Gobierno Vasco

ZUZENEAN



23 de diciembre de 2021

Siadeco^x
ikerketa aplikatua

Berio pasealekua 11, 20018 Donostia
943 31 00 34
siadeco@siadeco.eus



Índice

1. INTRODUCCIÓN: PLANTEAMIENTO METODOLÓGICO	4
1.1. Objetivos del estudio	5
1.2. Ficha técnica	6
2. PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO DE LAS PERSONAS USUARIAS	9
2.1. Sexo	11
2.2. Edad	12
2.3. Lugar de residencia	13
2.4. Lugar de nacimiento	14
2.5. Nivel de estudios	15
2.6. Ocupación actual	16
2.7. Conocimiento hablado de euskera	17
2.8. Idioma de preferencia	18
3. CONOCIMIENTO Y USO DE ZUZENEAN	19
3.1. Grado de uso anual de Zuzenean	21
3.2. Motivos por el que ha acudido a Zuzenean	22
3.3. Materia sobre la que realizó el trámite	25
3.4. Forma de conocimiento del servicio	27
3.5. Conocimiento y uso de la web	30
3.6. Conocimiento y uso del buzón de correo electrónico y del servicio de mensajería instantánea de Telegram	34
3.7. El certificado de identificación electrónica "B@KQ"	40

Índice

4. VALORACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL SERVICIO DE ZUZENEAN	41
4.1. Valoración general del desempeño	44
4.2. Valoración comparada del servicio Zuzenean	47
4.3. Valoración del espacio físico	50
4.4. Valoración de la gestión de la cita previa	52
4.5. Valoración del personal de atención	53
4.6. Valoración de la información facilitada	56
4.7. Valoración del proceso de registro y tramitación de documentos	59
4.8. Evolución de las principales áreas de servicio según delegación y canal	63
5. TIEMPO DE ESPERA, RESOLUCIÓN Y SATISFACCIÓN	67
5.1. Amplitud del horario de atención al público	71
5.2. Tiempo de espera en oficinas	74
5.3. Número de llamadas y tiempo de espera en atención telefónica	76
5.4. Valoración de la atención por un operador virtual	84
5.5. Resolución del trámite	87
5.6. Recomendación de Zuzenean	94
6. VALORACIÓN DE LA CITA PREVIA Y DE LA ADECUACIÓN DE LAS MEDIDAS PARA HACER FRENTE AL CORONAVIRUS	97
6.1. Valoración de la cita previa en la atención presencial	99
6.2. Valoración de la gestión para anular la cita previa	104
6.3. Valoración de la adecuación de las medidas adoptadas frente al coronavirus	107
7. INDICADORES ASOCIADOS A LA CARTA DE SERVICIOS DE ZUZENEAN	

1

Introducción: planteamiento metodológico



1.1.

Objetivos de estudio

Objetivo general

Conocer el grado de expectativas y satisfacción de las personas usuarias del Servicio de Atención Ciudadana de Zuzenean en 2021

Objetivos específicos

Los **objetivos específicos**, sobre los que se ha trabajado cara a dar respuesta al objetivo general, vienen recogidos en la Carta de Servicios de Zuzenean. Además, se ha analizado el grado de satisfacción con las medidas establecidas para hacer frente a la pandemia COVID-19. Así, los objetivos específicos básicos son los siguientes:

- Satisfacción con relación a las infraestructuras e instalaciones de las oficinas de Zuzenean.
- Satisfacción con relación a la gestión de la cita previa en las oficinas de Zuzenean.
- Satisfacción con relación al personal de atención.
- Satisfacción con relación al tiempo en ser atendido.
- Satisfacción con la relación a la información facilitada.
- Satisfacción con la amplitud del horario de atención al público.
- Satisfacción general, global con la calidad del servicio.
- Recomendación de Zuzenean.
- Satisfacción con el sistema de cita previa para acudir a las oficinas de Zuzenean de atención presencial.
- Valoración del nivel de adecuación de las medidas adoptadas en las oficinas para hacer frente al coronavirus.

1.2.

Ficha técnica

Metodología

Metodología de exploración y análisis cuantitativo de datos obtenidos mediante encuesta telefónica a una muestra representativa de personas usuarias del servicio de atención de Zuzenean.

Técnica de estudio

Entrevista telefónica, definida a partir de un cuestionario compuesto por preguntas abiertas y cerradas, a **personas que han recibido la atención de Zuzenean, tanto en las oficinas (de un modo presencial), como mediante el servicio de atención telefónica.**

Universo objeto de estudio

Las personas usuarias del Servicio de Atención Ciudadana de Zuzenean, tras la implantación del sistema de cita previa para la recibir atención presencial en la oficinas.

Diseño de la muestra: tamaño y margen de error

El tamaño de la muestra final ha sido de **1.500 entrevistas**. 1.000 entrevistas telefónicas a personas que han recibido la atención presencial en las oficinas de Zuzenean y 500 a personas que la han recibido a través del servicio de atención telefónica. Para el conjunto de las 1.500 entrevistas, el margen de error muestral de los datos es del $\pm 2,6\%$, para un nivel de confianza del 95,5% (en el que $p=q=0,5$).

Distribución de la muestra

La definición del diseño de la muestra para la fase del trabajo de encuestación ha respondido a un criterio de afijación simple, con el objeto de obtener una base muestral suficiente para cada canal de manera que otorgue consistencia estadística a los datos.

Posteriormente, los datos obtenidos han sido ponderados en función de las atenciones reales realizadas en los últimos 12 meses a través de los distintos canales, a fin de proporcionar una fotografía ajustada a la realidad del Servicio de Atención Ciudadana que presta Zuzenean.

Seguidamente se reflejan las muestras, los criterios de asignación y de ponderación, que han utilizados:

	Número de encuestas realizadas	Porcentaje de las encuestas realizadas	Atenciones diciembre 2020-noviembre 2021, ambos incluidos	Peso del canal según atenciones dic 2020-nov 2021	Encuestas según peso canal ajustado a atenciones dic 20_nov 21	Índice ponderación 2021
Oficina Bilbao	400	26,7	173.732	25,0	375	0,937086021273
Oficina Donostia	310	20,7	68.837	9,9	149	0,479093052082
Oficina Vitoria-Gasteiz	290	19,3	75.135	10,8	162	0,558989852848
Canal presencial	1.000	66,7	317.704	45,7	685	
Canal telefónico	500	33,3	377.531	54,3	815	1,629079376038
Total	1.500	100,0	695.235	100,0	1.500	

Fechas de realización del trabajo de campo

Las fechas de realización del estudio han sido las siguientes:

- › Aprobación de los cuestionarios: 20 de octubre de 2021.
- › Inicio del trabajo de encuestación telefónica: 2 de noviembre de 2021.
- › Finalización del trabajo de encuestación telefónica: 18 de noviembre de 2021.

2

Perfil sociodemográfico de las personas usuarias



Las **características sociodemográficas** de las personas usuarias que integran la muestra son las siguientes:

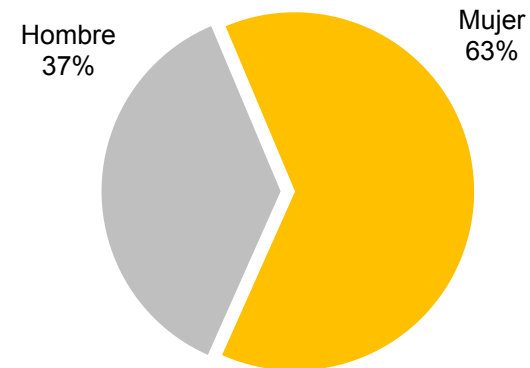
- **Sexo:** mayoritariamente son **mujeres** (63% frente a 37% de hombres)
- **Edad:** la media de edad de las personas entrevistadas es de 44,3 años, siendo el grupo de **edad de 30-45 años** el que presenta un porcentaje más elevado (**45% del total de la muestra**)
- **Territorio de residencia:** la mitad de las personas entrevistadas (**51%**) **residen en Bizkaia**, el 28% en Gipuzkoa y el 18% en Araba.
- **Lugar de nacimiento:** el 61% de las personas entrevistadas han nacido en la CAE y el 27% fuera del Estado español. Cabe señalar que el porcentaje de personas nacidas fuera de España es más elevado entre las personas usuarias del servicio de atención presencial que entre las usuarias del servicio de atención telefónico (34% y 20% respectivamente).
- **Nivel de estudios finalizados:** el 36% de las personas entrevistadas cuenta con estudios universitarios y el 26% con algún tipo de formación profesional. En el caso de Araba destaca el porcentaje de personas con estudios primarios o de ESO (31%, frente al 20% en el total de la muestra de la CAE)
- **Ocupación:** 6 de cada 10 personas entrevistadas (64%) está desarrollando un trabajo remunerado, mientras que 2 de cada 10 (19%) se encuentran desempleadas.
- **Conocimiento del euskera:** el 24% de las personas entrevistadas manifiestan saber hablar euskera correctamente. Este porcentaje es superior en el caso de las personas que han recibido atención telefónica (30%)
- **Preferencia de idioma de atención:** el 84% de las personas entrevistadas optan por el castellano como idioma para ser atendidas. El porcentaje de personas que optan por el euskera representa un 7%. En el caso de Gipuzkoa este porcentaje asciende al 17%.

2.1.

Perfil de las personas usuarias

2.1.1. Sexo*

Base: Total de personas entrevistadas

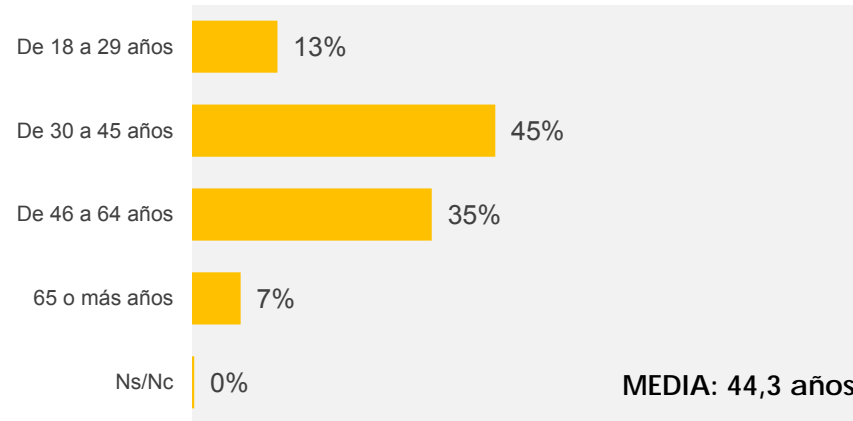


	ATENCIÓN ZUZENEAN		
	Presencial	Telefónico	Total
Hombre	40%	35%	37%
Mujer	60%	65%	63%

	ATENCIÓN PRESENCIAL		
	Bilbao	Donostia	Vitoria-Gasteiz
Hombre	39%	39%	42%
Mujer	61%	61%	58%

2.1.2. Edad

Base: Total de personas entrevistadas

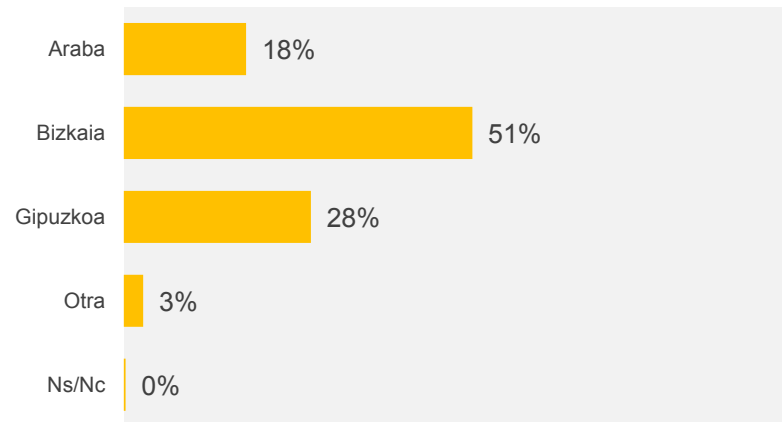


	ATENCIÓN ZUZENEAN		
	Presencial	Telefónico	Total
De 18 a 29 años	13%	12%	13%
De 30 a 45 años	46%	43%	45%
De 46 a 64 años	32%	38%	35%
65 o más años	9%	6%	7%
Ns/Nc	1%	0%	0%
MEDIA	44,3	44,3	44,3

	ATENCIÓN PRESENCIAL		
	Bilbao	Donostia	Vitoria-Gasteiz
De 18 a 29 años	14%	12%	11%
De 30 a 45 años	46%	47%	46%
De 46 a 64 años	31%	33%	33%
65 o más años	9%	8%	9%
Ns/Nc	1%	0%	1%
MEDIA	44,3	44,0	44,7

2.1.3. Territorio histórico de residencia

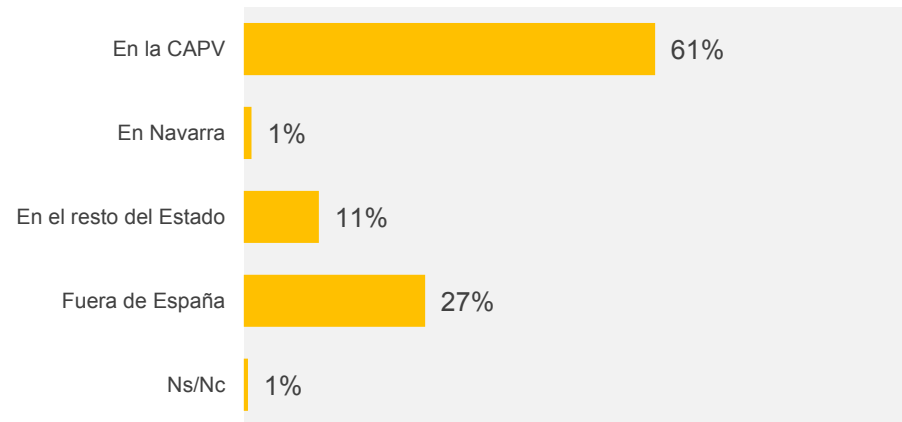
Base: Total de personas entrevistadas



	ATENCIÓN ZUZENEAN		
	Presencial	Telefónico	Total
Araba	23%	14%	18%
Bizkaia	54%	49%	51%
Gipuzkoa	22%	32%	28%
Otra	1%	5%	3%
Ns/Nc	0%	1%	0%

2.1.4. Lugar de nacimiento

Base: Total de personas entrevistadas

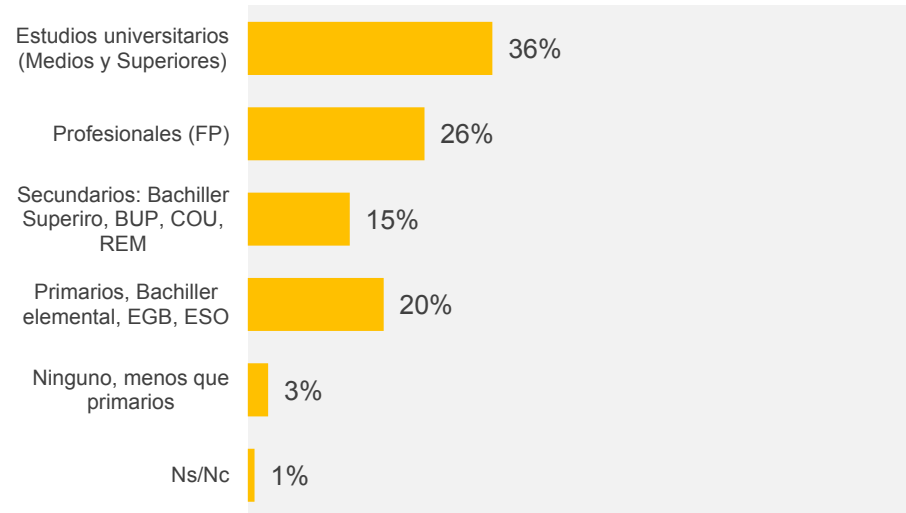


	ATENCIÓN ZUZENEAN		
	Presencial	Telefónico	Total
En la CAPV	52%	68%	61%
En Navarra	1%	1%	1%
En el resto del Estado	12%	11%	11%
Fuera de España	34%	20%	27%
Ns/Nc	1%	1%	1%

	ATENCIÓN PRESENCIAL		
	Bilbao	Donostia	Vitoria-Gasteiz
En la CAPV	53%	56%	47%
En Navarra	1%	2%	1%
En el resto del Estado	13%	7%	12%
Fuera de España	33%	34%	39%
Ns/Nc	1%	1%	0%

2.1.5. Nivel de estudios finalizados

Base: Total de personas entrevistadas

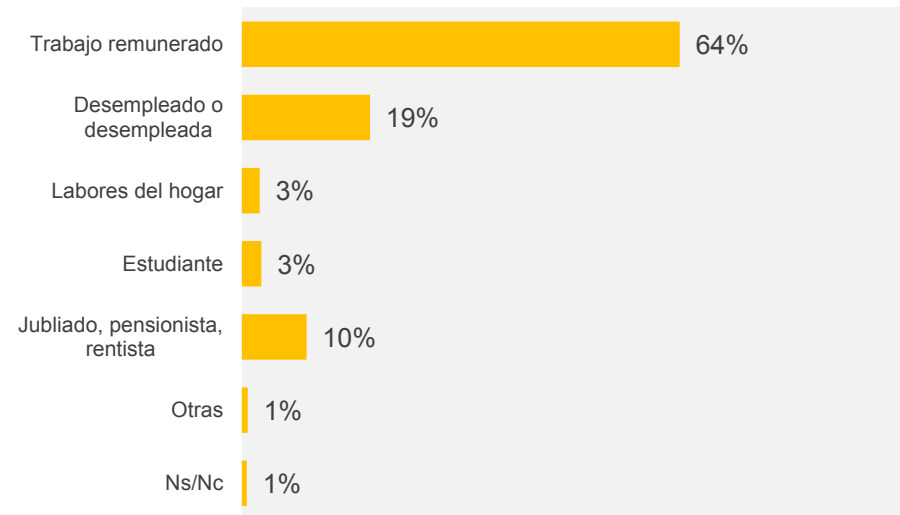


	ATENCIÓN ZUZENEAN		
	Presencial	Telefónico	Total
Ninguno, menos que primarios	6%	1%	3%
Primarios, bachiller elemental, EGB, ESO	23%	17%	20%
Secundarios: Bach superior, BUP, COU, REM	17%	13%	15%
Profesionales (FP)	22%	29%	26%
Estudios universitarios (medios y superiores)	32%	40%	36%
Ns/Nc	1%	1%	1%

	ATENCIÓN PRESENCIAL		
	Bilbao	Donostia	Vitoria-Gasteiz
Ninguno, menos que primarios	7%	6%	4%
Primarios, bachiller elemental, EGB, ESO	20%	19%	31%
Secundarios: Bach superior, BUP, COU, REM	17%	20%	15%
Profesionales (FP)	22%	20%	24%
Estudios universitarios (medios y superiores)	34%	34%	26%
Ns/Nc	1%	1%	1%

2.1.6. Ocupación actual

Base: Total de personas entrevistadas

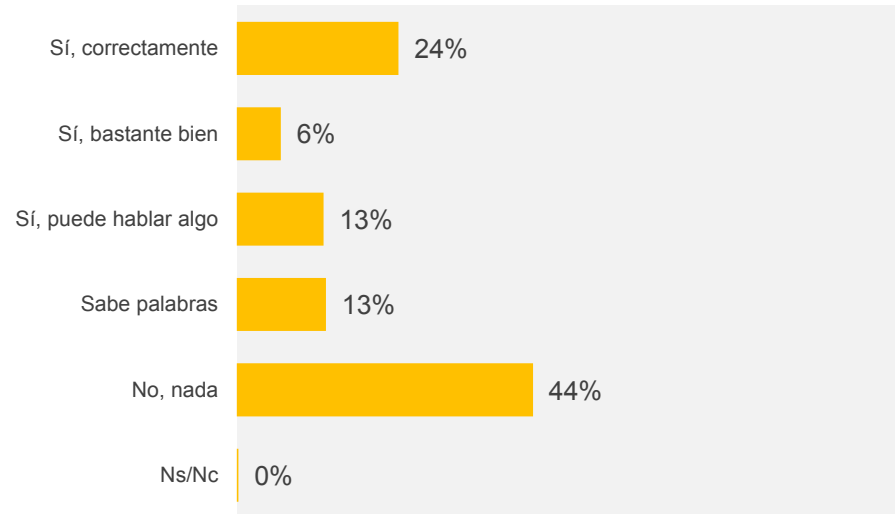


	ATENCIÓN ZUZENEAN		
	Presencial	Telefónico	Total
Trabajo remunerado	58%	70%	64%
Desempleado o desempleada	23%	16%	19%
Labores del hogar	4%	2%	3%
Estudiante	3%	3%	3%
Jubilado, pensionista, rentista	10%	9%	10%
Otras	2%	0%	1%
Ns/Nc	0%	1%	1%

	ATENCIÓN PRESENCIAL		
	Bilbao	Donostia	Vitoria-Gasteiz
Trabajo remunerado	57%	62%	57%
Desempleado o desempleada	23%	20%	24%
Labores del hogar	4%	3%	5%
Estudiante	3%	3%	2%
Jubilado, pensionista, rentista	11%	10%	11%
Otras	2%	2%	1%
Ns/Nc	1%	0%	0%

2.1.7. Conocimiento hablado del euskera

Base: Total de personas entrevistadas

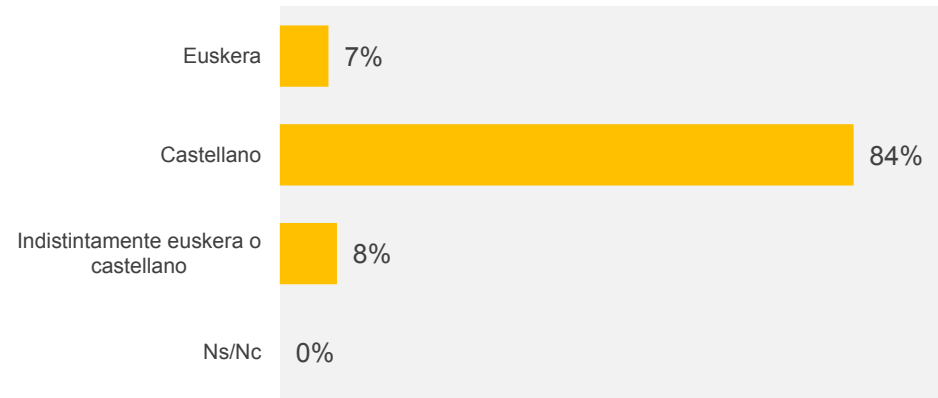


	ATENCIÓN ZUZENEAN		
	Presencial	Telefónico	Total
Sí, correctamente	17%	30%	24%
Sí, bastante bien	6%	7%	6%
Sí, puede hablar algo	14%	12%	13%
Sabe palabras	22%	6%	13%
No, nada	41%	46%	44%
Ns/Nc	0%	0%	0%

	ATENCIÓN PRESENCIAL		
	Bilbao	Donostia	Vitoria-Gasteiz
Sí, correctamente	16%	24%	12%
Sí, bastante bien	6%	7%	5%
Sí, puede hablar algo	15%	19%	9%
Sabe palabras	22%	20%	23%
No, nada	41%	29%	51%
Ns/Nc	0%	0%	0%

2.1.8. Preferencia de idioma en atención

Base: Total de personas entrevistadas



	ATENCIÓN ZUZENEAN		
	Presencial	Telefónico	Total
Euskera	7%	8%	7%
Castellano	86%	83%	84%
Indistintamente euskera o castellano	7%	9%	8%
Ns/Nc	0%	0%	0%

	ATENCIÓN PRESENCIAL		
	Bilbao	Donostia	Vitoria-Gasteiz
Euskera	5%	17%	2%
Castellano	88%	76%	91%
Indistintamente euskera o castellano	8%	7%	7%
Ns/Nc	0%	0%	0%

3

Conocimiento y uso de Zuzenean



La mitad de las personas entrevistadas (49%) ha utilizado el Servicio de Atención Ciudadana de Zuzenean entre 2 y 5 veces en el último año, y otro 15% más de 6 veces (20% entre las personas usuarias del canal telefónico).

El **principal motivo** por los que se acude a las oficinas de Zuzenean es para **realizar algún trámite (76%)**.

Vivienda (36%), asuntos sociales (donde se incluye todo lo referente a familia) (15%), **educación (11%) y administración pública** (donde se incluye lo referente al certificado de identificación electrónica) (10%) son las áreas que generan el mayor número de trámites.

El **general, el principal canal de conocimiento de Zuzenean es por recomendación de amistades o familiares (32%)**, canal principal entre las personas que han recibido atención presencial (37%). Entre las que han recibido atención telefónica, en cambio, el principal canal de conocimiento es la página web (30%).

El **83%** de las personas usuarias **afirma conocer la web del Gobierno Vasco euskadi.eus**. De este 83%, un **77% afirma haberla utilizado** (es decir, un **64% del total de personas usuarias**).

La **búsqueda de información (87%)** y la **realización de trámites (74%)** son las funciones para las que en mayor medida se utiliza la web del Gobierno Vasco. Se observa que las **personas usuarias del servicio de atención telefónico muestran un mayor grado de uso que las usuarias del servicio de atención presencial**, en relación con las siguientes funciones: **búsqueda de información, realización de trámites y realización de consultas o sugerencias**.

El **39%** de las personas entrevistadas **conoce el servicio de atención por correo electrónico de euskadi.eus**, y de ellas el **54% lo ha utilizado** en alguna ocasión (es decir, el 21% del total de personas entrevistadas). Entre las personas usuarias del servicio de atención telefónico es mayor tanto el conocimiento (43%) como el nivel de uso (60%).

El **9%** de las personas entrevistadas **conoce el servicio de mensajería instantánea Telegram que ofrece Zuzenean**, y de ellas el **24% lo ha utilizado** (en torno al 2% del total de personas entrevistadas).

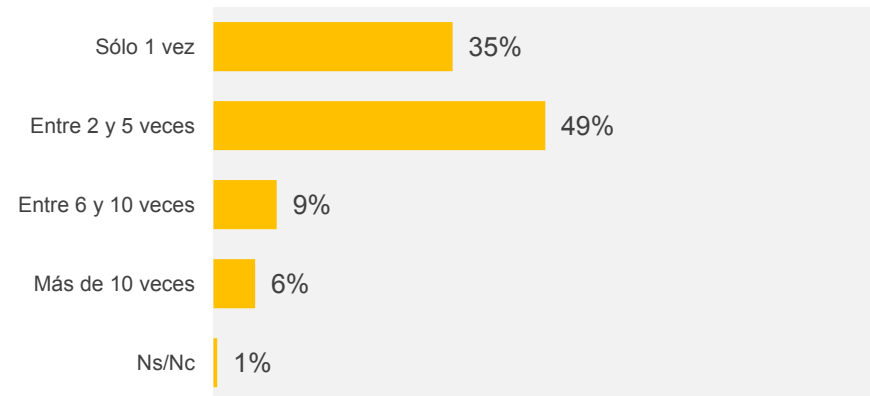
Finalmente, el **31%** de las personas entrevistadas que han recibido atención presencial afirman que se les ha ofrecido la **posibilidad de obtener gratuitamente el certificado de identificación electrónica "BakQ"**.

3.1.

Grado de uso anual de Zuzenean

3.1.1. ¿Cuántas veces ha utilizado el Servicio de Atención Ciudadana Zuzenean en el último año?*

Base: Total de personas entrevistadas



	ATENCIÓN ZUZENEAN		
	Presencial	Telefónico	Total
Sólo 1 vez	38%	33%	35%
Entre 2 y 5 veces	53%	45%	49%
Entre 6 y 10 veces	7%	11%	9%
Más de 10 veces	2%	9%	6%
Ns/Nc	0%	1%	1%

	ATENCIÓN PRESENCIAL		
	Bilbao	Donostia	Vitoria-Gasteiz
Sólo 1 vez	38%	40%	35%
Entre 2 y 5 veces	52%	52%	55%
Entre 6 y 10 veces	8%	6%	8%
Más de 10 veces	3%	2%	2%
Ns/Nc	0%	0%	0%

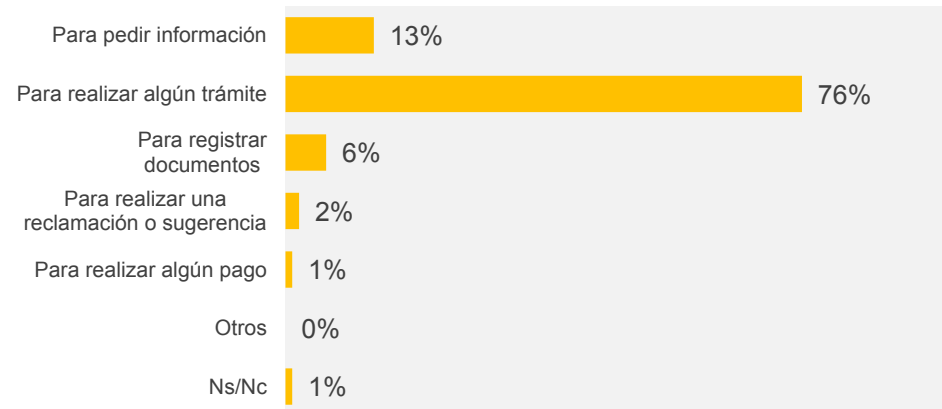
* En el supuesto de que no recordase el número veces que ha utilizado Zuzenean en el último año, se sugirieron las alternativas de respuesta.

3.2.

Principales motivos para acudir a Zuzenean

3.2.1. ¿Cuál es el motivo principal por el que ha acudido a Zuzenean?*

Base: Total de personas entrevistadas que han recibido atención presencial



	ATENCIÓN PRESENCIAL			
	Bilbao	Donostia	Vitoria-Gasteiz	Total
Para pedir información	12%	10%	19%	13%
Para realizar algún trámite	77%	74%	73%	76%
Para registrar documentos	7%	9%	4%	6%
Para realizar una reclamación o sugerencia	2%	2%	3%	2%
Para realizar algún pago	1%	1%	1%	1%
Otros	0%	0%	0%	0%
Ns/Nc	1%	3%	1%	1%

* No se sugirió ninguna respuesta. Solo se admite una respuesta.

3.2.2. Evolución de la motivación principal de visita/contacto con Zuzenean

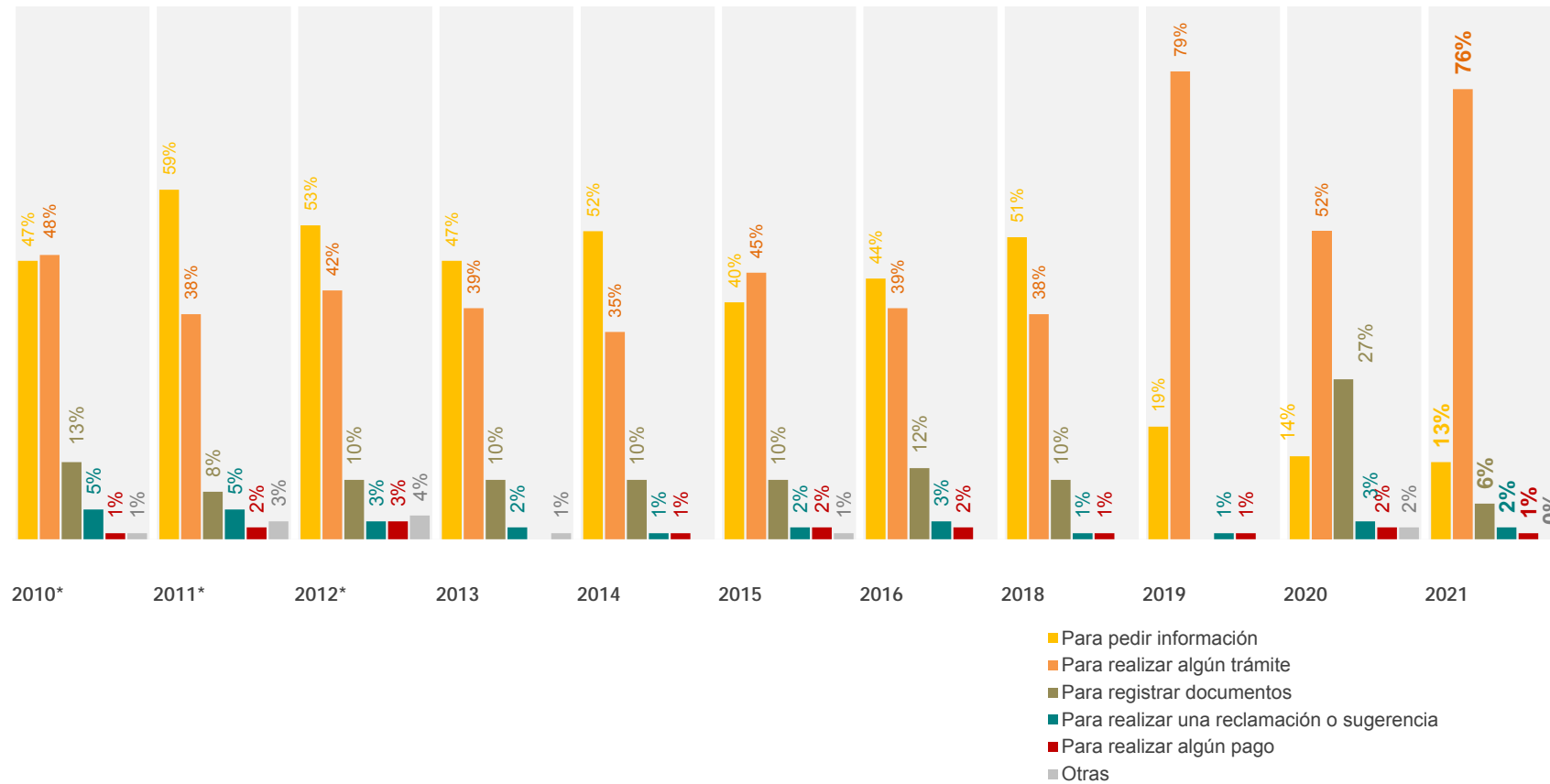
Base: Total de personas entrevistadas que han recibido atención presencial

	2010*	2011*	2012*	2013	2014	2015	2016	2018	2019*	2020	2021
Para pedir información	47%	59%	53%	47%	52%	40%	44%	51%	19%	14%	13%
Para realizar algún trámite	48%	38%	42%	39%	35%	45%	39%	38%	79%	52%	76%
Para registrar documentos	13%	8%	10%	10%	10%	10%	12%	10%		27%	6%
Para realizar una reclamación o sugerencia	5%	5%	3%	2%	1%	2%	3%	1%	1%	3%	2%
Para realizar algún pago	1%	2%	3%	0%	1%	2%	2%	1%	1%	2%	1%
Otros	1%	3%	4%	1%	0%	1%	0%	0%	0%	2%	0%
Ns/Nc	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	1%

* Años en los que se permitió dar más de una respuesta. En el año 2019 no se contempla la opción "para registrar documentos".

3.2.2. Evolución de la motivación principal de visita/contacto con Zuzenean

Base: Total de personas entrevistadas que han recibido atención presencial



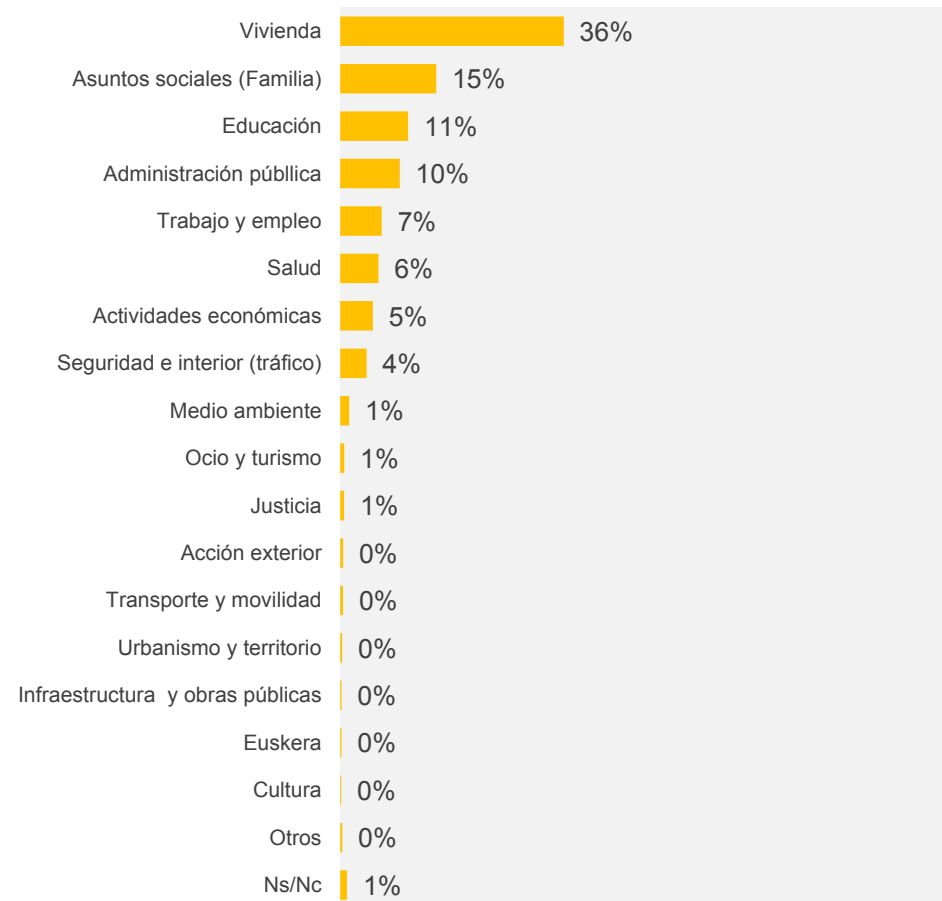
* Años en los que se permitió dar más de una respuesta. En el año 2019 no se contempla la opción "para registrar documentos".

3.3.

Materia sobre la que realizó el trámite

3.3.1. El trámite que ha realizado con Zuzenean ha sido relativo a la siguiente materia...*

Base: Total de personas entrevistadas



* Solo se admitió una respuesta.

3.3.1. El trámite que ha realizado con Zuzenean ha sido relativo a la siguiente materia...

Base: Total de personas entrevistadas

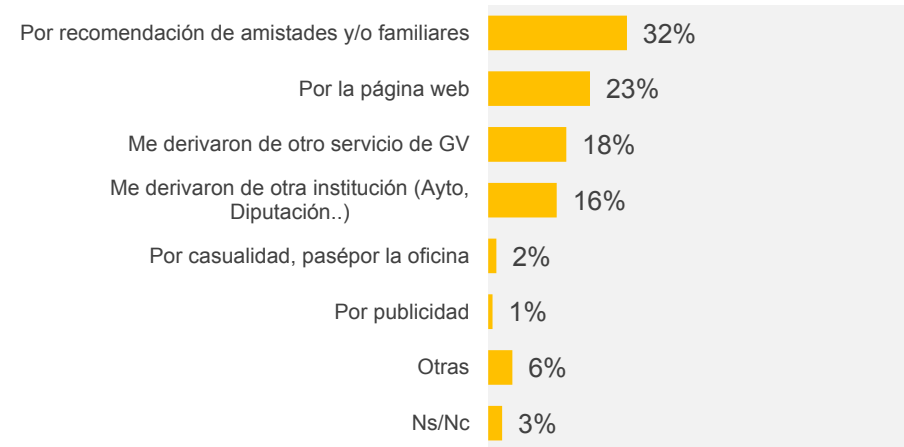
	ATENCIÓN PRESENCIAL			ATENCIÓN ZUZENEAN		
	Bilbao	Donostia	Vitoria-Gasteiz	Presencial	Telefónico	Total
Vivienda	40%	34%	39%	38%	34%	36%
Asuntos sociales (Familia)	17%	20%	26%	20%	12%	15%
Educación	12%	13%	4%	10%	11%	11%
Administración pública	11%	7%	12%	10%	9%	10%
Trabajo y empleo	5%	8%	4%	6%	8%	7%
Salud	7%	7%	7%	7%	6%	6%
Actividades económicas	3%	5%	1%	3%	7%	5%
Seguridad e interior (tráfico)	2%	4%	4%	3%	5%	4%
Medio ambiente	0%	0%	0%	0%	3%	1%
Ocio y turismo	0%	0%	0%	0%	1%	1%
Justicia	0%	1%	0%	0%	1%	1%
Acción exterior	1%	0%	0%	0%	1%	0%
Transporte y movilidad	1%	1%	0%	1%	0%	0%
Urbanismo y territorio	0%	0%	1%	0%	0%	0%
Infraestructura y obras públicas	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Euskera	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Cultura	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Otros	1%	1%	0%	1%	0%	0%
Ns/Nc	1%	0%	1%	1%	1%	1%

3.4.

Forma de conocimiento del servicio

3.4.1. ¿Cómo conoció el Servicio de Atención Ciudadana de Zuzenean?*

Base: Total de personas entrevistadas



	ATENCIÓN PRESENCIAL			ATENCIÓN ZUZENEAN		
	Bilbao	Donostia	Vitoria-Gasteiz	Presencial	Telefónico	Total
Por recomendación de amistades y/o familiares	41%	31%	33%	37%	27%	32%
Por la página web	18%	17%	5%	15%	30%	23%
Me derivaron de otro servicio de GV	14%	13%	36%	19%	17%	18%
Me derivaron de otra institución (Ayto, Diputación..)	12%	22%	12%	14%	17%	16%
Por casualidad, pasépor la oficina	2%	3%	2%	2%	2%	2%
Por publicidad	1%	4%	0%	1%	1%	1%
Otras	9%	7%	7%	8%	3%	6%
Ns/Nc	5%	3%	4%	4%	2%	3%

* No se sugirió ninguna respuesta. Solo se admitió una respuesta.

3.4.2. Evolución del modo de conocimiento del servicio de atención ciudadana de Zuzenean*

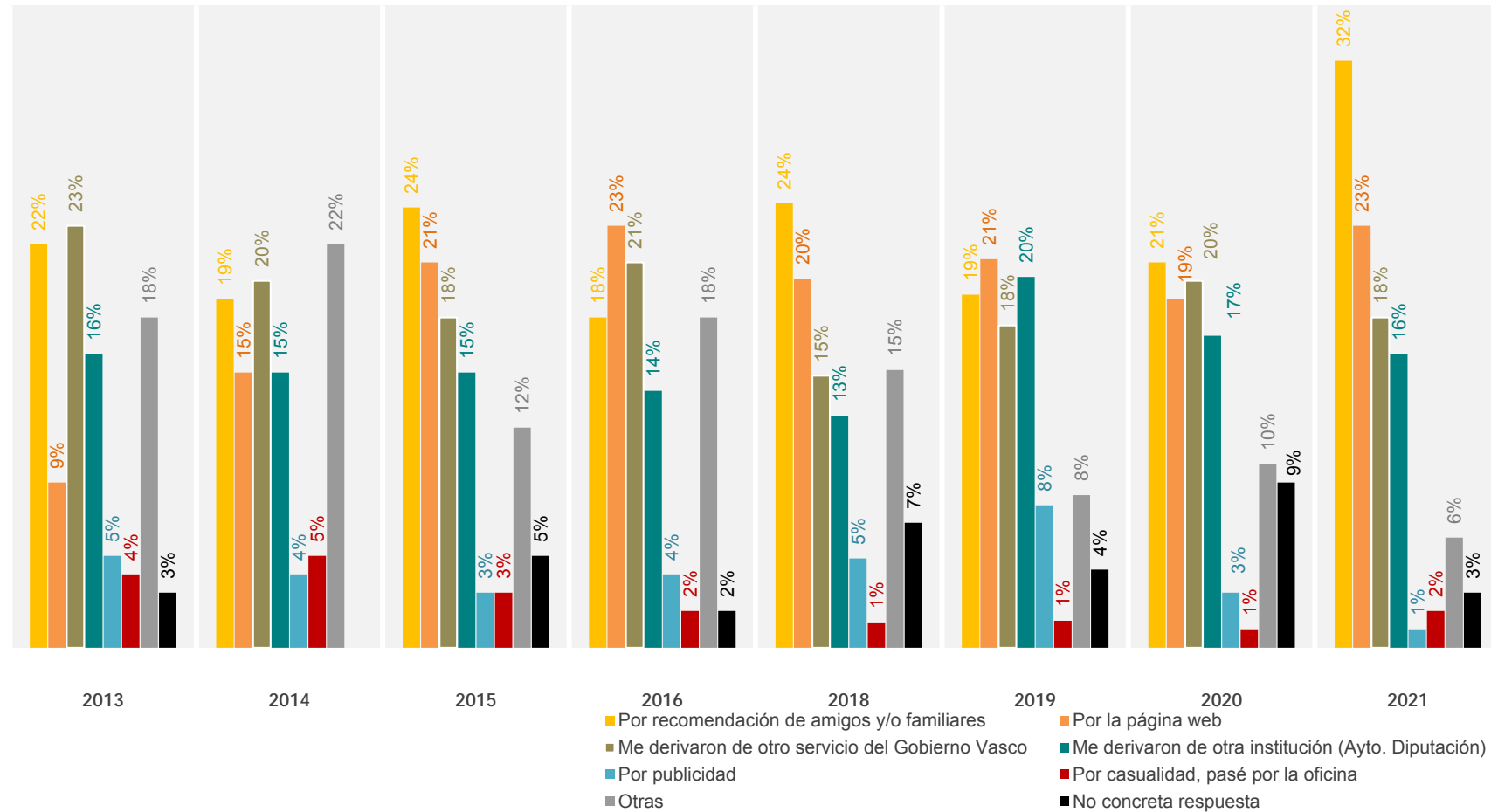
Base: Total de personas entrevistadas

	2013	2014	2015	2016	2018	2019	2020	2021
Por recomendación de amigos y/o familiares	22%	19%	24%	18%	24%	19%	21%	32%
Por la página web	9%	15%	21%	23%	20%	21%	19%	23%
Me derivaron de otro servicio del Gobierno Vasco	23%	20%	18%	21%	15%	18%	20%	18%
Me derivaron de otra institución (Ayto. Diputación)	16%	15%	15%	14%	13%	20%	17%	16%
Por publicidad	5%	4%	3%	4%	5%	8%	3%	1%
Por casualidad, pasé por la oficina	4%	5%	3%	2%	1%	1%	1%	2%
Otras	18%	22%	12%	18%	15%	8%	10%	6%
No concreta respuesta/ Ns/Nc	3%	---	5%	2%	7%	4%	9%	3%

* No se sugirió ninguna respuesta. Solo se admitió una respuesta.

3.4.2. Evolución del modo de conocimiento del servicio de atención ciudadana de Zuzenean*

Base: Total de personas entrevistadas



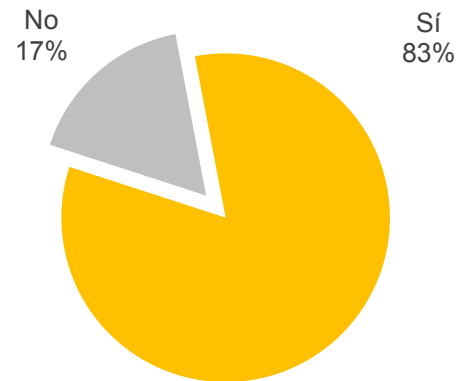
* No se sugirió ninguna respuesta. Solo se admitió una respuesta.

3.5.

Conocimiento y uso de la web

3.5.1. ¿Conoce la página web del Gobierno Vasco euskadi.eus?

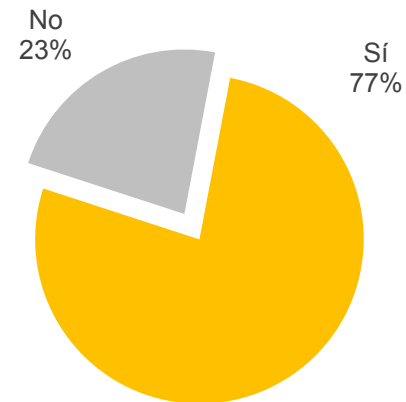
Base: Total de personas entrevistadas



	ATENCIÓN PRESENCIAL			ATENCIÓN ZUZENEAN		
	Bilbao	Donostia	Vitoria-Gasteiz	Presencial	Telefónico	Total
Sí	83%	76%	76%	80%	86%	83%
No	17%	24%	24%	20%	14%	17%
Ns/Nc	0%	0%	0%	0%	0%	0%

3.5.2. ¿La ha utilizado?

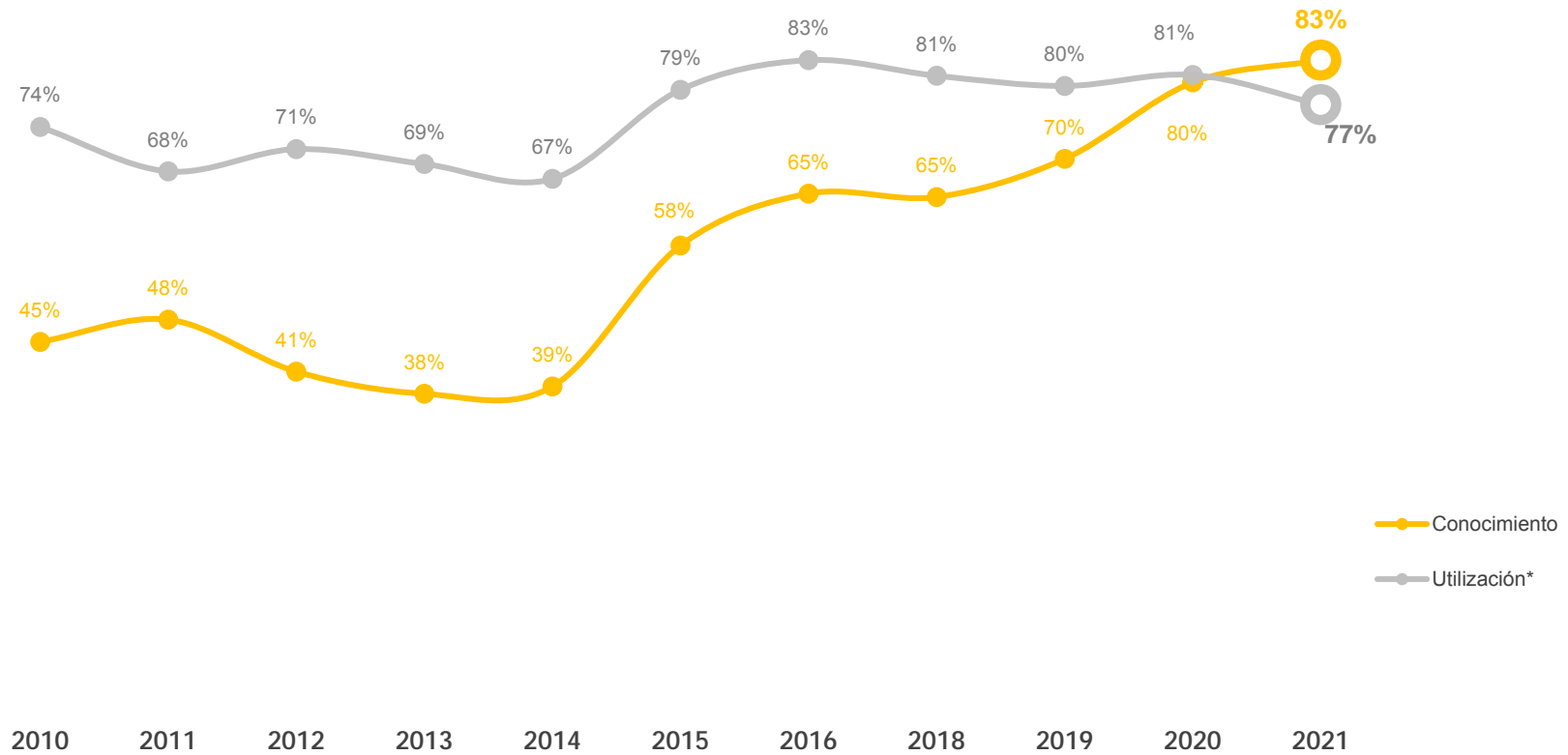
Base: Personas entrevistadas que afirman conocer la web del Gobierno Vasco euskadi.eus (83,2%)



	ATENCIÓN PRESENCIAL			ATENCIÓN ZUZENEAN		
	Bilbao	Donostia	Vitoria-Gasteiz	Presencial	Telefónico	Total
Sí	76%	78%	77%	77%	76%	77%
No	24%	22%	23%	23%	24%	23%
Ns/Nc	0%	0%	0%	0%	0%	0%

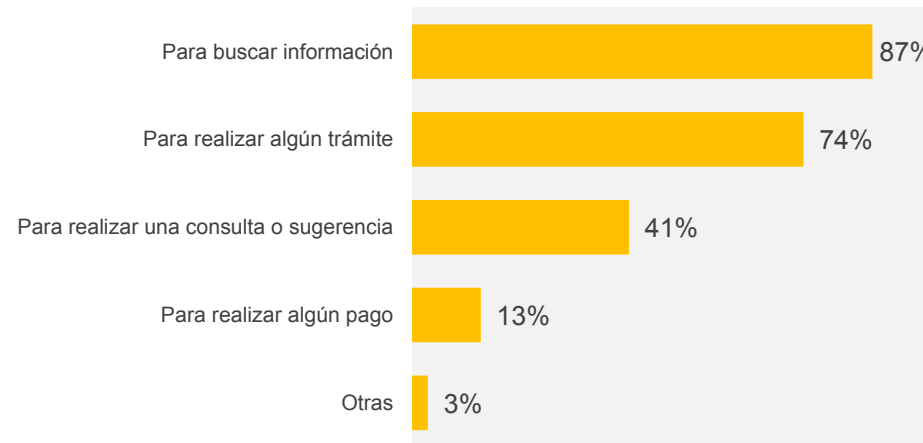
3.5.3. Evolución del conocimiento y utilización de la web del Gobierno Vasco euskadi.eus

Base: Conocimiento: Total de personas entrevistadas; Utilización: Personas entrevistadas que conocen la web



3.5.4. ¿Para qué la ha utilizado?

Base: Personas entrevistadas que afirman haber utilizado la web del Gobierno Vasco euskadi.eus (77% de las que la conocen; 64% del total de las personas entrevistadas)



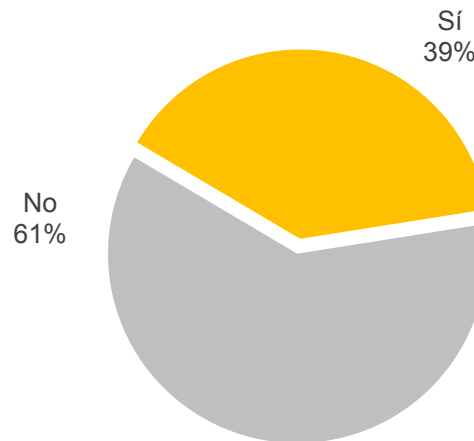
	ATENCIÓN PRESENCIAL			ATENCIÓN ZUZENEAN		
	Bilbao	Donostia	Vitoria-Gasteiz	Presencial	Telefónico	Total
Para buscar información	82%	83%	82%	82%	92%	87%
Para realizar algún trámite	70%	62%	63%	67%	80%	74%
Para realizar una consulta o sugerencia	27%	33%	18%	26%	52%	41%
Para realizar algún pago	14%	12%	6%	12%	14%	13%
Por otros motivos	3%	2%	2%	3%	2%	3%

3.6.

Conocimiento y uso del buzón de correo electrónico y del servicio de mensajería instantánea de Telegram

3.6.1. ¿Conoce el servicio de atención por correo electrónico de euskadi.eus?

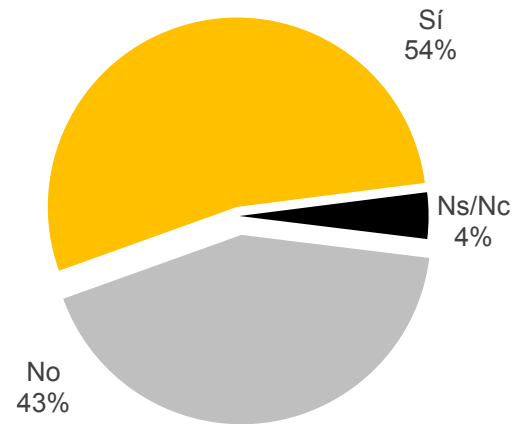
Base: Total de personas entrevistadas



	ATENCIÓN PRESENCIAL			ATENCIÓN ZUZENEAN		
	Bilbao	Donostia	Vitoria-Gasteiz	Presencial	Telefónica	Total
Sí	39%	34%	29%	35%	43%	39%
No	62%	66%	71%	65%	57%	61%
Ns/Nc	0%	0%	0%	0%	0%	0%

3.6.2. ¿Lo ha utilizado en alguna ocasión?

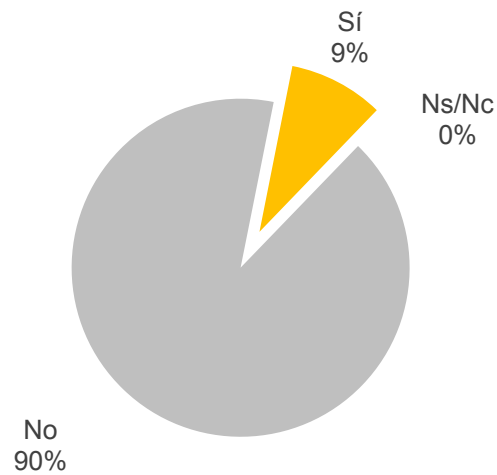
Base: Personas entrevistadas que afirman conocer el servicio de atención por correo electrónico euskadi.eus (39%)



	ATENCIÓN PRESENCIAL			ATENCIÓN ZUZENEAN		
	Bilbao	Donostia	Vitoria-Gasteiz	Presencial	Telefónica	Total
Sí	43%	52%	42%	45%	60%	54%
No	52%	43%	58%	51%	36%	43%
Ns/Nc	5%	5%	0%	4%	3%	4%

3.6.3. ¿Conoce el servicio de mensajería instantánea de Telegram (similar a whatsapp) para teléfonos móviles que ofrece Zuzenean?

Base: Total de personas entrevistadas



	ATENCIÓN PRESENCIAL			ATENCIÓN ZUZENEAN		
	Bilbao	Donostia	Vitoria-Gasteiz	Presencial	Telefónica	Total
Sí	9%	7%	3%	7%	11%	9%
No	91%	93%	97%	92%	89%	90%
Ns/Nc	1%	0%	0%	0%	0%	0%

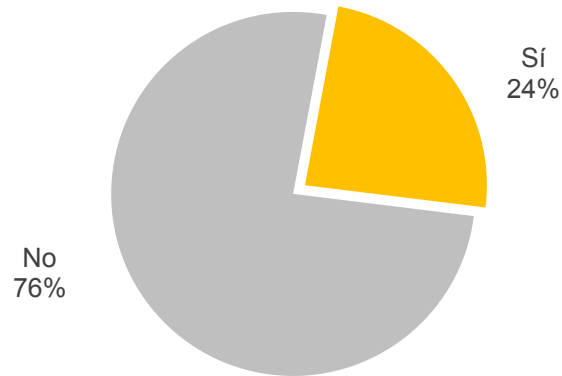
3.6.4. Evolución del conocimiento del servicio de mensajería instantánea de Telegram de Zuzenean

Base: Total de personas entrevistadas

	2016	2018	2019	2020	2021
Sí	14%	13%	8%	11%	9%
No	86%	87%	92%	89%	90%
Ns/Nc	---	1%	---	1%	---

3.6.5. ¿Lo ha utilizado?

Base: Personas entrevistadas que afirman conocer el servicio de mensajería instantánea de Telegram de Zuzenean (9%)



	ATENCIÓN ZUZENEAN		
	Presencial	Telefónica	Total
Sí	26%	24%	24%
No	74%	76%	76%
Ns/Nc	0%	0%	0%

3.6.6. Evolución del uso del servicio de mensajería instantánea de Telegram de Zuzenean

Base: Personas entrevistadas que afirman conocer el servicio de mensajería instantánea de Telegram de Zuzenean

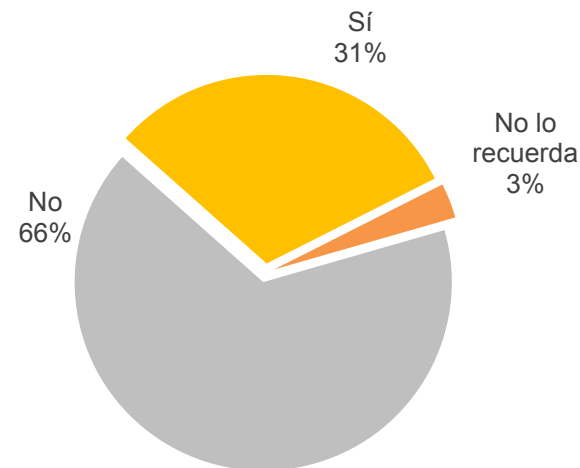
	2016	2018	2019	2020	2021
Sí	15%	33%	29%	35%	24%
No	85%	67%	71%	64%	76%
Ns/Nc	---	1%	---	1%	---

3.7.

El certificado de identificación electrónica "BakQ"

3.7.1. En la oficina de atención presencial, ¿le han ofrecido la posibilidad de obtener gratuitamente el certificado de identificación electrónica "BakQ"?

Base: Personas entrevistadas que han recibido atención presencial



	ATENCIÓN PRESENCIAL			
	Bilbao	Donostia	Vitoria-Gasteiz	Total
Sí	33%	25%	32%	31%
No	65%	70%	64%	66%
No lo recuerda	3%	5%	3%	3%
Ns/Nc	0%	0%	0%	0%

4

Valoración del desempeño del servicio de Zuzenean



El **53%** de las personas usuarias del Servicio de Atención Ciudadana de Zuzenean afirman estar **totalmente satisfechas con el desempeño global del servicio, y el 37% bastante satisfechas**. El 3% se declara nada o poco satisfecho/a y otro 6% como algo satisfecho/a. En una escala de 0 a 10, la valoración media es 8,4, y el índice de satisfacción del 44%.

Las **personas que han recibido atención presencial** muestran un **grado de satisfacción superior al que muestran las que han recibido atención telefónica**: las valoraciones medias son **8,6 y 8,0** respectivamente, y los índices de satisfacción, **50% y 32%** respectivamente.

La valoración global media vuelve a recuperar el valor obtenido en 2019, gracias a un ligero aumento de la valoración que recibe la atención telefónica.

El **38%** de las personas usuarias **valora Zuzenean como un servicio mejor que el que ofrecen otras instituciones o administraciones**. Las opiniones que consideran que es peor que el ofrecido por otras instituciones representan el 4%.

Con relación al **espacio físico de las oficinas de Zuzenean**, el nivel de satisfacción medio manifestado por las **personas usuarias (8,7) supera el compromiso adquirido en la Carta de Servicios de Zuzenean (8,2)**, y es similar al obtenido en 2020 (8,7).

El **nivel de satisfacción en relación con la gestión de la cita previa en las oficinas de atención presencial (identificación de la cita, acceso a oficina, tiempo de espera) se valora positivamente (8,6), supera el compromiso adquirido en la Carta de Servicios (8,0)** y es ligeramente superior al obtenido en 2020 (8,4).

Se registra un **nivel de satisfacción elevado con respecto al personal de atención de Zuzenean (8,6)** en cuanto a su amabilidad, preparación y facilidad para entender y solucionar la consulta. La valoración media que recibe el personal de atención presencial, es superior a la que recibe el personal de atención telefónica (8,7 y 8,3 respectivamente). Aun así, **en ambos casos se supera el compromiso adquirido en la Carta de Servicios (8,0)**

Evolutivamente, se aprecia una ligera recuperación en el nivel de satisfacción en relación al servicio del personal de Zuzenean: en 2020 la valoración media fue de 8,4 frente al 8,6 en 2021.

El nivel de satisfacción en relación con la información facilitada para resolver la gestión obtiene una valoración media de 8,0. El nivel de satisfacción entre las personas usuarias del servicio de atención presencial es de 8,3, superior al de las usuarias del servicio telefónico (7,5). En ambos casos cumplen el compromiso adquirido en la Carta de Servicios (8,0 en el canal presencial y 7,5 en el telefónico).

Evolutivamente, se observa que la valoración de este indicador en 2021 es ligeramente superior a la registrada en 2020, pero sin llegar a alcanzar la de años anteriores, en los que siempre se han registrado valores iguales o superiores a 8,3.

El 66% de las personas usuarias del servicio de atención presencial manifiesta haber registrado o tramitado algún documento. El nivel de satisfacción medio de estas personas con este servicio es de 8,2, situándose por encima del compromiso adquirido en la Carta de Servicios de Zuzenean (8,0).

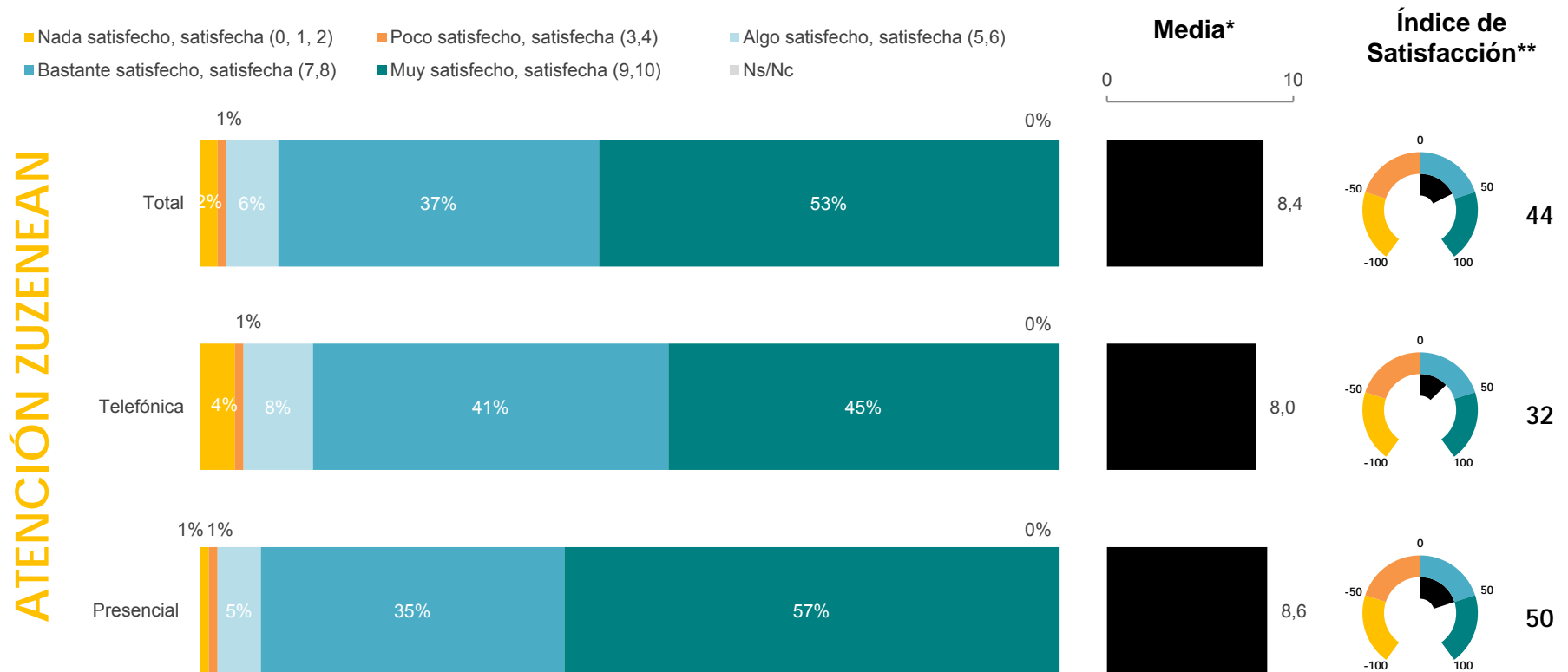
El 14% de las personas usuarias del servicio de atención presencial manifiesta haber realizado algún trámite a través del Registro Electrónico General del Gobierno Vasco. El nivel de satisfacción medio de estas personas con este servicio es de 7,7, situándose por encima del compromiso adquirido en la Carta de Servicios de Zuzenean (7,0).

4.1.

Valoración general del desempeño

4.1.1. ¿Cuál es el nivel de satisfacción global con el Servicio de Atención Ciudadana de Zuzenean que ha recibido?

Base: Total de personas entrevistadas

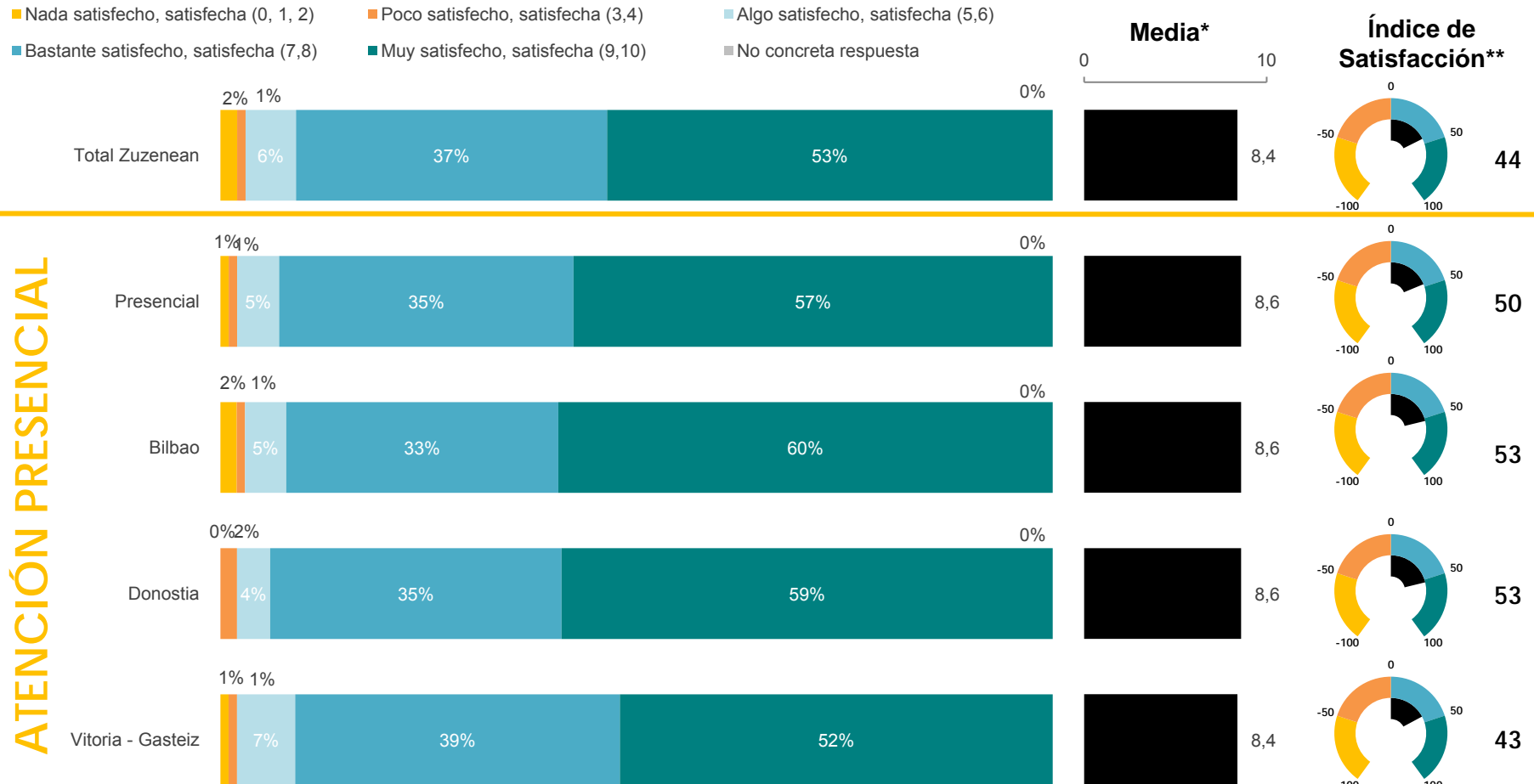


* Escala de mínimo 0 "nada satisfecho, satisfecha" a máximo 10 "totalmente satisfecho, satisfecha".

** Índice de Satisfacción: saldo entre % valoraciones más entusiastas (9 o 10 en la escala) menos % de valoraciones menos entusiastas (6 o menos en la escala). El rango de este índice se moverá de un máximo de 100, cuando todas las valoraciones sean de 9 o 10, a un mínimo de -100, cuando todas las valoraciones sean de 6 o menos.

4.1.1. ¿Cuál es el nivel de satisfacción global con el Servicio de Atención Ciudadana de Zuzenean que ha recibido?

Base: Total de personas entrevistadas



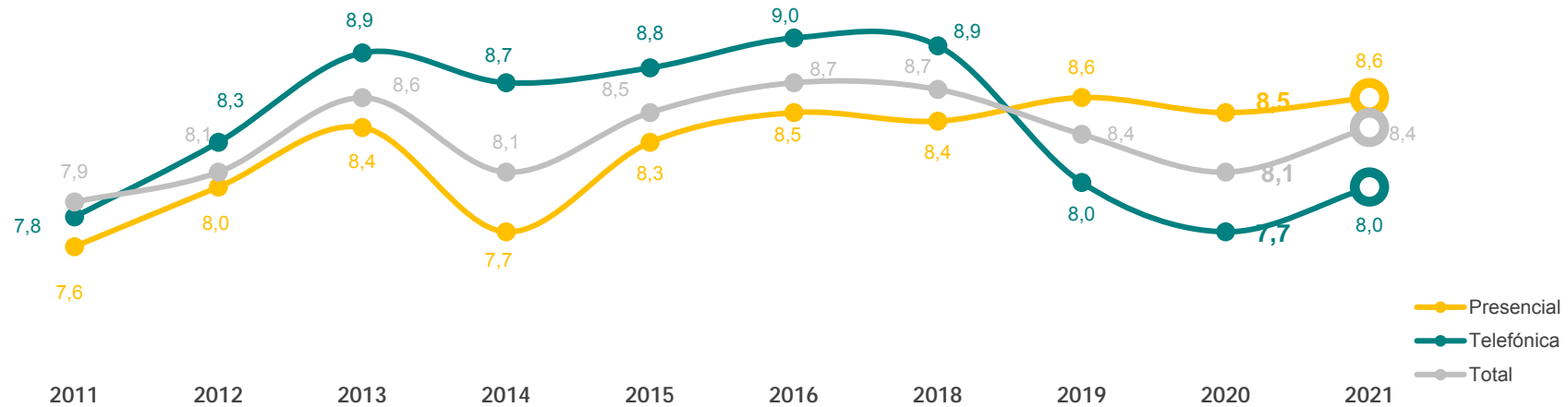
* Escala de mínimo 0 "nada satisfecho, satisfecha" a máximo 10 "totalmente satisfecho, satisfecha".

** Índice de Satisfacción: saldo entre % valoraciones más entusiastas (9 o 10 en la escala) menos % de valoraciones menos entusiastas (6 o menos en la escala). El rango de este índice se moverá de un máximo de 100, cuando todas las valoraciones sean de 9 o 10, a un mínimo de -100, cuando todas las valoraciones sean de 6 o menos.

4.1.2. Evolución de la valoración general *

Base: Total de personas entrevistadas

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2018	2019	2020	2021
Presencial	7,6	8,0	8,4	7,7	8,3	8,5	8,4	8,6	8,5	8,6
Telefónica	7,8	8,3	8,9	8,7	8,8	9,0	8,9	8,0	7,7	8,0
Total	7,9	8,1	8,6	8,1	8,5	8,7	8,7	8,4	8,1	8,4



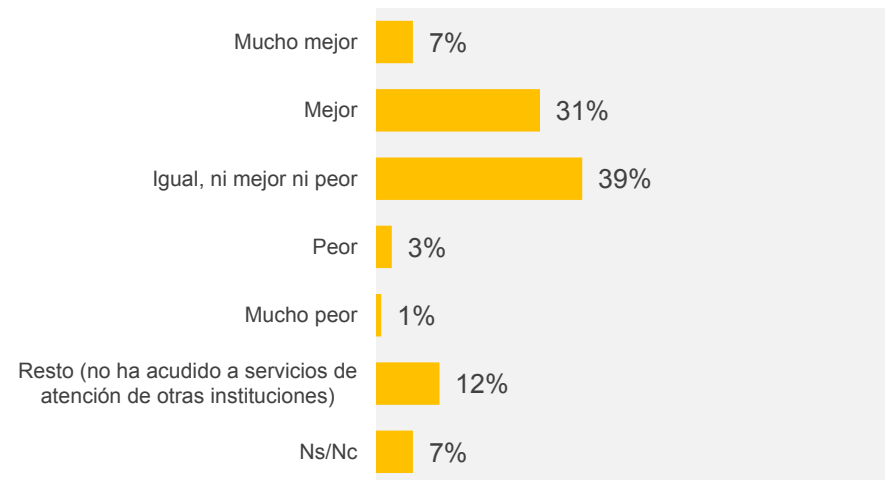
* Escala de mínimo 0 "nada satisfecho, satisfecha" a máximo 10 "totalmente satisfecho, satisfecha".

4.2.

Valoración comparada del servicio Zuzenean

4.2.1. ¿Cómo valora la atención del Servicio de Atención Ciudadana de Zuzenean del Gobierno Vasco en comparación con los servicios de atención ciudadana de otras instituciones (Estatal, Diputación, Ayuntamiento) a los que haya acudido?*

Base: Total de personas entrevistadas



	ATENCIÓN PRESENCIAL			ATENCIÓN ZUZENEAN		
	Bilbao	Donostia	Vitoria-Gasteiz	Presencial	Telefónico	Total
Mucho mejor	9%	9%	6%	8%	6%	7%
Mejor	28%	36%	22%	28%	33%	31%
Igual, ni mejor ni peor	33%	38%	43%	36%	41%	39%
Peor	3%	1%	5%	3%	3%	3%
Mucho peor	2%	0%	0%	1%	2%	1%
Ns/Nc	6%	4%	10%	7%	7%	7%
Resto (no ha acudido a otros servicios)	21%	12%	13%	17%	8%	12%

4.2.2. Evolución de la valoración comparada de Zuzenean*

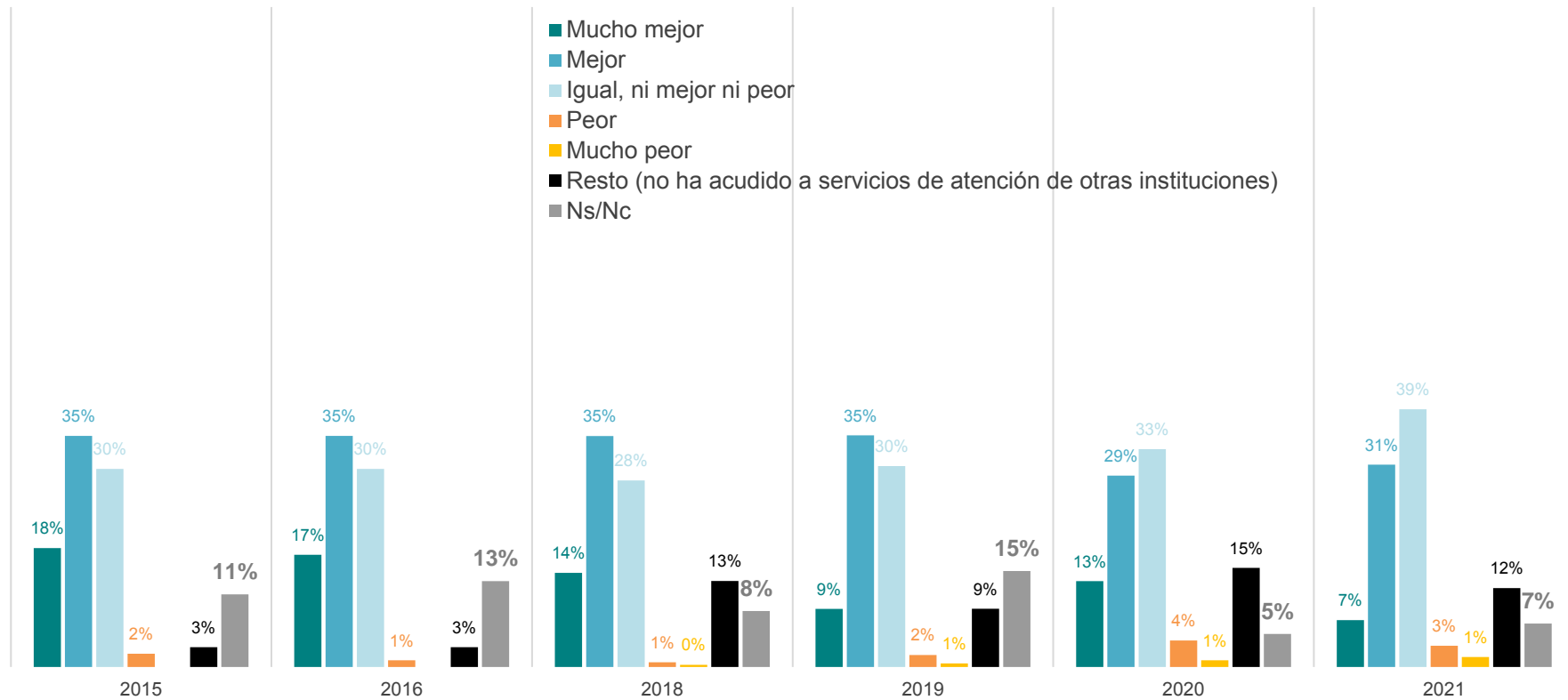
Base: Total de personas entrevistadas

	2013	2014	2015	2016	2018	2019	2020	2021
Mucho mejor	15%	12%	18%	17%	14%	9%	13%	7%
Mejor	32%	35%	35%	35%	35%	35%	29%	31%
Igual, ni mejor ni peor	27%	30%	30%	30%	28%	30%	33%	39%
Peor	1%	1%	2%	1%	1%	2%	4%	3%
Mucho peor	---	---	---	---	0%	1%	1%	1%
Resto (no ha acudido a servicios de atención de otras instituciones)	13%	21%	3%	3%	13%	9%	15%	12%
Ns/Nc	11%	---	11%	13%	8%	15%	5%	7%

* Se sugirieron las alternativas de respuesta. Solo se admitió una respuesta

4.2.2. Evolución de la valoración comparada de Zuzenean*

Base: Total de personas entrevistadas



* Se sugirieron las alternativas de respuesta. Solo se admitió una respuesta

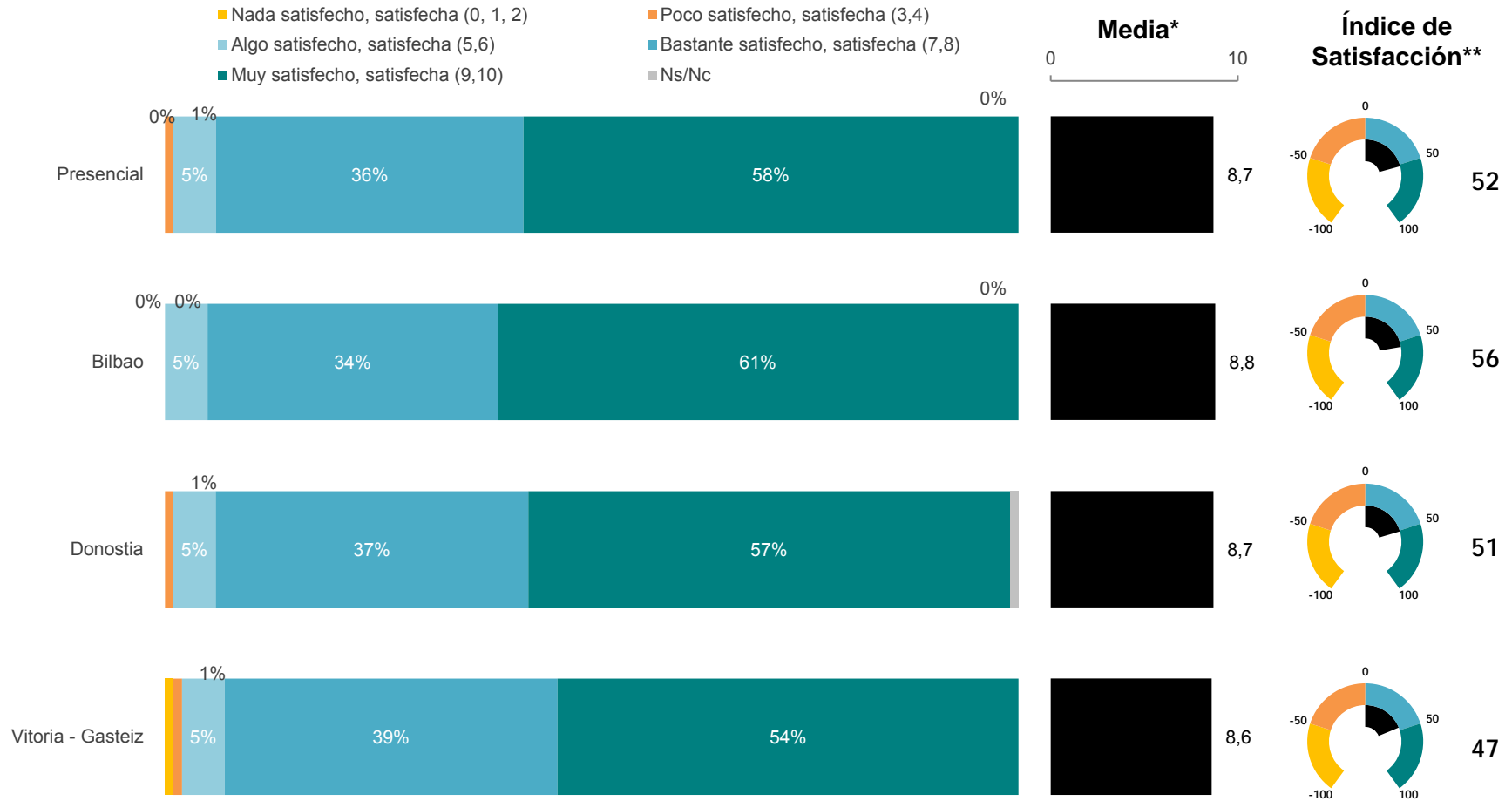
4.3.

Valoración del espacio físico

4.3.1. ¿Cuál es su nivel de satisfacción en general con el espacio, la accesibilidad, la temperatura y la iluminación? (Indicador S1.AP.1.1)

Base: Total de personas entrevistadas que han recibido atención presencial

ATENCIÓN PRESENCIAL



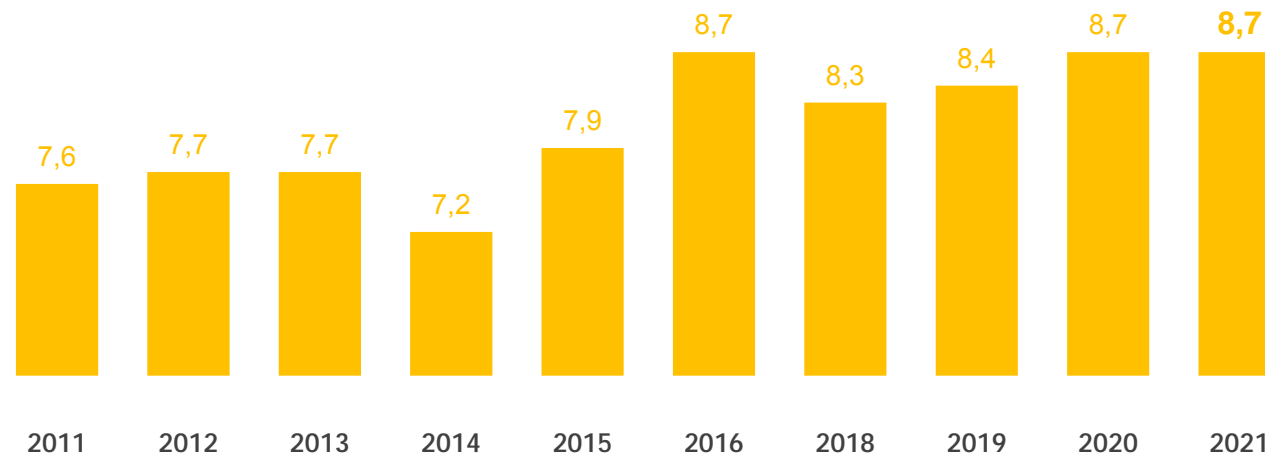
* Escala de mínimo 0 "nada satisfecho, satisfecha" a máximo 10 "totalmente satisfecho, satisfecha".

** Índice de Satisfacción: saldo entre % valoraciones más entusiastas (9 o 10 en la escala) menos % de valoraciones menos entusiastas (6 o menos en la escala). El rango de este índice se moverá de un máximo de 100, cuando todas las valoraciones sean de 9 o 10, a un mínimo de -100, cuando todas las valoraciones sean de 6 o menos.

4.3.2. Evolución de la satisfacción con relación al espacio físico de las oficinas de Atención Presencial de Zuzenean (Indicador S1.AP.1.1)*

Base: Total de personas entrevistadas que han recibido atención presencial

ATENCIÓN PRESENCIAL



* Escala de mínimo 0 "nada satisfecho, satisfecha" a máximo 10 "totalmente satisfecho, satisfecha". Valor medio.

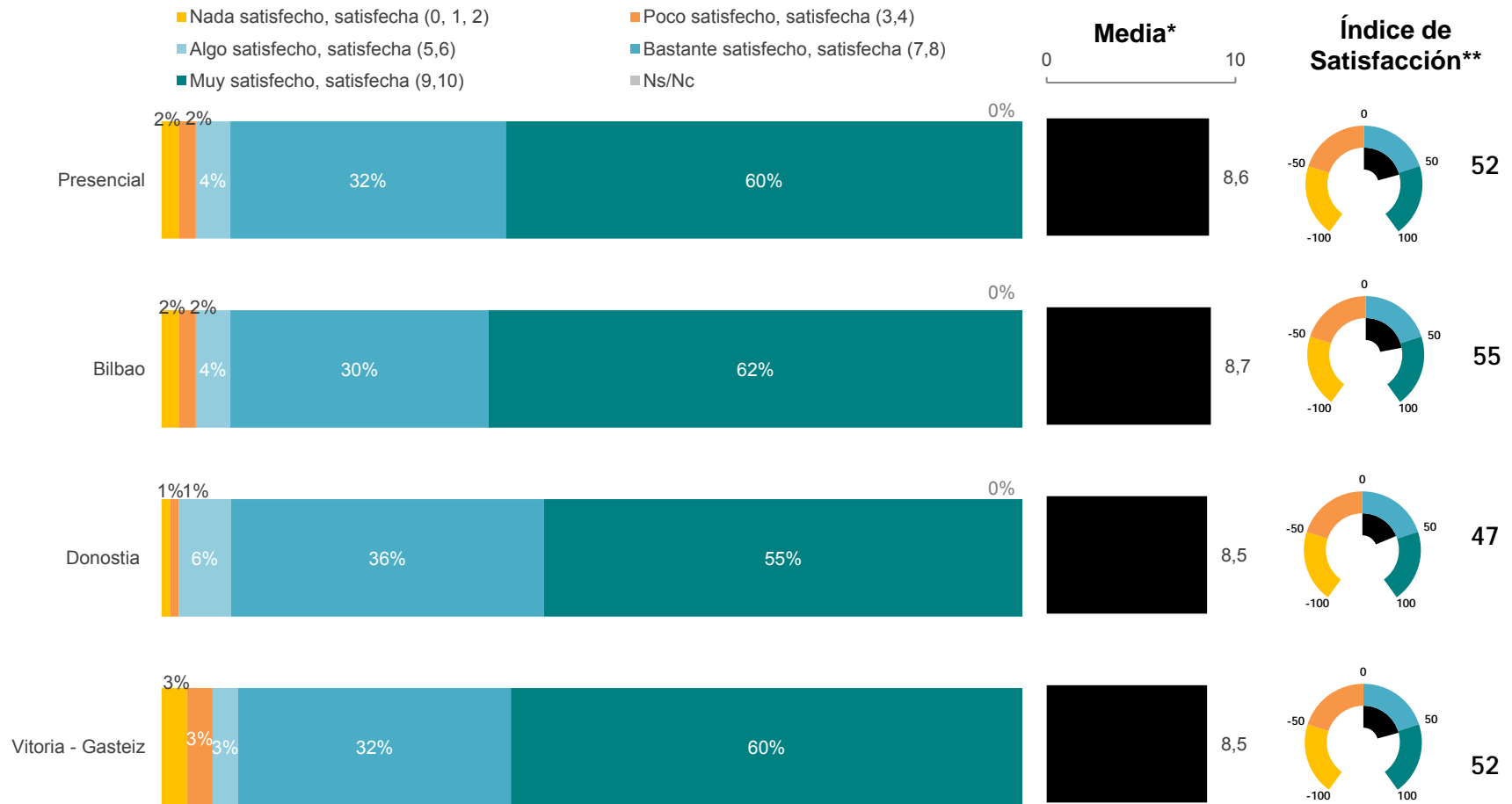
4.4.

Valoración de la gestión de la cita previa

4.4.1. ¿Cuál es su nivel de satisfacción en relación a la gestión de la cita previa (identificación, acceso, tiempo de espera)?
 (Indicador S1.AP.1.2)

Base: Total de personas entrevistadas que han recibido atención presencial

ATENCIÓN PRESENCIAL



* Escala de mínimo 0 "nada satisfecho, satisfecha" a máximo 10 "totalmente satisfecho, satisfecha".

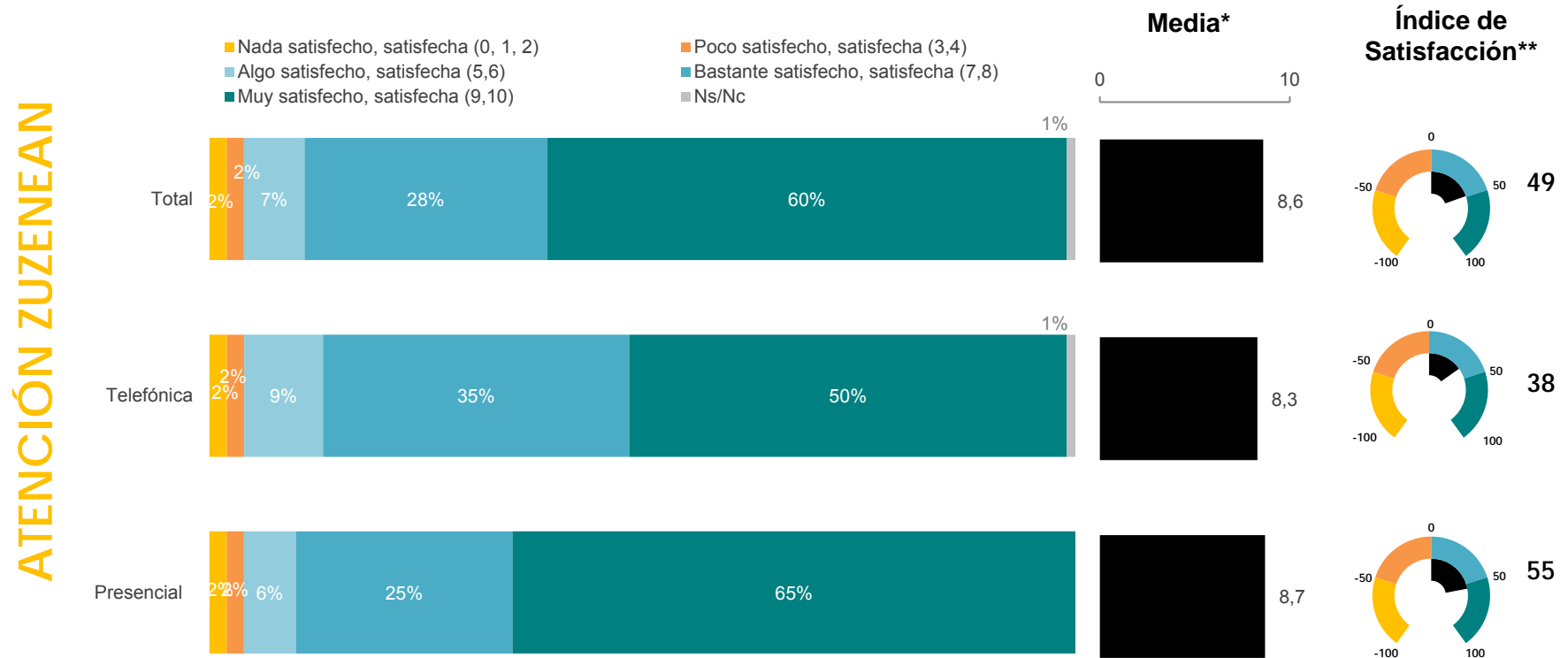
** Índice de Satisfacción: saldo entre % valoraciones más entusiastas (9 o 10 en la escala) menos % de valoraciones menos entusiastas (6 o menos en la escala). El rango de este índice se moverá de un máximo de 100, cuando todas las valoraciones sean de 9 o 10, a un mínimo de -100, cuando todas las valoraciones sean de 6 o menos.

4.5.

Valoración del personal de atención

4.5.1. Por lo que respecta al personal, ¿cuál es su nivel de satisfacción global en cuanto a su amabilidad, preparación y facilidad para entenderle y solucionar su consulta?
(Indicadores S1.AP.3.1 y S1.AT.2.1)

Base: Total de personas entrevistadas



* Escala de mínimo 0 "nada satisfecho, satisfecha" a máximo 10 "totalmente satisfecho, satisfecha".

** Índice de Satisfacción: saldo entre % valoraciones más entusiastas (9 o 10 en la escala) menos % de valoraciones menos entusiastas (6 o menos en la escala). El rango de este índice se moverá de un máximo de 100, cuando todas las valoraciones sean de 9 o 10, a un mínimo de -100, cuando todas las valoraciones sean de 6 o menos.

4.5.2. Por lo que respecta al personal, ¿cuál es su nivel de satisfacción global en cuanto a su amabilidad, preparación y facilidad para entenderle y solucionar su consulta?

(Indicadores S1.AP.3.1 y S1.AT.2.1)

Base: Total de personas entrevistadas

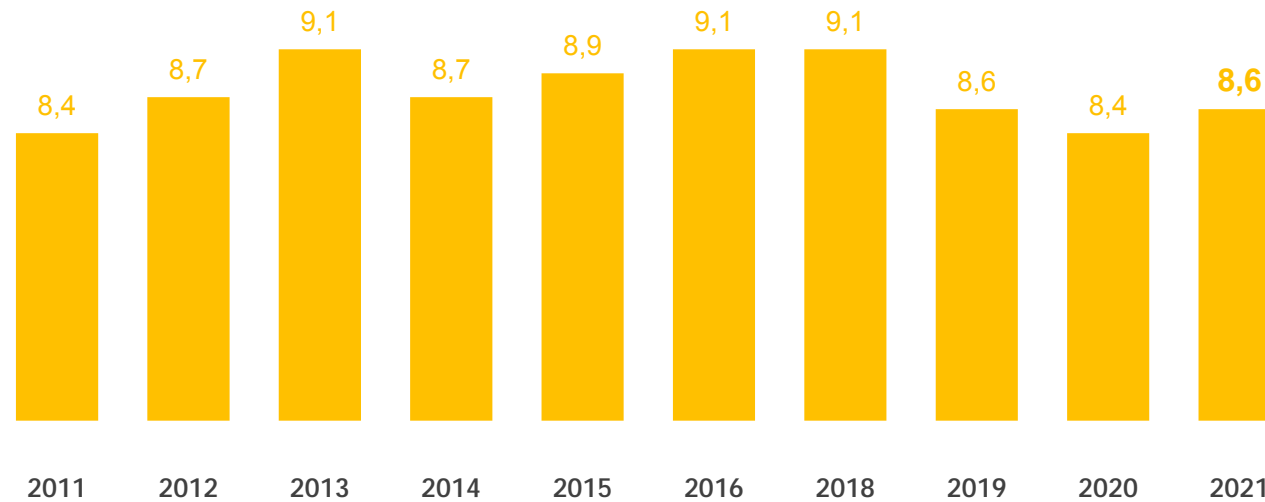


* Escala de mínimo 0 "nada satisfecho, satisfecha" a máximo 10 "totalmente satisfecho, satisfecha".

** Índice de Satisfacción: saldo entre % valoraciones más entusiastas (9 o 10 en la escala) menos % de valoraciones menos entusiastas (6 o menos en la escala). El rango de este índice se moverá de un máximo de 100, cuando todas las valoraciones sean de 9 o 10, a un mínimo de -100, cuando todas las valoraciones sean de 6 o menos.

4.5.3. Evolución de la satisfacción con relación al personal de atención de Zuzenean*

Base: Total de personas entrevistadas



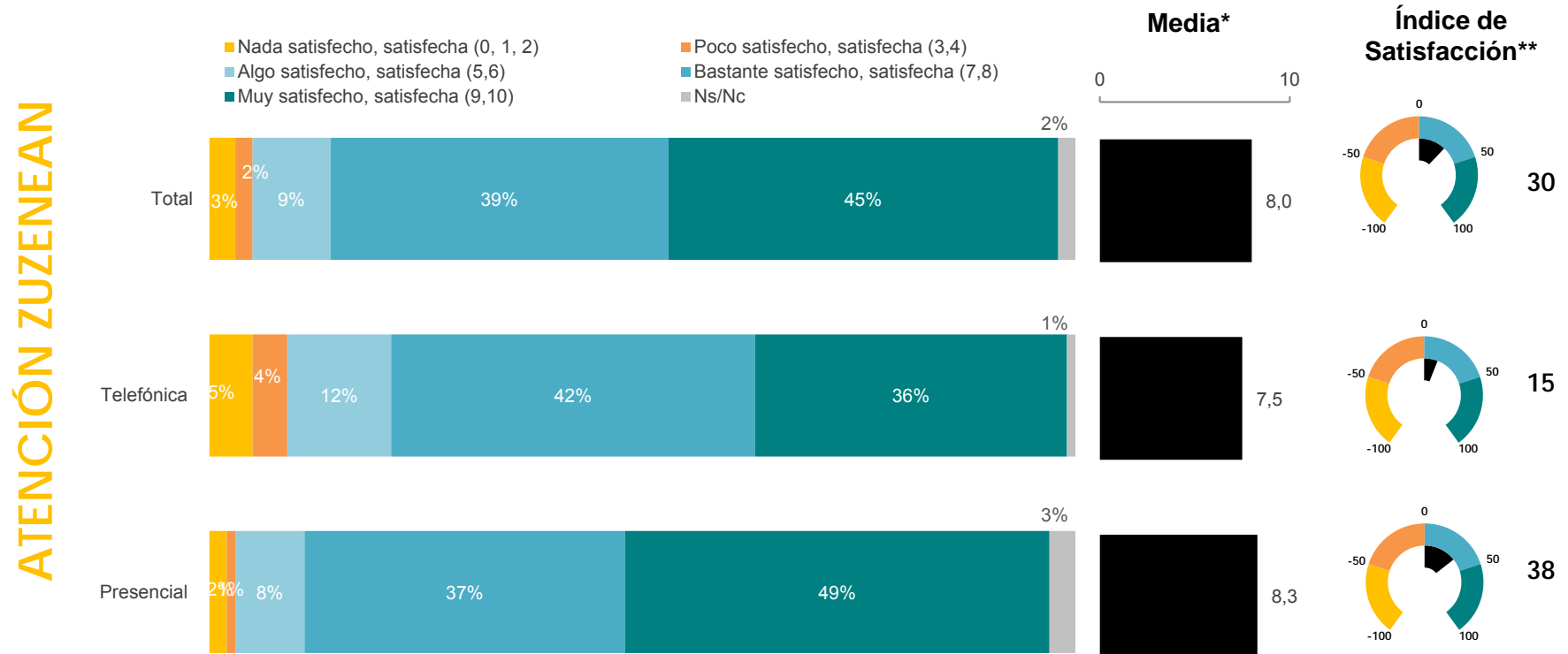
* Escala de mínimo 0 "nada satisfecho, satisfecha" a máximo 10 "totalmente satisfecho, satisfecha".

4.6.

Valoración de la información facilitada

4.6.1 ¿Cuál es su nivel de satisfacción con la información facilitada para resolver su gestión? (Indicadores S1.AP.5.1. y S1.AT.4.1)

Base: Total de personas entrevistadas



* Escala de mínimo 0 "nada satisfecho, satisfecha" a máximo 10 "totalmente satisfecho, satisfecha".

** Índice de Satisfacción: saldo entre % valoraciones más entusiastas (9 o 10 en la escala) menos % de valoraciones menos entusiastas (6 o menos en la escala). El rango de este índice se moverá de un máximo de 100, cuando todas las valoraciones sean de 9 o 10, a un mínimo de -100, cuando todas las valoraciones sean de 6 o menos.

4.6.2. ¿Cuál es su nivel de satisfacción con la información facilitada para resolver su gestión?
(Indicadores S1.AP.5.1. y S1.AT.4.1)
Base: Total de personas entrevistadas

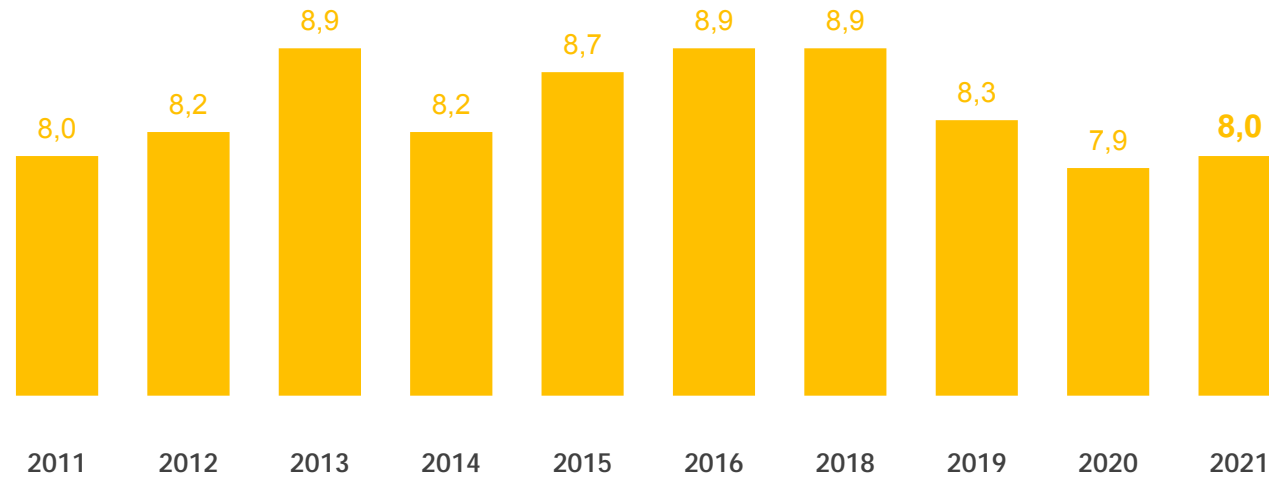


* Escala de mínimo 0 "nada satisfecho, satisfecha" a máximo 10 "totalmente satisfecho, satisfecha".

** Índice de Satisfacción: saldo entre % valoraciones más entusiastas (9 o 10 en la escala) menos % de valoraciones menos entusiastas (6 o menos en la escala). El rango de este índice se moverá de un máximo de 100, cuando todas las valoraciones sean de 9 o 10, a un mínimo de -100, cuando todas las valoraciones sean de 6 o menos.

4.6.3. Evolución de la satisfacción con relación a la información facilitada por Zuzenean*

Base: Total de personas entrevistadas



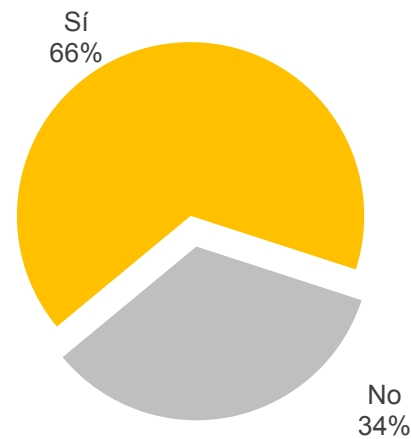
* Escala de mínimo 0 "nada satisfecho, satisfecha" a máximo 10 "totalmente satisfecho, satisfecha".

4.7.

Valoración del proceso de registro y tramitación de documentos

4.7.1 ¿Ha registrado o tramitado algún documento?

Base: Total de personas entrevistadas que han recibido atención presencial

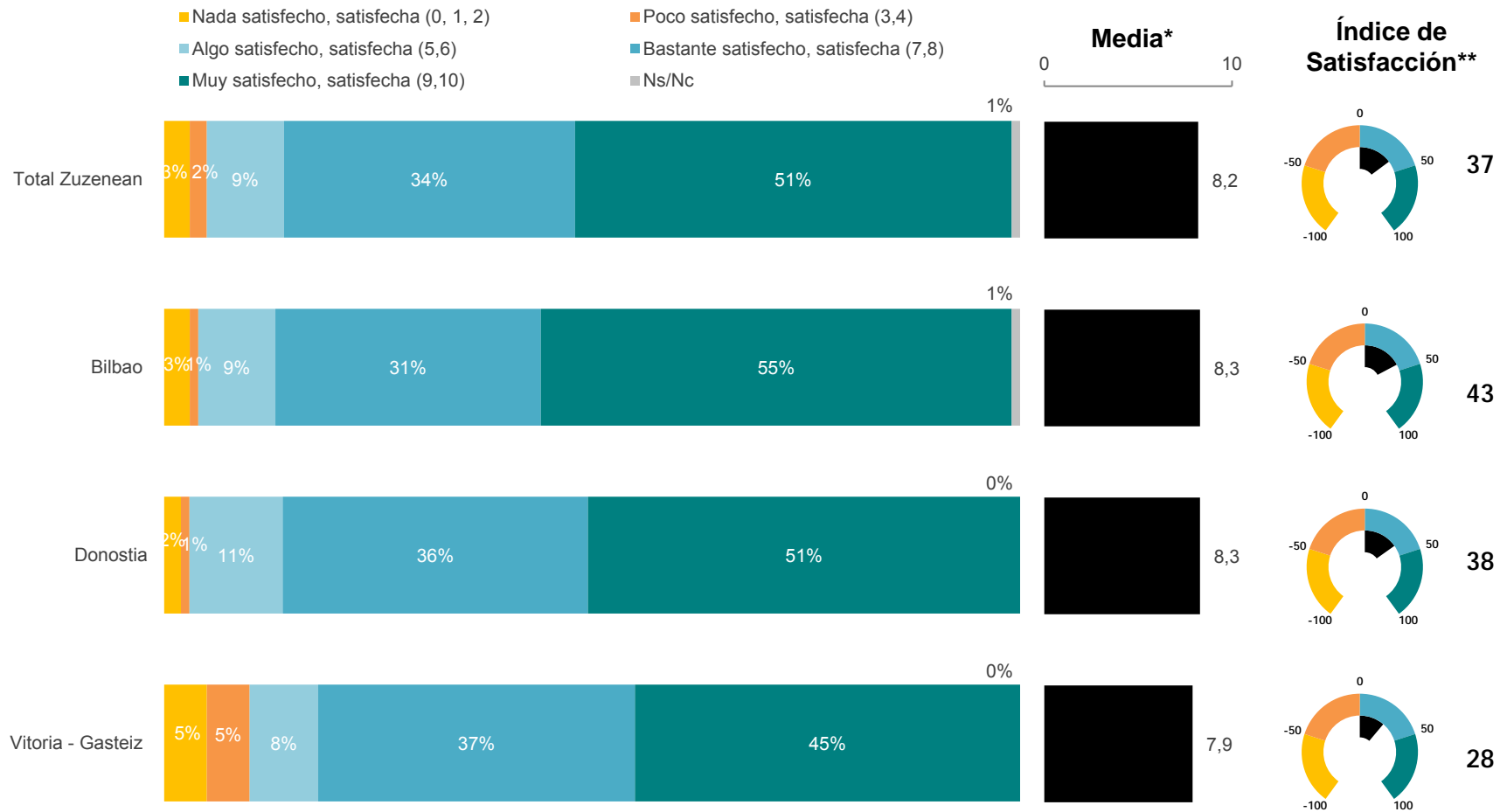


	ATENCIÓN PRESENCIAL			
	Bilbao	Donostia	Vitoria-Gasteiz	Total
Sí	67%	61%	68%	66%
No	33%	39%	31%	34%
Ns/Nc	0%	0%	0%	0%

4.7.2. ¿Cómo valora su nivel de satisfacción con el registro y tramitación de documentos en las oficinas de atención presencial? (Indicador S3.AP.1.1.)

Base: Total de personas entrevistadas que han registrado o tramitado algún documento (66% de atención presencial)

ATENCIÓN PRESENCIAL

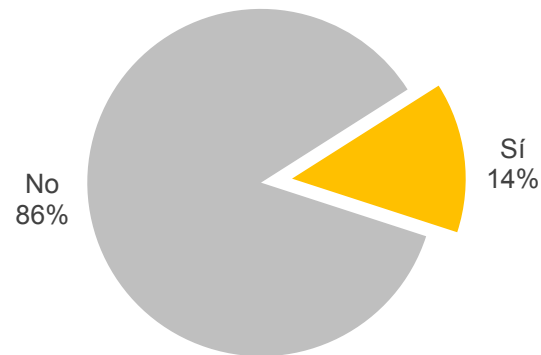


* Escala de mínimo 0 "nada satisfecho, satisfecha" a máximo 10 "totalmente satisfecho, satisfecha".

** Índice de Satisfacción: saldo entre % valoraciones más entusiastas (9 o 10 en la escala) menos % de valoraciones menos entusiastas (6 o menos en la escala). El rango de este índice se moverá de un máximo de 100, cuando todas las valoraciones sean de 9 o 10, a un mínimo de -100, cuando todas las valoraciones sean de 6 o menos.

4.7.3. ¿Ha realizado algún trámite a través del Registro Electrónico General de Gobierno Vasco?

Base: Total de personas entrevistadas que han recibido atención presencial

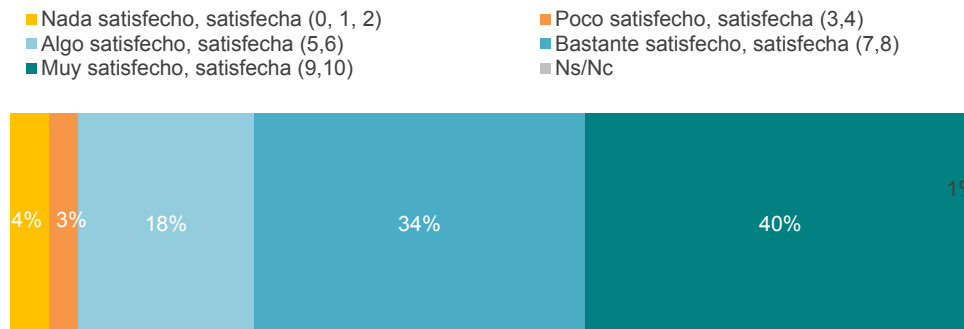


	ATENCIÓN PRESENCIAL			
	Bilbao	Donostia	Vitoria-Gasteiz	Total
Sí	14%	16%	12%	14%
No	87%	84%	88%	86%
Ns/Nc	0%	0%	0%	0%

4.7.4. ¿Cómo valora la facilidad y la eficacia con el registro y tramitación de documentos a través del Registro Electrónico General del Gobierno Vasco? (Indicador S3.RE.1.1.)

Base: Total de personas entrevistadas que han recibido atención presencial y registrado o tramitado algún documento a través del REG del Gobierno Vasco (14% de atención presencial)

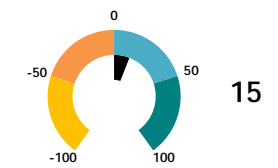
ATENCIÓN
PRESENCIAL



Media*



Índice de Satisfacción**



* Escala de mínimo 0 "nada satisfecho, satisfecha" a máximo 10 "totalmente satisfecho, satisfecha".

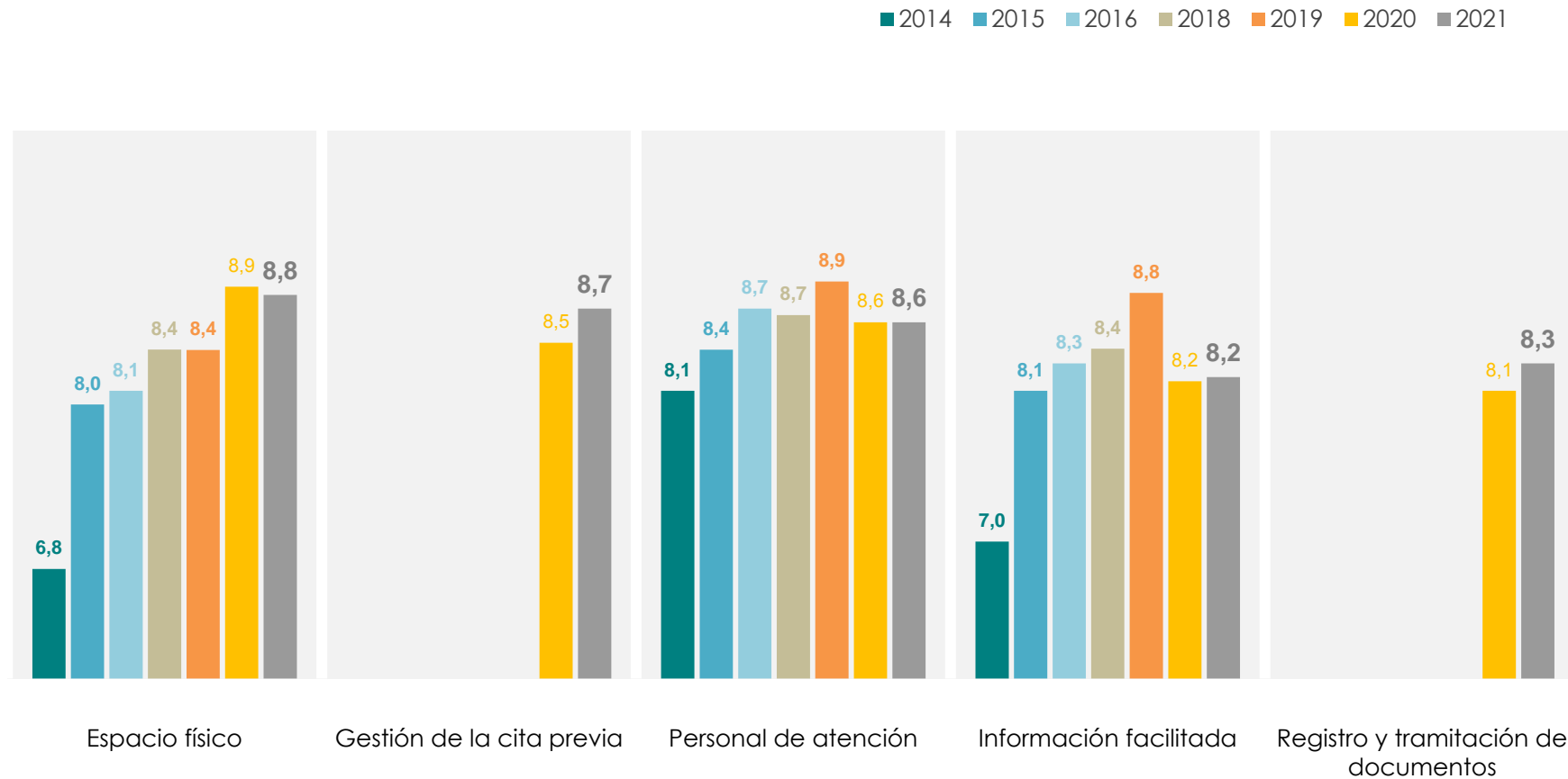
** Índice de Satisfacción: saldo entre % valoraciones más entusiastas (9 o 10 en la escala) menos % de valoraciones menos entusiastas (6 o menos en la escala). El rango de este índice se moverá de un máximo de 100, cuando todas las valoraciones sean de 9 o 10, a un mínimo de -100, cuando todas las valoraciones sean de 6 o menos.

4.8.

Evolución de las principales áreas de servicio según delegación y canal

4.8.1. Nivel de satisfacción con distintos aspectos Zuzenean Bilbao*

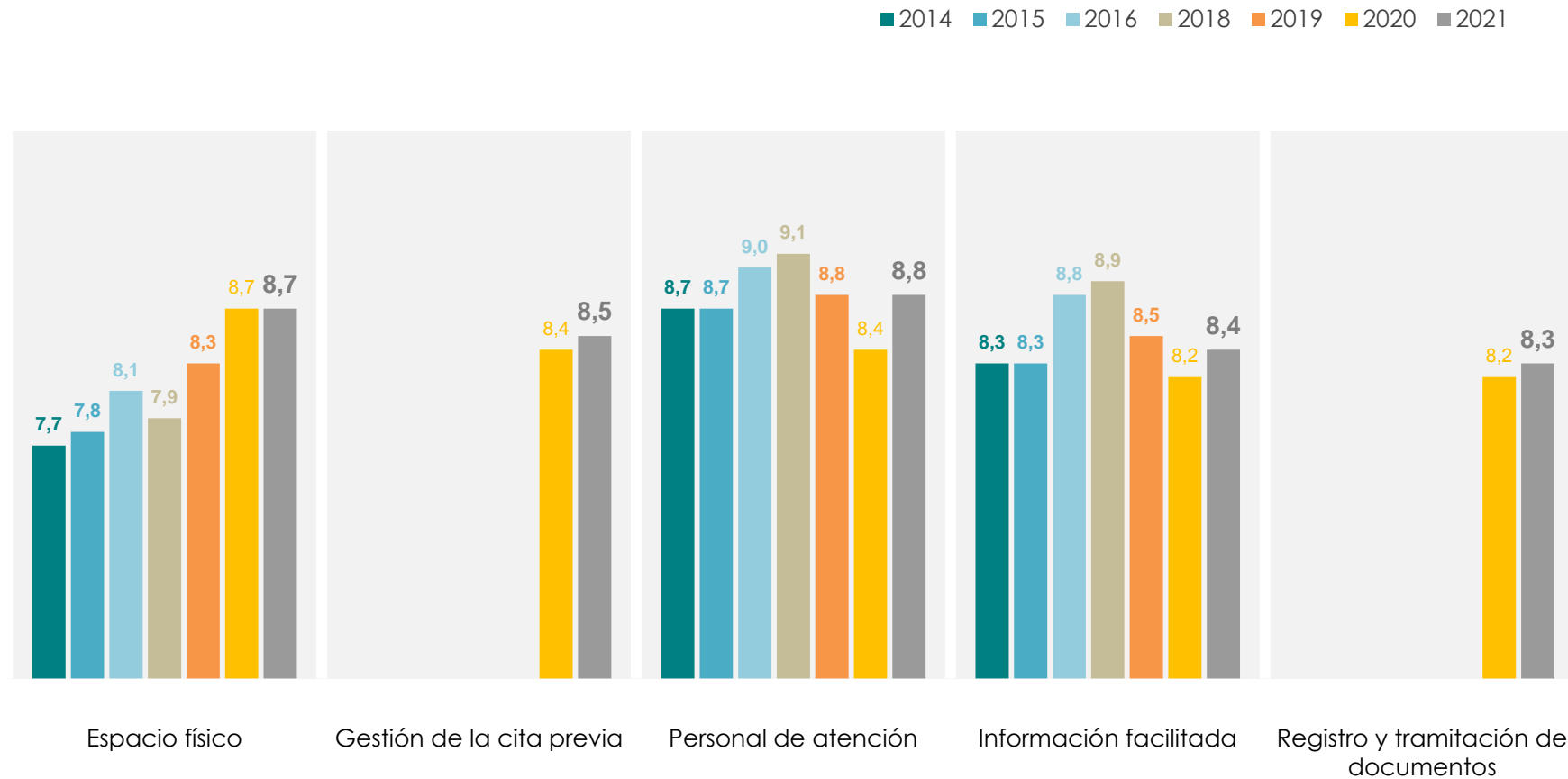
Base: Total de personas entrevistadas que han recibido atención presencial en Bilbao



* Valor medio en una escala de 0 a 10 en que 0= "nada satisfecho, satisfecha" y 10= "totalmente satisfecho, satisfecha".

4.8.2. Nivel de satisfacción con distintos aspectos Zuzenean Donostia*

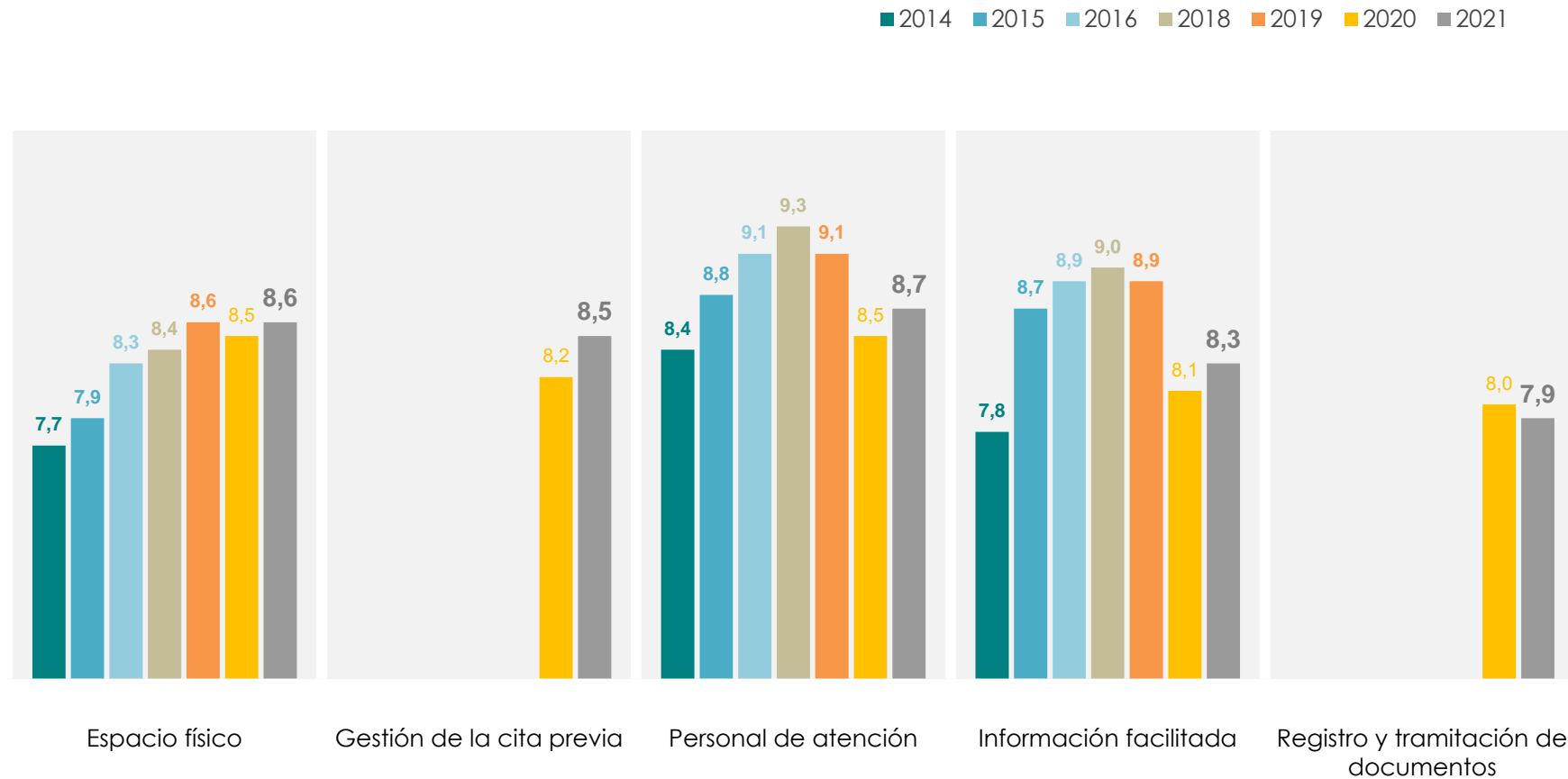
Base: Total de personas entrevistadas que han recibido atención presencial en Donostia



* Valor medio en una escala de 0 a 10 en que 0= "nada satisfecho, satisfecha" y 10= "totalmente satisfecho, satisfecha".

4.8.3. Nivel de satisfacción con distintos aspectos Zuzenean Vitoria-Gasteiz*

Base: Total de personas entrevistadas que han recibido atención presencial en Vitoria-Gasteiz

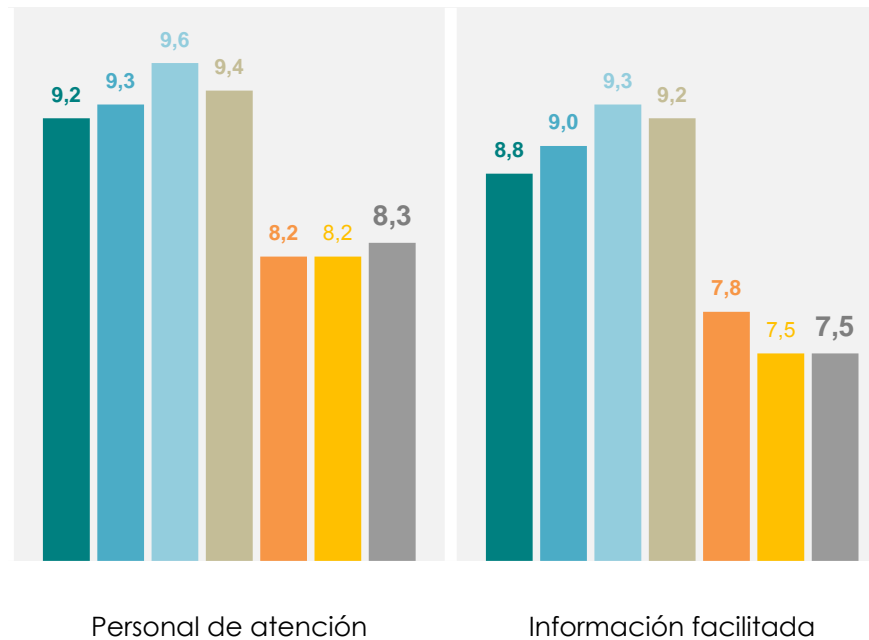


* Valor medio en una escala de 0 a 10 en que 0="nada satisfecho, satisfecha" y 10="totalmente satisfecho, satisfecha".

4.8.4. Nivel de satisfacción con distintos aspectos Zuzenean Atención Telefónica*

Base: Total de personas entrevistadas que han recibido atención telefónica

■ 2014 ■ 2015 ■ 2016 ■ 2018 ■ 2019 ■ 2020 ■ 2021



* Valor medio en una escala de 0 a 10 en que 0="nada satisfecho, satisfecha" y 10="totalmente satisfecho, satisfecha".

5

Tiempo de espera, resolución y satisfacción



El **72%** de las personas entrevistadas está **muy satisfecha** con la **amplitud del horario continuado de Zuzenean** y el **23%** **bastante satisfecha**. Desde el punto de vista evolutivo, el **nivel de satisfacción medio (9,1)**, es ligeramente superior al registrado en años anteriores. Atendiendo al canal de atención, se observa que el nivel de satisfacción entre las personas atendidas **en las oficinas (9,1)** es ligeramente superior al obtenido entre las personas que han recibido **atención telefónica (8,9)**, si bien en ambos casos es superior al compromiso fijado en la **Carta de Servicios** (8,5 en el canal presencial y 8,3 en el telefónico).

El **nivel de satisfacción** de las personas usuarias que han acudido a las oficinas **con el tiempo de espera** hasta ser atendidas, es **elevado (8,7)**, y **supera tanto la valoración media de años anteriores como el compromiso fijado en la Carta de Servicios (8,1)**.

Por otro lado, se constata que las personas usuarias del servicio telefónico han debido realizar **de media 4,3 llamadas** para contactar con el servicio, y que, concretamente, el **36%** **ha tenido que realizar 4 o más llamadas**. Esto representa un ligero descenso en el número medio de llamadas por persona con respecto a 2020 (4,6), pero continua muy por encima del de años anteriores.

Consecuencia de ello, es que **menos de la mitad de las personas entrevistadas (44%) se muestra satisfecha con el tiempo de espera hasta ser atendidas telefónicamente**, y el **nivel de satisfacción medio se sitúa en 5,8**, valor inferior al objetivo fijado en la **Carta de Servicios (6,0)**. Evolutivamente, se observa que si bien el índice de satisfacción medio es superior al obtenido en 2020, es sensiblemente inferior al de años anteriores (siempre por encima de 7).

Entre las personas que han recibido **atención telefónica**, el **42%** se muestra **poco o nada satisfecha con que inicialmente les atienda un operador virtual**. Como resultado de ello, la **valoración media del nivel de satisfacción** respecto a que la atención inicial sea a través de un **operador virtual** es de **4,6**.

El **43% de las personas que han sido atendidas a través del servicio telefónico de Zuzenean**, ha manifestado que, en algún momento, **ha utilizado el sistema de cita previa a través de operador virtual** para recibir atención presencial, y de ellas, el **9%** indica que **no consiguió finalizar con éxito el proceso de cita previa**. El principal **problema con que se han encontrado las personas que han utilizado este sistema de solicitud de cita previa** ha sido que el sistema **no entendía su voz (26%)**.

Analizando la **resolución del trámite o gestión planteada**, el **73% de las personas entrevistadas manifiesta que se ha resuelto de forma satisfactoria**, porcentaje que es superior entre las personas atendidas telefónicamente (77%), frente a las atendidas en las oficinas (68%).

Evolutivamente, el porcentaje de personas que señalan que el trámite o gestión se ha resuelto de forma satisfactoria se recupera ligeramente respecto a 2020 (66%), si bien no alcanza el porcentaje de años anteriores (superiores al 80%).

Consecuentemente, el porcentaje de personas que señalan que el trámite o gestión no se ha resuelto o solo lo ha hecho parcialmente continúa en valores elevados (25%).

Dentro del colectivo de personas usuarias que señalan que el trámite o gestión no se ha resuelto (25% del total), el **principal motivo de no resolución es que el asunto está en curso o pendiente de ser decidido (53%)**. En la atención presencial, este motivo representa el 69% de los casos aún no resueltos.

Por último, en relación con el grado en que se recomendaría el uso de este servicio, el **indicador N.P.S. (Net Promoter Score) que obtiene Zuzenean es positivo (34%)**. Sin embargo, se aprecia que este **indicador global integra dos realidades bien distintas** dependiendo del canal de atención. Así, las **personas usuarias de las oficinas ofrecen un NPS de 47%**, frente a las **personas usuarias del canal telefónico que ofrecen un NPS de 9%**, es decir el porcentaje de personas “promotoras” del servicio Zuzenean (las que sin duda recomendarían el servicio) es solamente 9 puntos superior al porcentaje de sus “detractoras” (personas que no lo recomendarían o no saben si lo harían).

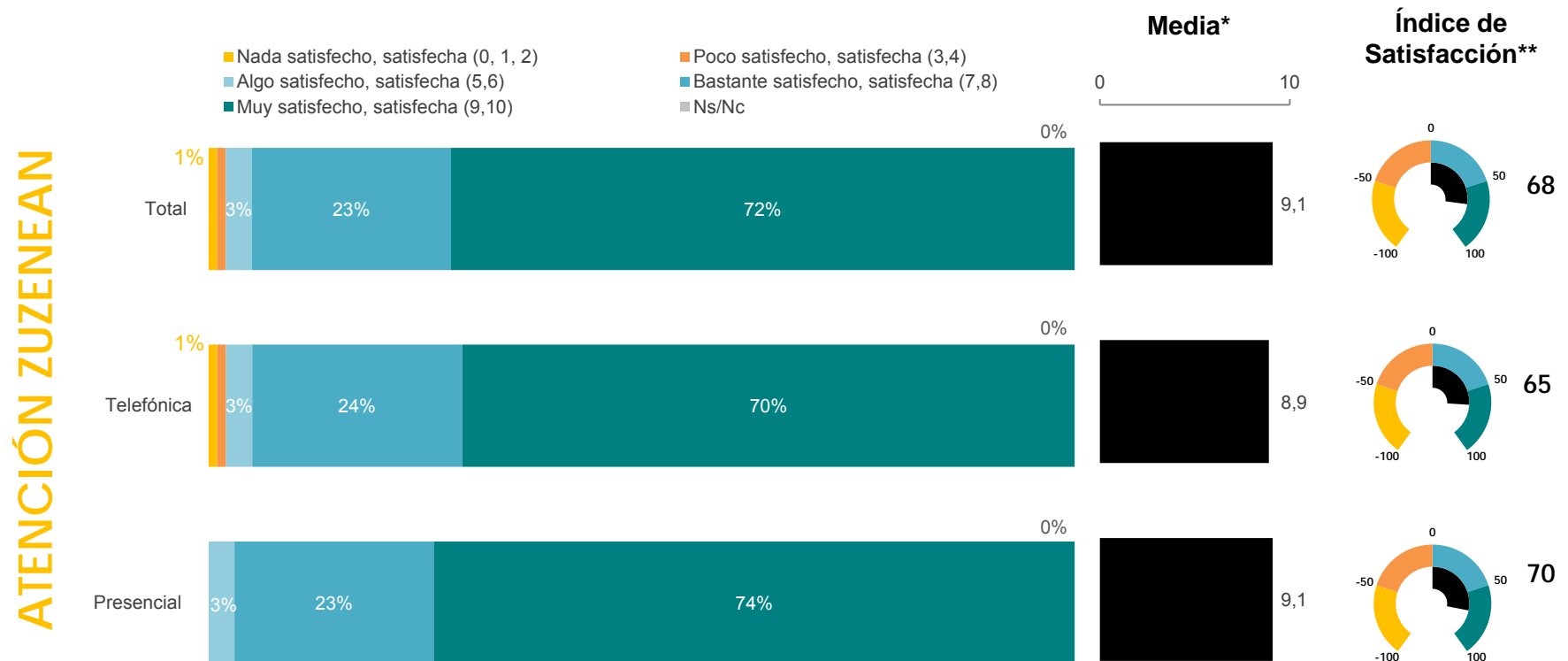
A pesar de ello, el incremento del NPS del canal telefónico, —que del 0% pasa al 9%— provoca un aumento en el **NPS global de Zuzenean con respecto a 2020**, ya que por el contrario el NPS del canal presencial ha descendido ligeramente (del 50% de 2020 al 47% de 2021). Por oficinas, las oficinas de Bilbao, y la de Vitoria-Gasteiz ofrecen registros negativos, y sólo la de Donostia aumenta ligeramente.

5.1.

Amplitud del horario de atención al público

5.1.1 Zuzenean tiene un horario continuado de 8:00 a 19:30, de lunes a viernes, ¿cómo valora la amplitud del horario de atención al público?
 (Indicadores S1.AP.2.1. y S1.AT.1.1.)

Base: Total de personas entrevistadas

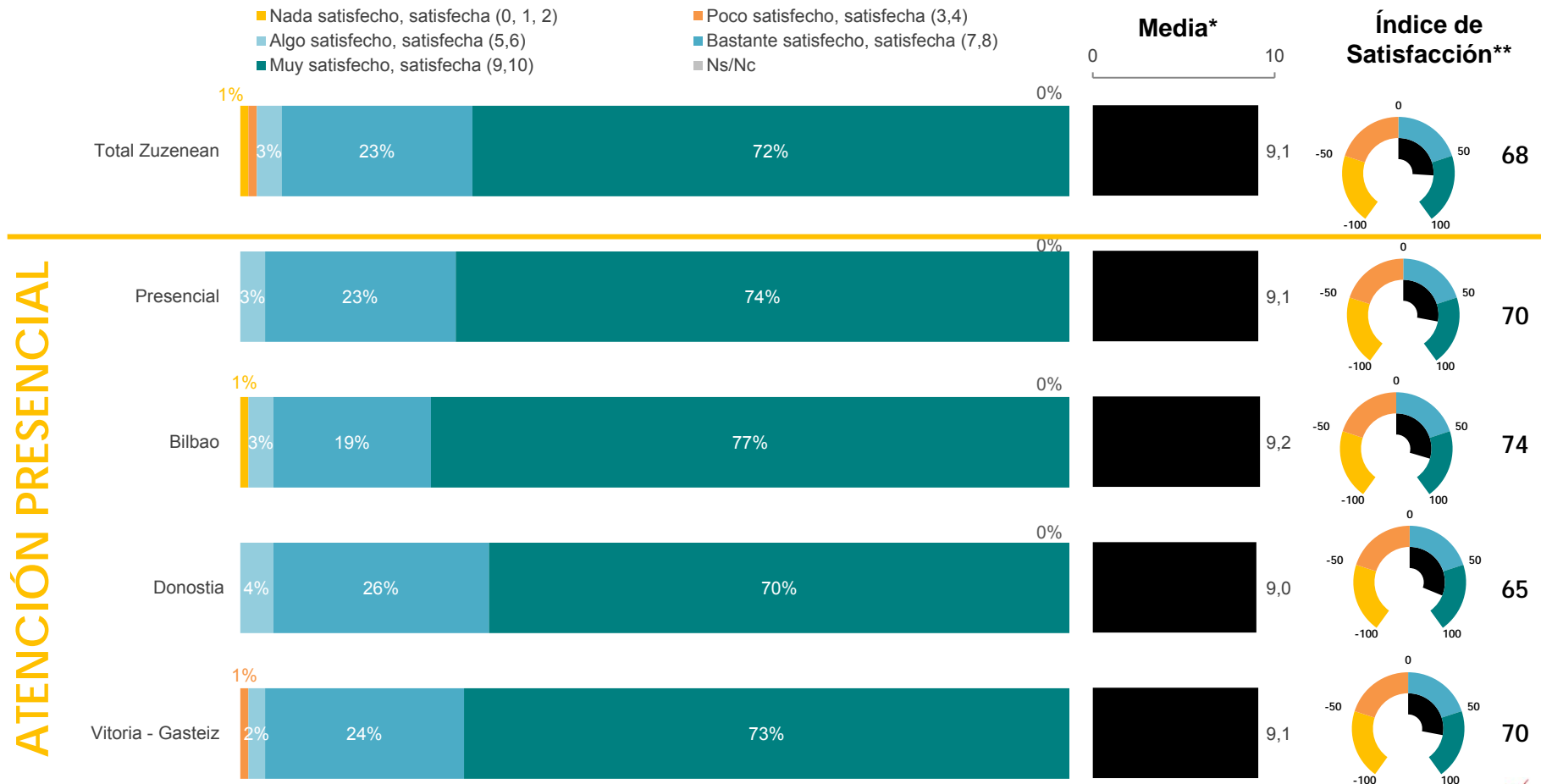


* Escala de mínimo 0 "nada satisfecho, satisfecha" a máximo 10 "totalmente satisfecho, satisfecha".

** Índice de Satisfacción: saldo entre % valoraciones más entusiastas (9 o 10 en la escala) menos % de valoraciones menos entusiastas (6 o menos en la escala). El rango de este índice se moverá de un máximo de 100, cuando todas las valoraciones sean de 9 o 10, a un mínimo de -100, cuando todas las valoraciones sean de 6 o menos.

5.1.2. Zuzenean tiene un horario continuado de 8:00 a 19:30, de lunes a viernes, ¿cómo valora la amplitud del horario de atención al público?
(Indicadores S1.AP.2.1. y S1.AT.1.1.)

Base: Total de personas entrevistadas

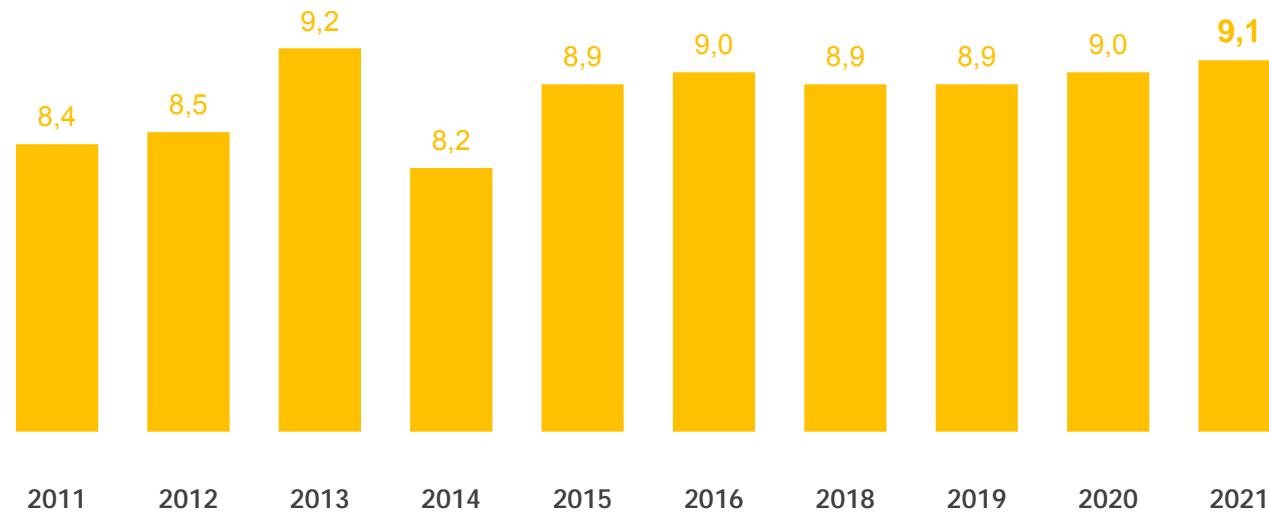


* Escala de mínimo 0 "nada satisfecho, satisfecha" a máximo 10 "totalmente satisfecho, satisfecha".

** Índice de Satisfacción: saldo entre % valoraciones más entusiastas (9 o 10 en la escala) menos % de valoraciones menos entusiastas (6 o menos en la escala). El rango de este índice se moverá de un máximo de 100, cuando todas las valoraciones sean de 9 o 10, a un mínimo de -100, cuando todas las valoraciones sean de 6 o menos.

5.1.3. Evolución de la amplitud del horario de atención (Indicadores S1.AP.2.1. y S1.AT.1.1.)*

Base: Total de personas entrevistadas



* Escala de mínimo 0 "nada satisfecho, satisfecha" a máximo 10 "totalmente satisfecho, satisfecha".

5.2.

Tiempo de espera en oficinas

5.2.1. ¿Cómo valora el tiempo de espera hasta ser atendida presencialmente? (Indicador S1.AP.4.1)

Base: Total de personas entrevistadas que han recibido atención presencial

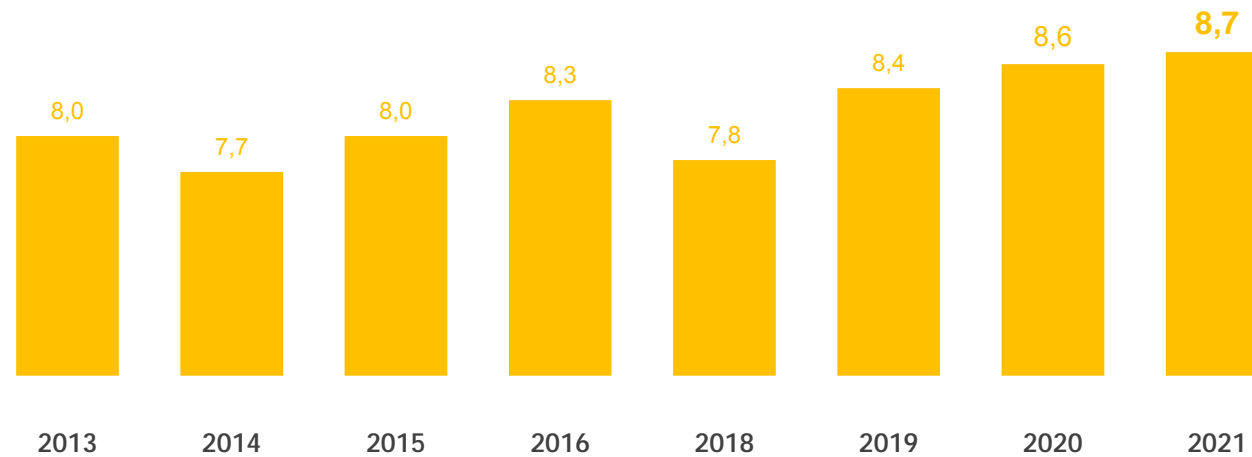


* Escala de mínimo 0 "nada satisfecho, satisfecha" a máximo 10 "totalmente satisfecho, satisfecha".

** Índice de Satisfacción: saldo entre % valoraciones más entusiastas (9 o 10 en la escala) menos % de valoraciones menos entusiastas (6 o menos en la escala). El rango de este índice se moverá de un máximo de 100, cuando todas las valoraciones sean de 9 o 10, a un mínimo de -100, cuando todas las valoraciones sean de 6 o menos.

5.2.2. Evolución de la valoración del tiempo de espera hasta ser atendida presencialmente (Indicador S1.AP.4.1)*

Base: Total de personas entrevistadas que han recibido atención presencial



* Escala de mínimo 0 "nada satisfecho, satisfecha" a máximo 10 "totalmente satisfecho, satisfecha".

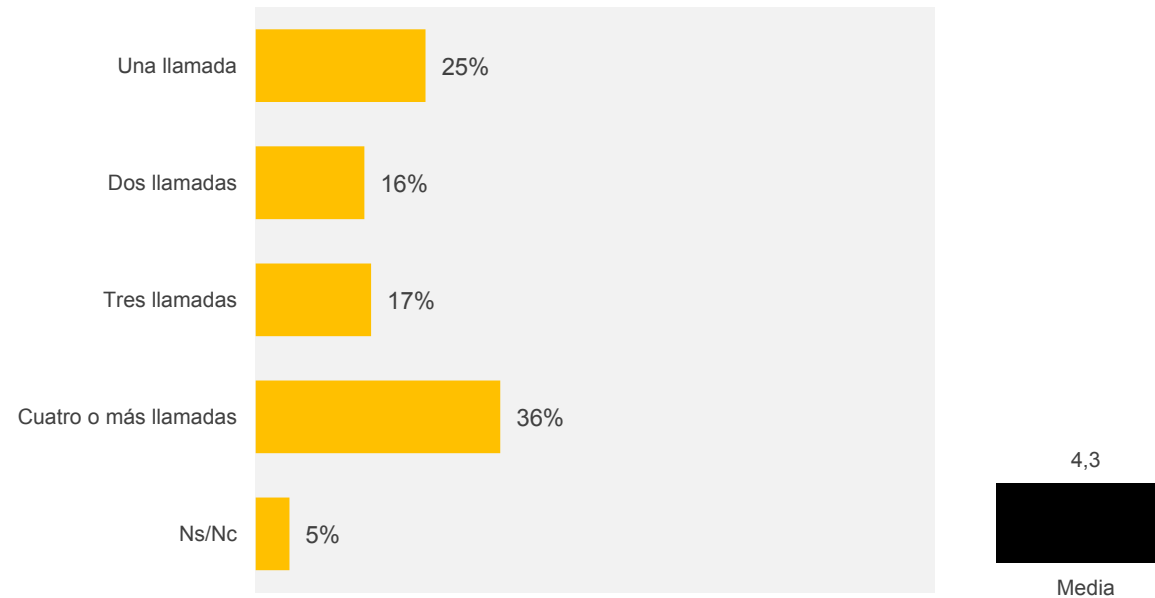
5.3.

Número de llamadas y tiempo de espera en atención telefónica

5.3.1. ¿Cuántas llamadas ha tenido que realizar para contactar con el Servicio de Atención Ciudadana de Zuzenean?

Base: Total de personas entrevistadas que han recibido atención telefónica

ATENCIÓN TELEFÓNICA



5.3.2. Evolución del número de llamadas realizadas para contactar con Zuzenean

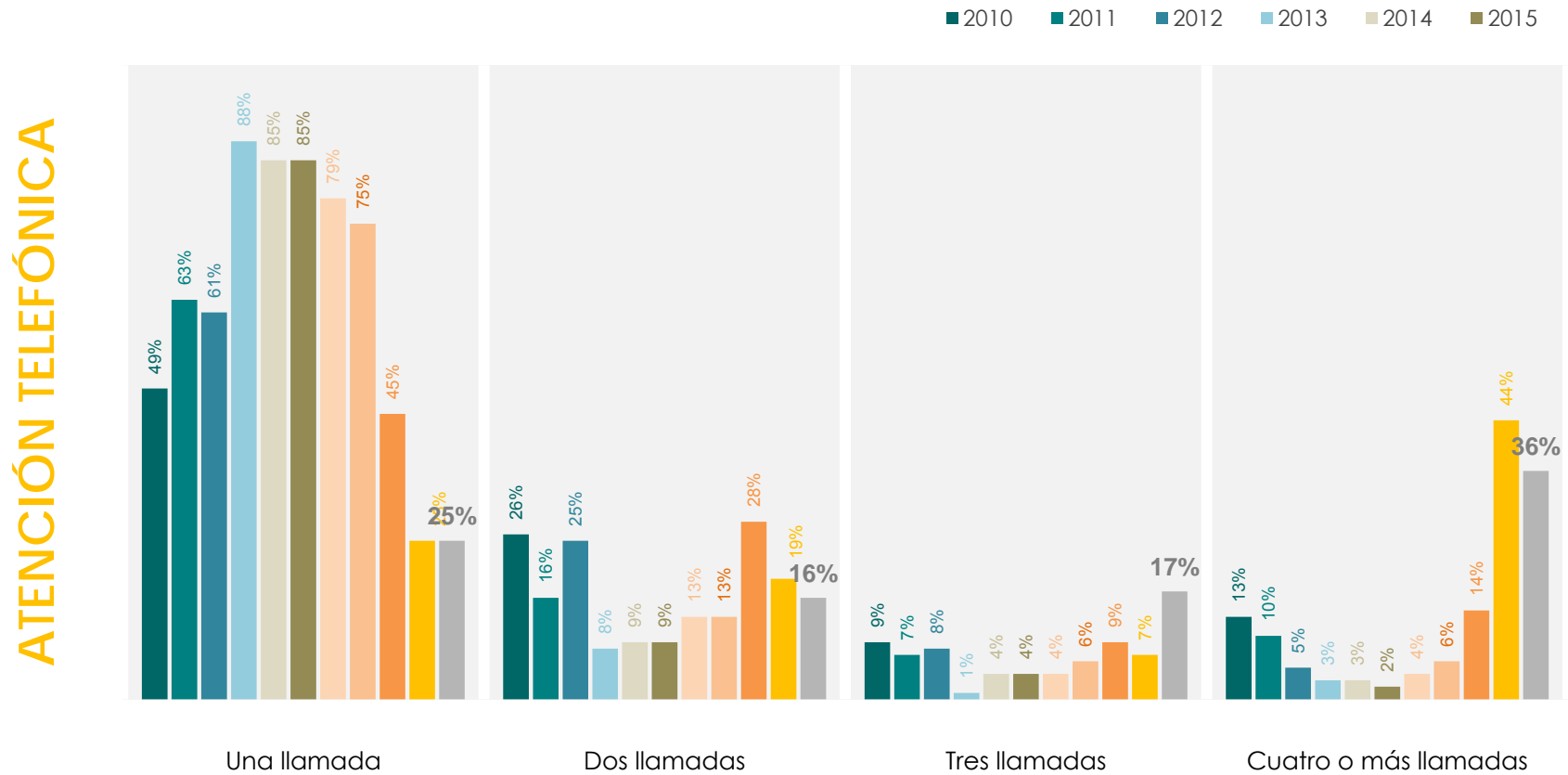
Base: Total de personas entrevistadas que han recibido atención telefónica

ATENCIÓN TELEFÓNICA

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2018	2019	2020	2021
Una llamada	49%	63%	61%	88%	85%	85%	79%	75%	45%	25%	25%
Dos llamadas	26%	16%	25%	8%	9%	9%	13%	13%	28%	19%	16%
Tres llamadas	9%	7%	8%	1%	4%	4%	4%	6%	9%	7%	17%
Cuatro o más llamadas	13%	10%	5%	3%	3%	2%	4%	6%	14%	44%	36%
Ns/Nc	3%	4%	---	---	---	---	---	---	4%	5%	5%
Número medio de llamadas	2	2	2	1	1	1	1	1,6	2,3	4,6	4,3

5.3.2. Evolución del número de llamadas realizadas para contactar con Zuzenean

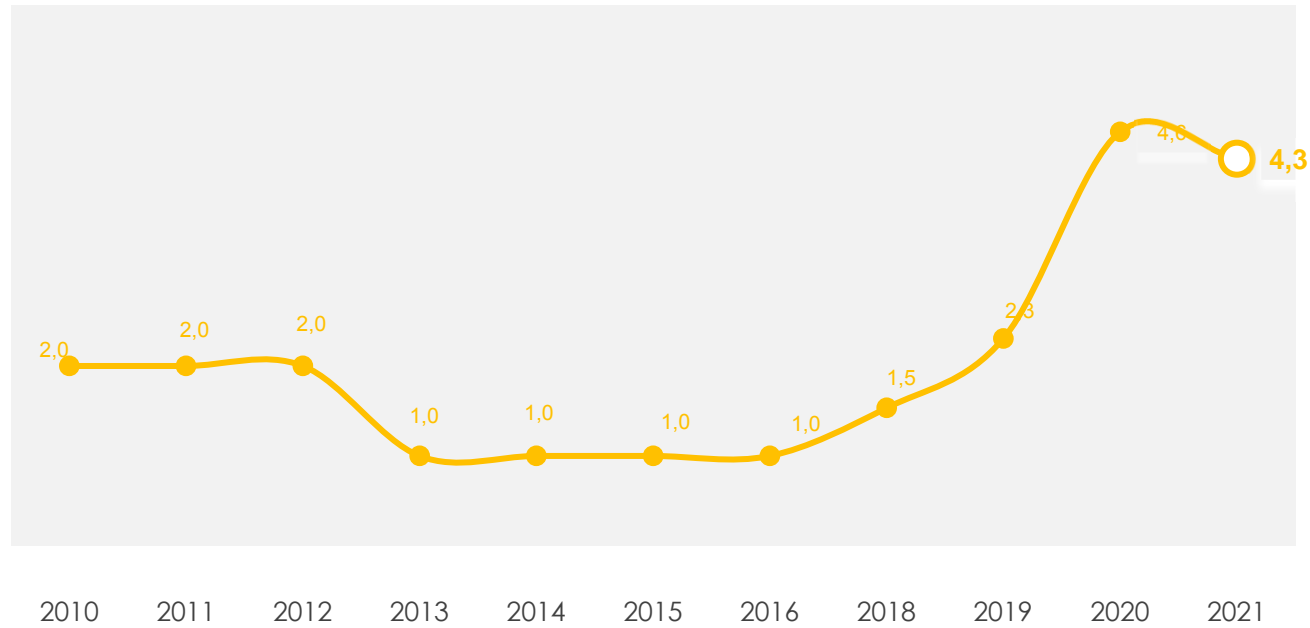
Base: Total de personas entrevistadas que han recibido atención telefónica



5.3.2. Evolución del número de llamadas realizadas para contactar con Zuzenean

Base: Total de personas entrevistadas que han recibido atención telefónica

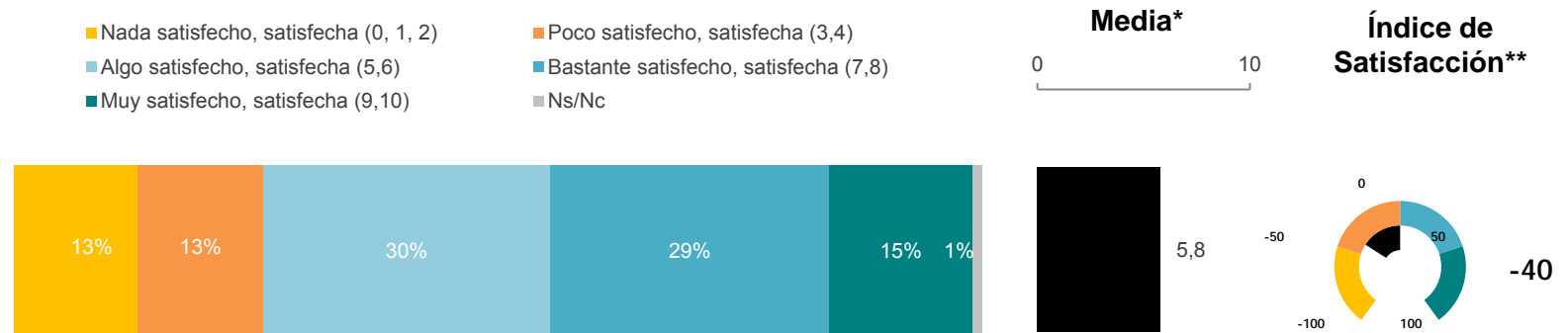
ATENCIÓN TELEFÓNICA



5.3.3. ¿Cómo valora el tiempo de espera antes de ser atendida telefónicamente? (Indicador S1.AT.3.1.)

Base: Total de personas entrevistadas que han recibido atención telefónica

ATENCIÓN TELEFÓNICA



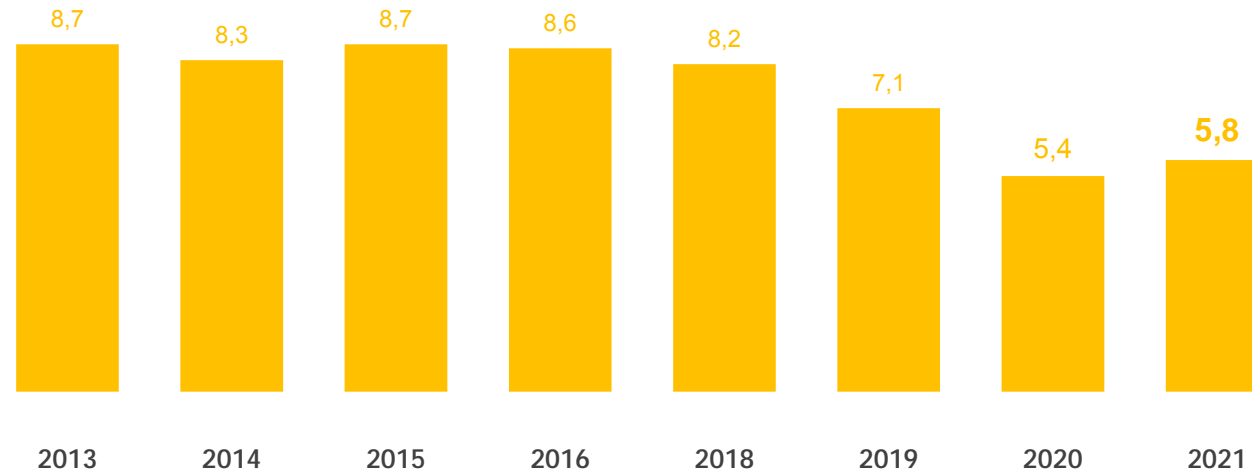
* Escala de mínimo 0 "nada satisfecho, satisfecha" a máximo 10 "totalmente satisfecho, satisfecha" 80

** Índice de Satisfacción: saldo entre % valoraciones más entusiastas (9 o 10 en la escala) menos % de valoraciones menos entusiastas (6 o menos en la escala). El rango de este índice se moverá de un máximo de 100, cuando todas las valoraciones sean de 9 o 10, a un mínimo de -100, cuando todas las valoraciones sean de 6 o menos.

5.3.4. Evolución de la valoración del tiempo en espera antes de ser atendida telefónicamente (Indicador S1.AT.3.1.)*

Base: Total de personas entrevistadas que han recibido atención telefónica

ATENCIÓN TELEFÓNICA

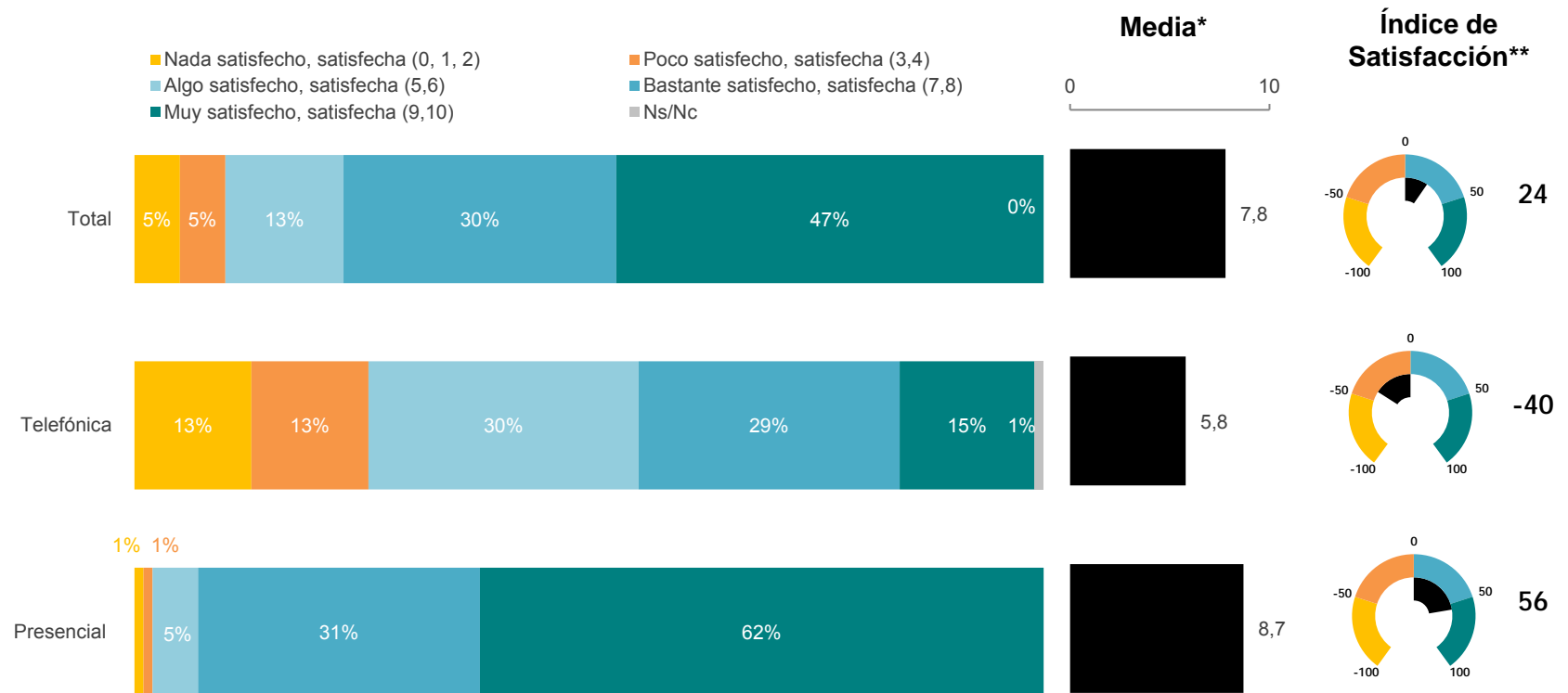


* Escala de mínimo 0 "nada satisfecho, satisfecha" a máximo 10 "totalmente satisfecho, satisfecha".

5.3.5 ¿Cómo valora el tiempo en espera antes de ser atendida? (Indicadores S1.AP.4.1. Y S1.AT.3.1)

Base: Total de personas entrevistadas

ATENCIÓN ZUZENEAN

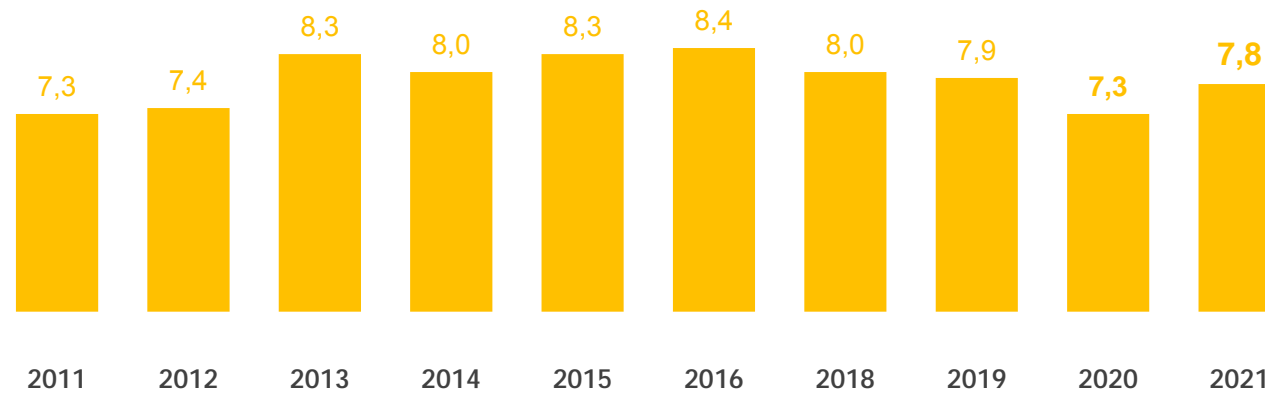


* Escala de mínimo 0 "nada satisfecho, satisfecha" a máximo 10 "totalmente satisfecho, satisfecha".

** Índice de Satisfacción: saldo entre % valoraciones más entusiastas (9 o 10 en la escala) menos % de valoraciones menos entusiastas (6 o menos en la escala). El rango de este índice se moverá de un máximo de 100, cuando todas las valoraciones sean de 9 o 10, a un mínimo de -100, cuando todas las valoraciones sean de 6 o menos.

5.3.6. Evolución de la valoración del tiempo en espera antes de ser atendida (Indicadores S1.AP.4.1. Y S1.AT.3.1)*

Base: Total de personas entrevistadas



* Escala de mínimo 0 "nada satisfecho, satisfecha" a máximo 10 "totalmente satisfecho, satisfecha".

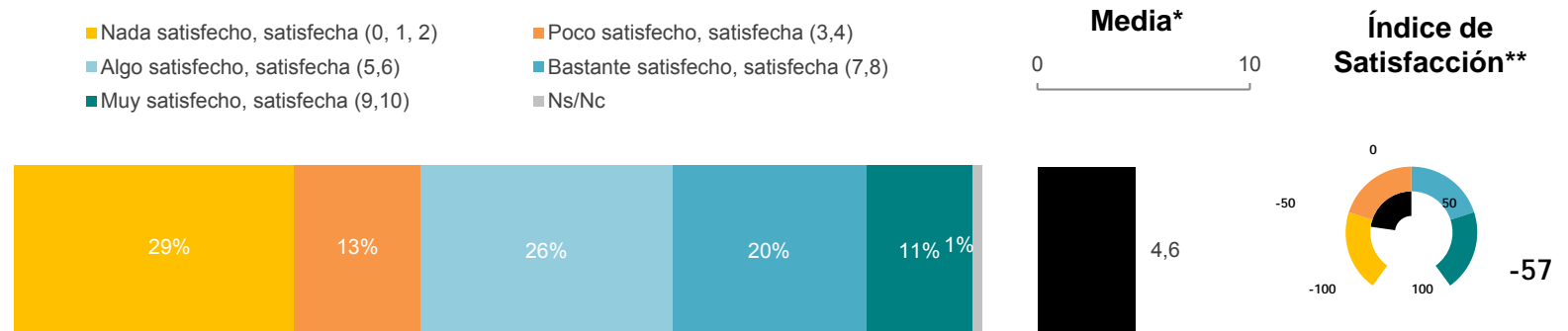
5.4.

Validación de la atención por un operador virtual

5.4.1. ¿Cuál es su nivel de satisfacción respecto a que inicialmente le atienda un operador virtual (“máquina”) en lugar de una persona?

Base: Total de personas entrevistadas que han recibido atención telefónica

ATENCIÓN TELEFÓNICA

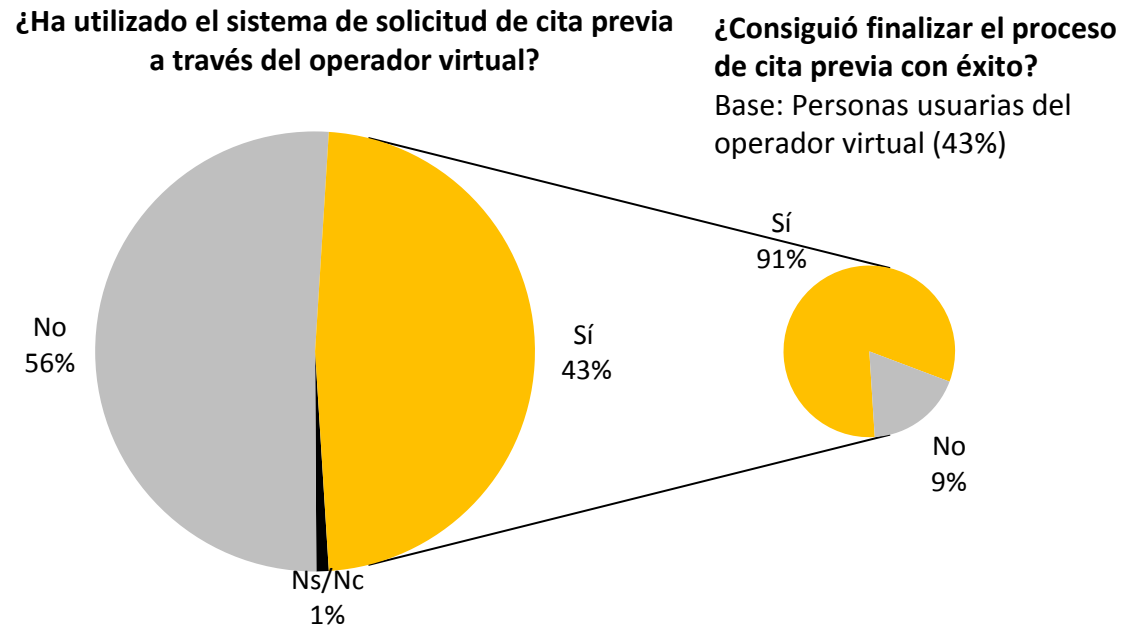


* Escala de mínimo 0 “nada satisfecho, satisfecha” a máximo 10 “totalmente satisfecho, satisfecha”.

** Índice de Satisfacción: saldo entre % valoraciones más entusiastas (9 o 10 en la escala) menos % de valoraciones menos entusiastas (6 o menos en la escala). El rango de este índice se moverá de un máximo de 100, cuando todas las valoraciones sean de 9 o 10, a un mínimo de -100, cuando todas las valoraciones sean de 6 o menos.

5.4.2. ¿Ha utilizado el sistema de solicitud de cita previa a través del operador virtual (Máquina)? ¿Y si lo utilizó, consiguió finalizar el proceso de cita previa con éxito?

Base: Total de personas entrevistadas que han recibido atención telefónica



* Se sugirieron las alternativas de respuesta. Solo se admitió una respuesta.

5.4.3. ¿Si utilizó el sistema de solicitud de cita previa a través del operador virtual, tuvo alguno de los siguientes problemas para conseguir cita?

Base: Personas entrevistadas que han recibido atención telefónica y han utilizado el sistema de solicitud de cita previa a través del operador virtual (43%)

	ATENCIÓN TELEFÓNICA *	
	2020	2021
La llamada se cortó	24%	17%
El sistema no entendía su voz	19%	26%
El sistema le dio una cita incorrecta	4%	7%
La cita que me dio el sistema no me venía bien	17%	14%
No había citas disponibles	8%	13%
Otros	6%	0%

* Respuestas afirmativas para cada una de los posibles problemas.

5.5.

Resolución del trámite

5.5.1. Al final, el Servicio de Atención Ciudadana de Zuzenean, ¿ha resuelto el motivo por el que ha acudido o de su llamada?

Base: Total de personas entrevistadas

	ATENCIÓN PRESENCIAL			ATENCIÓN ZUZENEAN		
	Bilbao	Donostia	Vitoria-Gasteiz	Presencial	Telefónico	Total
Sí, de forma satisfactoria	68%	71%	67%	68%	77%	73%
Sí, de forma no satisfactoria	1%	1%	3%	1%	2%	2%
Se ha resuelto parcialmente	2%	4%	2%	2%	5%	4%
No, aún no se ha resuelto	30%	25%	27%	28%	16%	21%
Ns/Nc	0%	0%	0%	0%	0%	0%

* Se sugirieron las alternativas de respuesta. Solo se admitió una respuesta.

5.5.2. Evolución de la resolución del trámite*

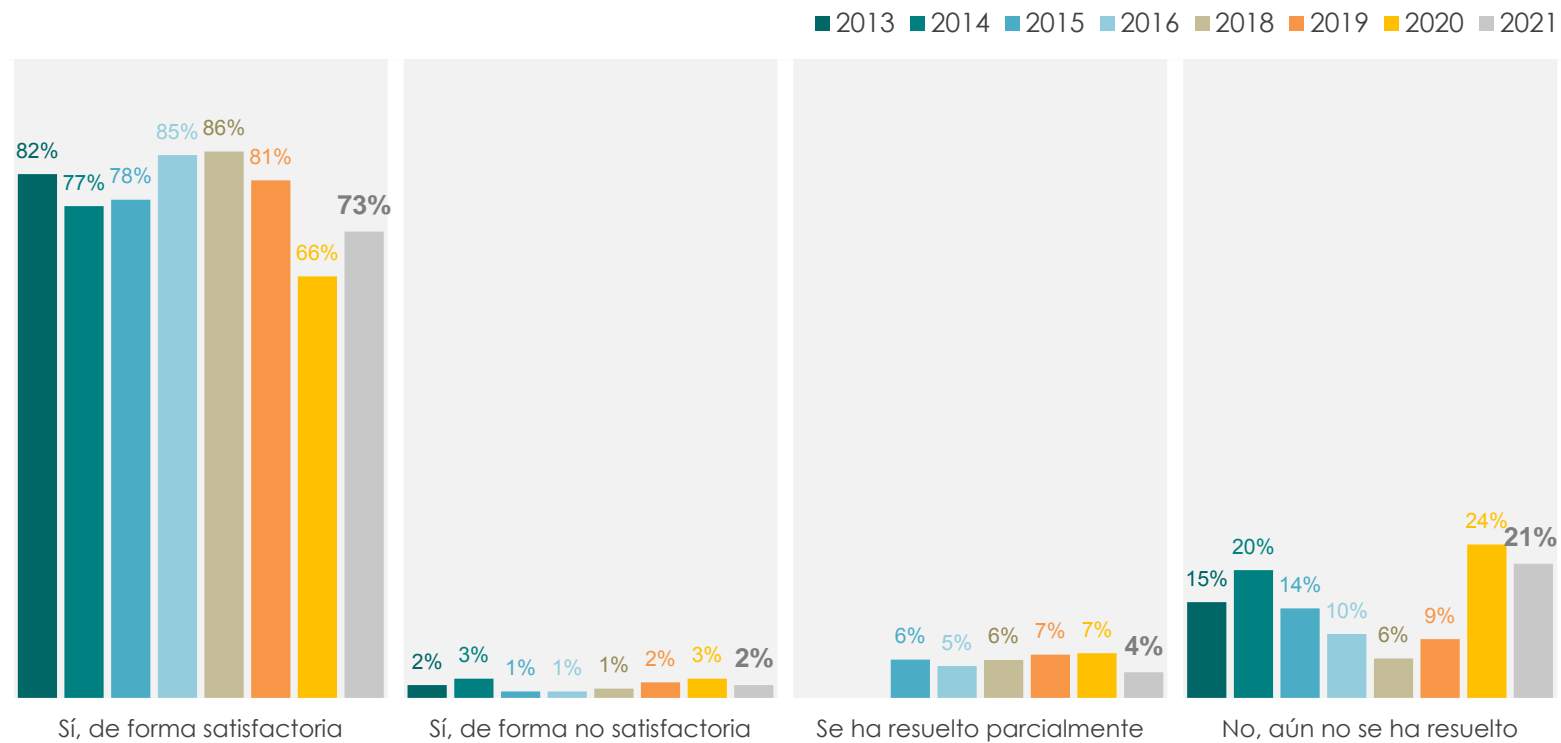
Base: Total de personas entrevistadas

	2013	2014	2015	2016	2018	2019	2020	2021
Sí, de forma satisfactoria	82%	77%	78%	85%	86%	81%	66%	73%
Sí, de forma no satisfactoria	2%	3%	1%	1%	1%	2%	3%	2%
Se ha resuelto parcialmente	---	---	6%	5%	6%	7%	7%	4%
No, aún no se ha resuelto	15%	20%	14%	10%	6%	9%	24%	21%
Ns/Nc	---	1%	1%	---	1%	1%	1%	---

* Se sugirieron las alternativas de respuesta. Solo se admitió una respuesta.

5.5.2. Evolución de la resolución del trámite*

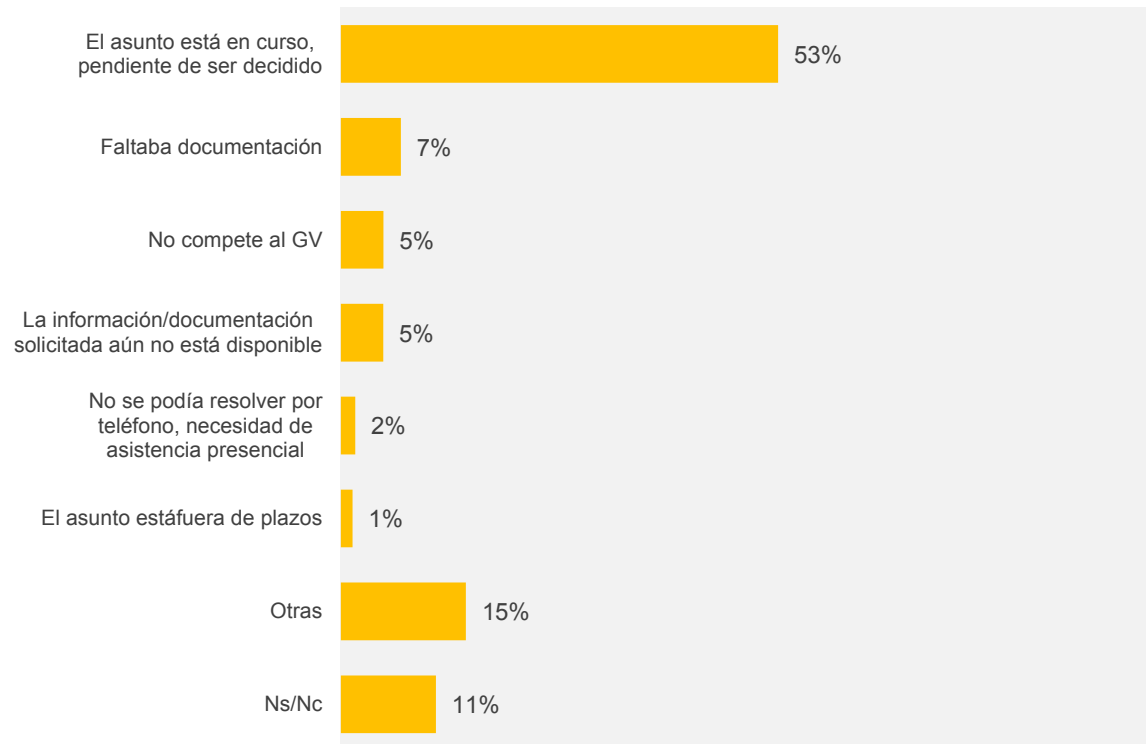
Base: Total de personas entrevistadas



* Se sugirieron las alternativas de respuesta. Solo se admitió una respuesta.

5.5.3. ¿Cuál ha sido la principal razón por la que no se ha resuelto?*

Base: Personas entrevistadas que señalan que Zuzenean ha resuelto parcialmente o aún no ha resuelto su trámite (25% del total de personas entrevistadas)



* Se sugirieron las alternativas de respuesta. Solo se admitió una respuesta.

5.5.3. ¿Cuál ha sido la principal razón por la que no se ha resuelto?*

Base: Personas entrevistadas que señalan que Zuzenean ha resuelto parcialmente o aún no ha resuelto su trámite (25% del total de personas entrevistadas)

	ATENCIÓN PRESENCIAL			ATENCIÓN ZUZENEAN		
	Bilbao	Donostia	Vitoria-Gasteiz	Presencial	Telefónica	Total
El asunto está en curso, pendiente de ser decidido	72%	56%	74%	69%	33%	53%
Faltaba documentación	6%	16%	12%	9%	5%	7%
No compete al GV	4%	3%	4%	4%	7%	5%
La información/documentación solicitada aún no está disponible	6%	9%	1%	5%	5%	5%
No se podía resolver por teléfono	0%	0%	0%	0%	4%	2%
El asunto está fuera de plazos	0%	3%	1%	1%	2%	1%
Otras	10%	8%	4%	8%	23%	15%
Ns/Nc	2%	5%	5%	3%	21%	11%

* Se sugirieron las alternativas de respuesta. Solo se admitió una respuesta.

5.5.4. Evolución del motivo principal de no resolución del trámite*

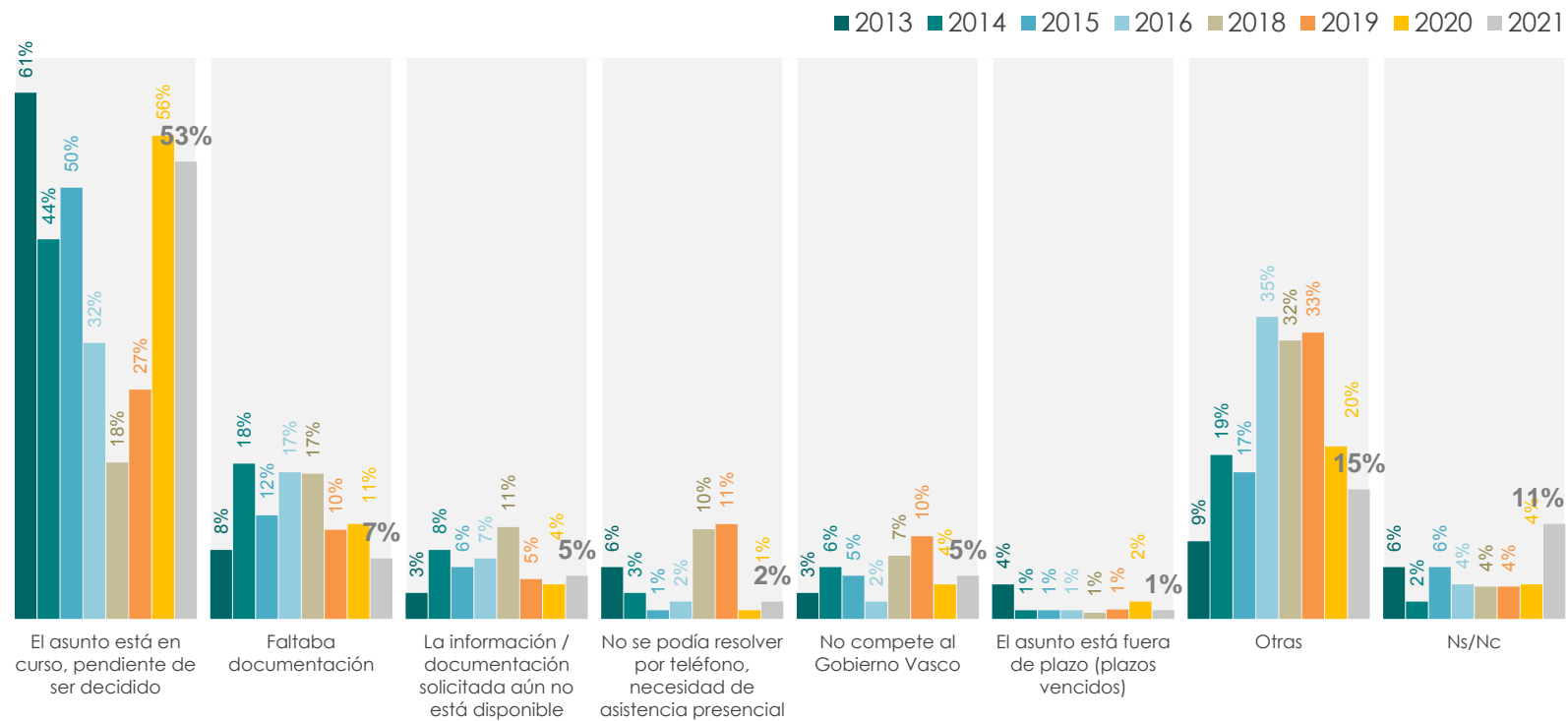
Base: Personas entrevistadas que señalan que Zuzenean no ha resuelto su trámite (25% del total de personas entrevistadas)

	2013	2014	2015	2016	2018	2019	2020	2021
El asunto está en curso, pendiente de ser decidido	61%	44%	50%	32%	18%	27%	56%	53%
Faltaba documentación	8%	18%	12%	17%	17%	10%	11%	7%
La información / documentación solicitada aún no está disponible	3%	8%	6%	7%	11%	5%	4%	5%
No se podía resolver por teléfono, necesidad de asistencia presencial	6%	3%	1%	2%	10%	11%	1%	2%
No compete al Gobierno Vasco	3%	6%	5%	2%	7%	10%	4%	5%
El asunto está fuera de plazo (plazos vencidos)	4%	1%	1%	1%	1%	1%	2%	1%
Otras	9%	19%	17%	35%	32%	33%	20%	15%
Ns/Nc	6%	2%	6%	4%	4%	4%	4%	11%

* Se sugirieron las alternativas de respuesta. Solo se admitió una respuesta.

5.5.4. Evolución del motivo principal de no resolución del trámite*

Base: Personas entrevistadas que señalan que Zuzenean no ha resuelto su trámite (25% del total de personas entrevistadas)



* Se sugirieron las alternativas de respuesta. Solo se admitió una respuesta.

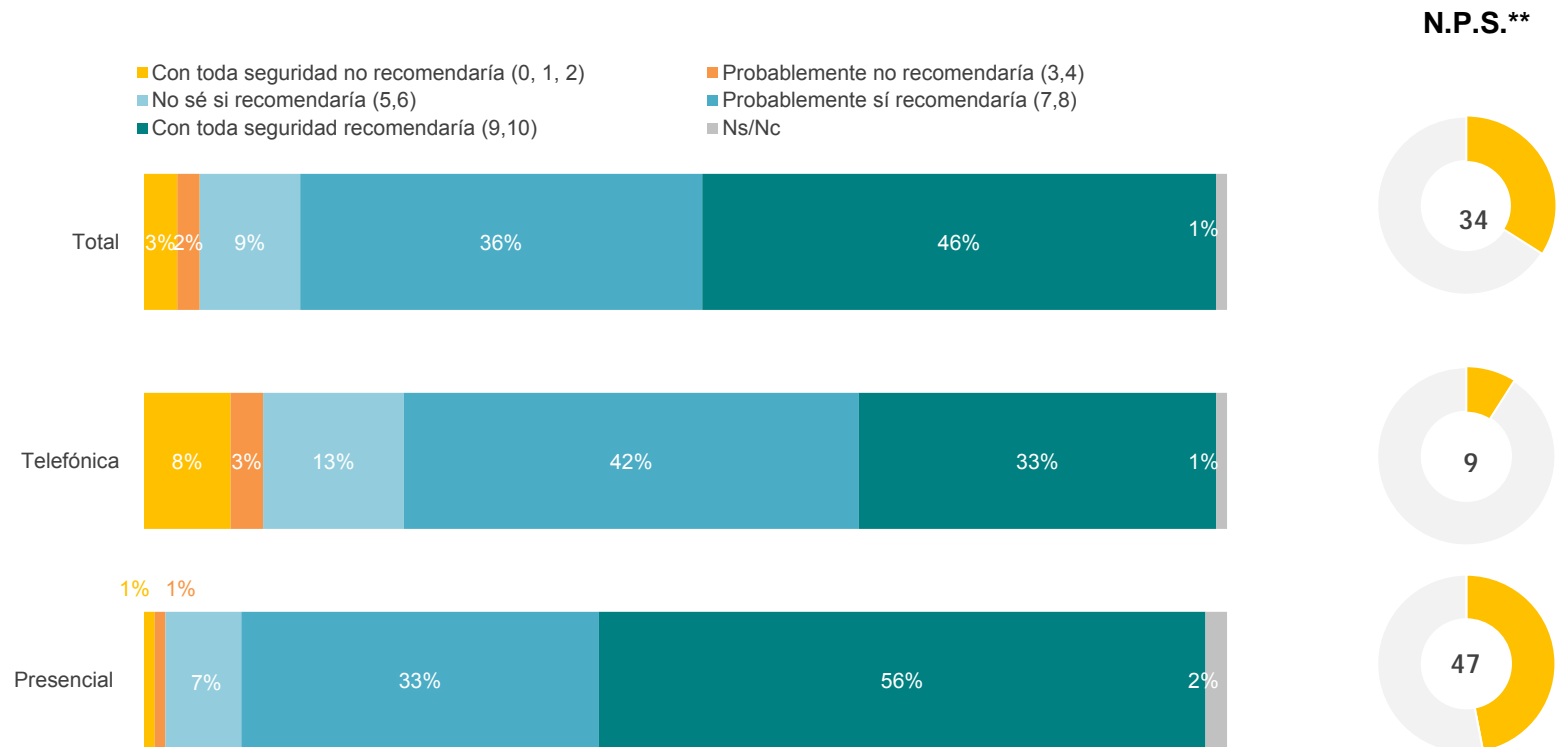
5.6.

Recomendación de Zuzenean

5.6.1 ¿Recomendaría esta oficina/la atención telefónica de Zuzenean?*

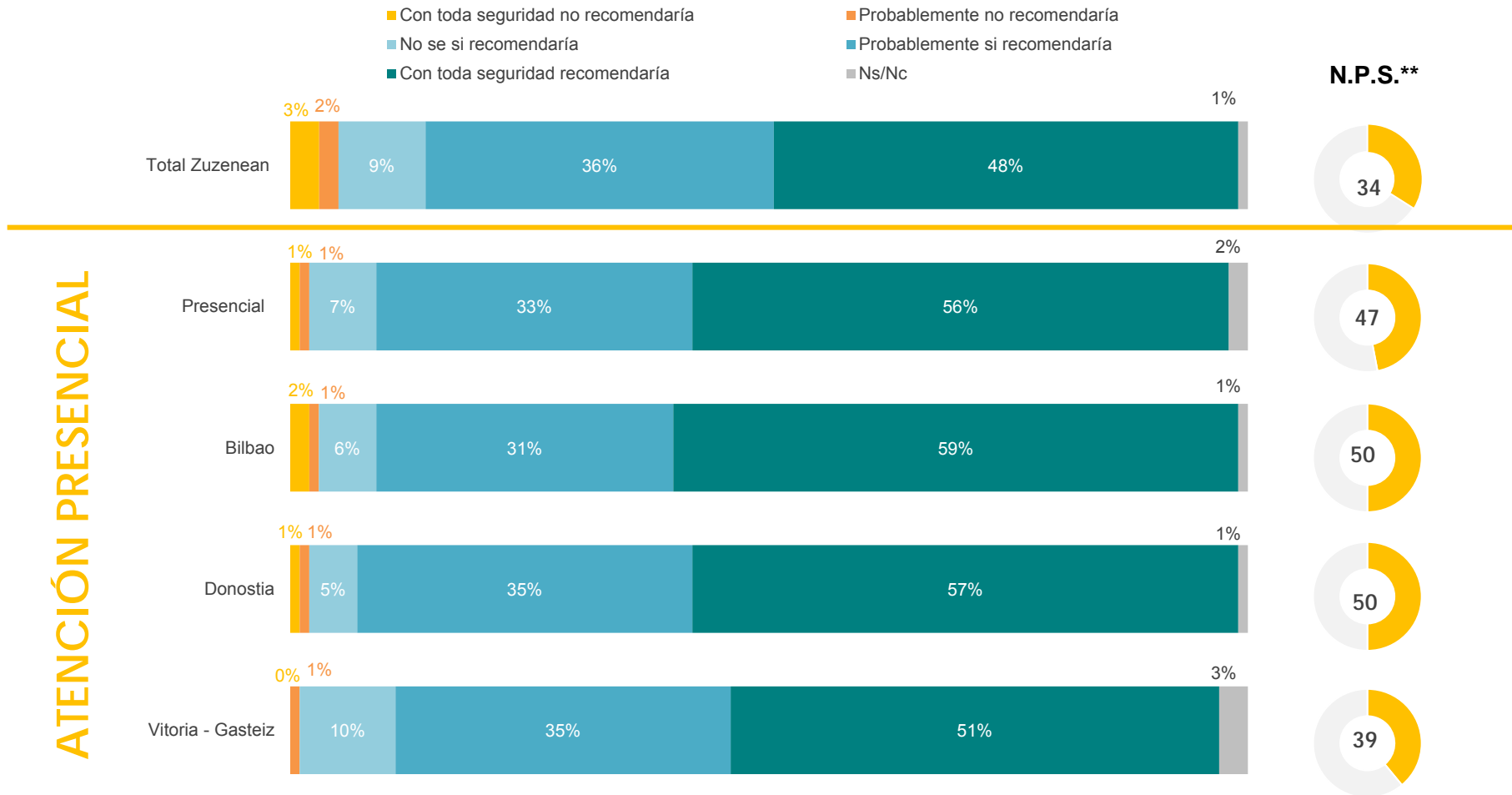
Base: Total de personas entrevistadas

ATENCIÓN ZUZENEAN



5.6.1 ¿Recomendaría esta oficina/la atención telefónica de Zuzenean?*

Base: Total de personas entrevistadas



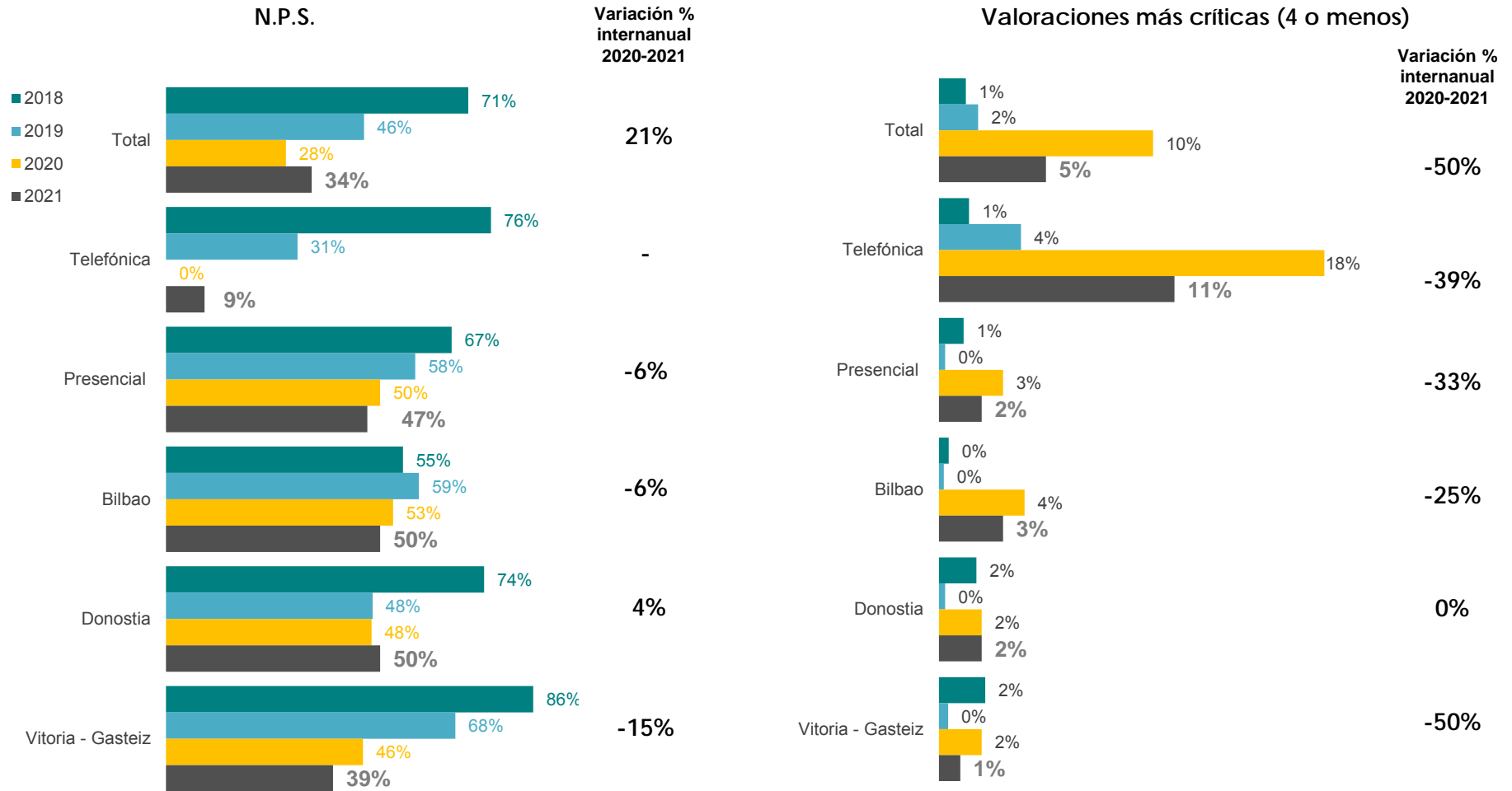
ATENCIÓN PRESENCIAL

* Escala de mínimo 0 "con toda seguridad no recomendaría" a máximo 10 "con toda seguridad recomendaría".

**N.P.S.: (% con toda seguridad recomendaría) - (% no se si recomendaría + % probablemente no recomendaría + % con toda seguridad no recomendaría).

5.6.2 Evolución del N.P.S. de Zuzenean*

Base: Total de personas entrevistadas



* Escala de mínimo 0 "con toda seguridad no recomendaría" a máximo 10 "con toda seguridad recomendaría".

**N.P.S.: (% con toda seguridad recomendaría) - (% no se si recomendaría + % probablemente no recomendaría + % con toda seguridad no recomendaría)

6

Valoración del servicio de gestión de la cita previa y de la adecuación de las medidas para hacer frente al Coronavirus



El 50% de las personas entrevistadas que han recibido atención presencial se muestran **muy satisfechas con el sistema de gestión de la cita previa implantado en las oficinas**, y el 35% bastante satisfechas. El **grado medio** de satisfacción con este sistema es de **8,2**, y **supera claramente el Compromiso fijado en la Carta de Servicios (7,0)**

La gran mayoría de personas entrevistadas (**78%**), **ha obtenido la cita previa mediante el sistema on line**, mientras que un **21% lo ha hecho a través del teléfono**.

Dentro del colectivo de personas que han solicitado la cita a través del teléfono, el 56% lo ha hecho a través de un operador virtual (una «máquina»), y el 38% contactando con un/a agente de atención telefónica.

El 50% de las personas entrevistadas se encuentran muy satisfechas con el sistema utilizado para obtener la cita previa y el 33% bastante satisfechas. El **grado medio de satisfacción con el sistema utilizado para obtener la cita previa es de 8,1**. Se constata que el **grado de satisfacción con el sistema on line de cita previa es mayor que con el de cita previa a través del teléfono (8,4 frente a 7,1)**.

El 21% de las personas entrevistadas han necesitado anular alguna vez una cita previa para acudir a las oficinas de Zuzenean; y de ellas, el **76% lo ha hecho a través de la aplicación de gestión de citas previas de Zuzenean por internet**. En general, se constata un **elevado nivel de satisfacción medio con el sistema utilizado para la anulación de la cita previa (8,1)**.

Se registra una **valoración positiva de las medidas adoptadas en las oficinas de Zuzenean para hacer frente al coronavirus**: el **60% de las personas entrevistadas se muestran muy satisfechas con las medidas** y el 30% bastante satisfechas. El **nivel de satisfacción medio** alcanza un valor de **8,6**.

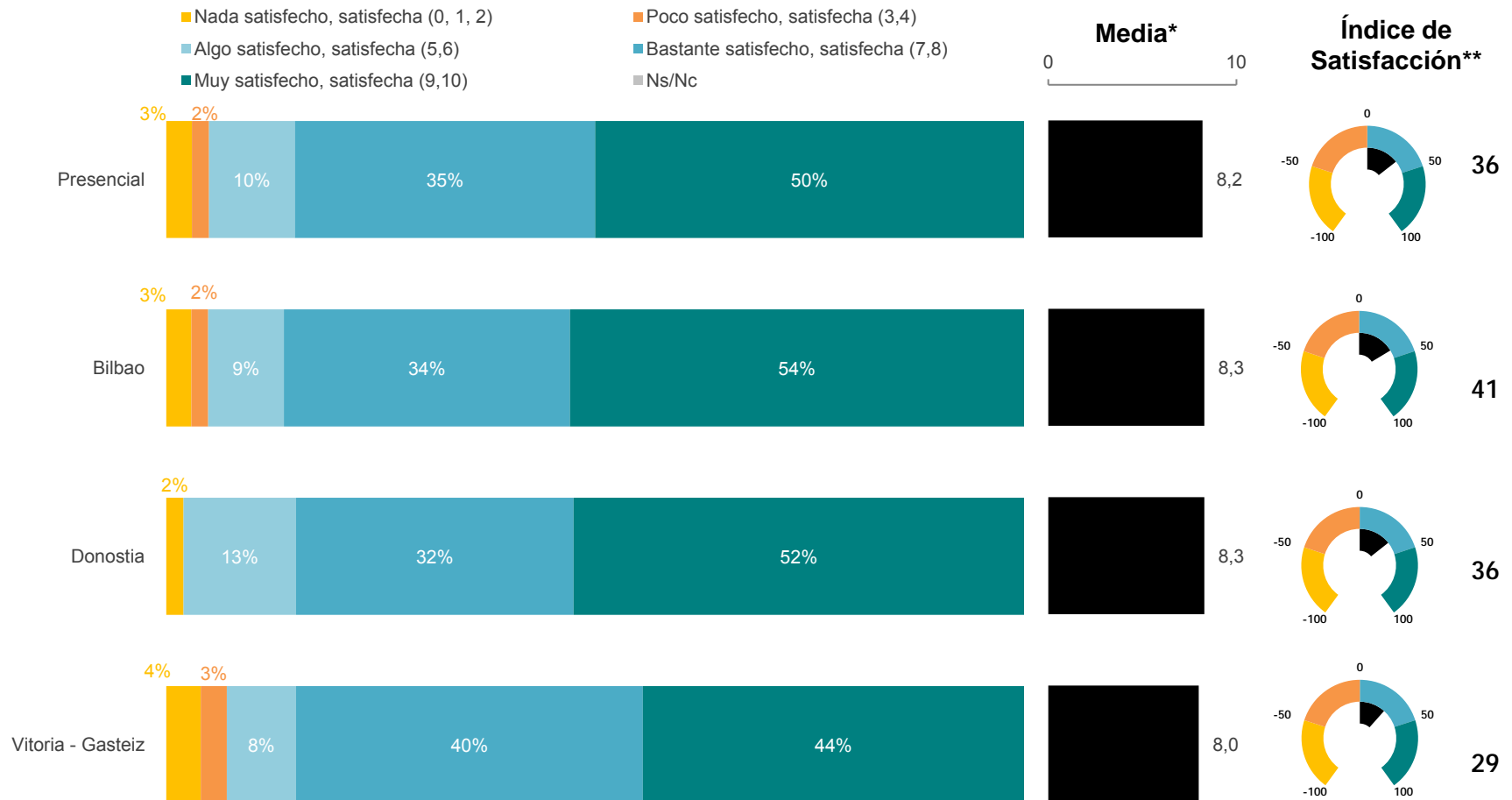
6.1.

Valoración de la cita previa en la atención presencial

6.1.1. ¿Cuál es su nivel de satisfacción con el sistema de gestión de su cita previa implantado en las oficinas de atención presencial?
(Indicador S2.AP.1.1.)*

Base: Personas entrevistadas que han recibido atención presencial

ATENCIÓN PRESENCIAL

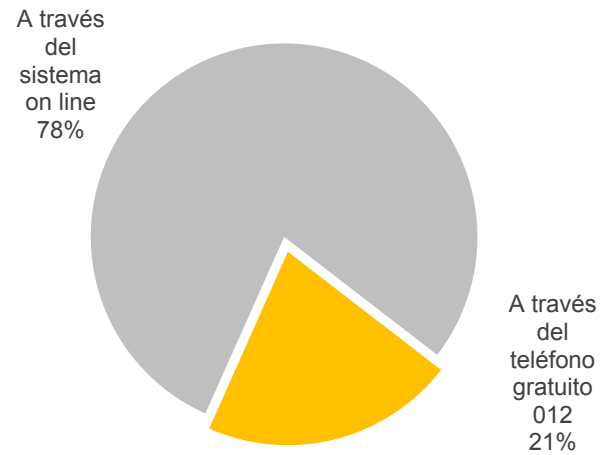


* Escala de mínimo 0 "nada satisfecho, satisfecha" a máximo 10 "totalmente satisfecho, satisfecha".

** Índice de Satisfacción: saldo entre % valoraciones más entusiastas (9 o 10 en la escala) menos % de valoraciones menos entusiastas (6 o menos en la escala). El rango de este índice se moverá de un máximo de 100, cuando todas las valoraciones sean de 9 o 10, a un mínimo de -100, cuando todas las valoraciones sean de 6 o menos.

6.1.2. ¿Mediante qué sistema solicitó la cita previa?*

Base: Personas entrevistadas que han recibido atención presencial

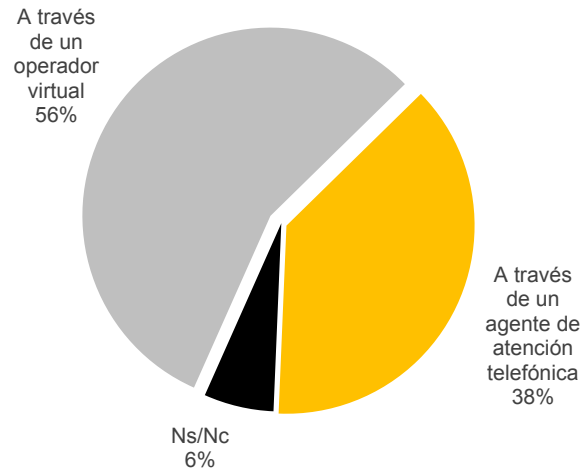


	ATENCIÓN PRESENCIAL			
	Bilbao	Donostia	Vitoria-Gasteiz	Total
A través del sistema on line	80%	76%	77%	78%
A través del teléfono gratuito 012	20%	23%	23%	21%
Ns/Nc	1%	1%	0%	0%

* Se sugirieron las alternativas de respuesta. Solo se admitió una respuesta.

6.1.3. ¿Solicitó la cita a través de un operador virtual o de un agente de atención telefónica?*

Base: Personas entrevistadas que han recibido atención presencial y han solicitado la cita a través del teléfono 012 (21% de las personas entrevistadas que han recibido atención presencial)



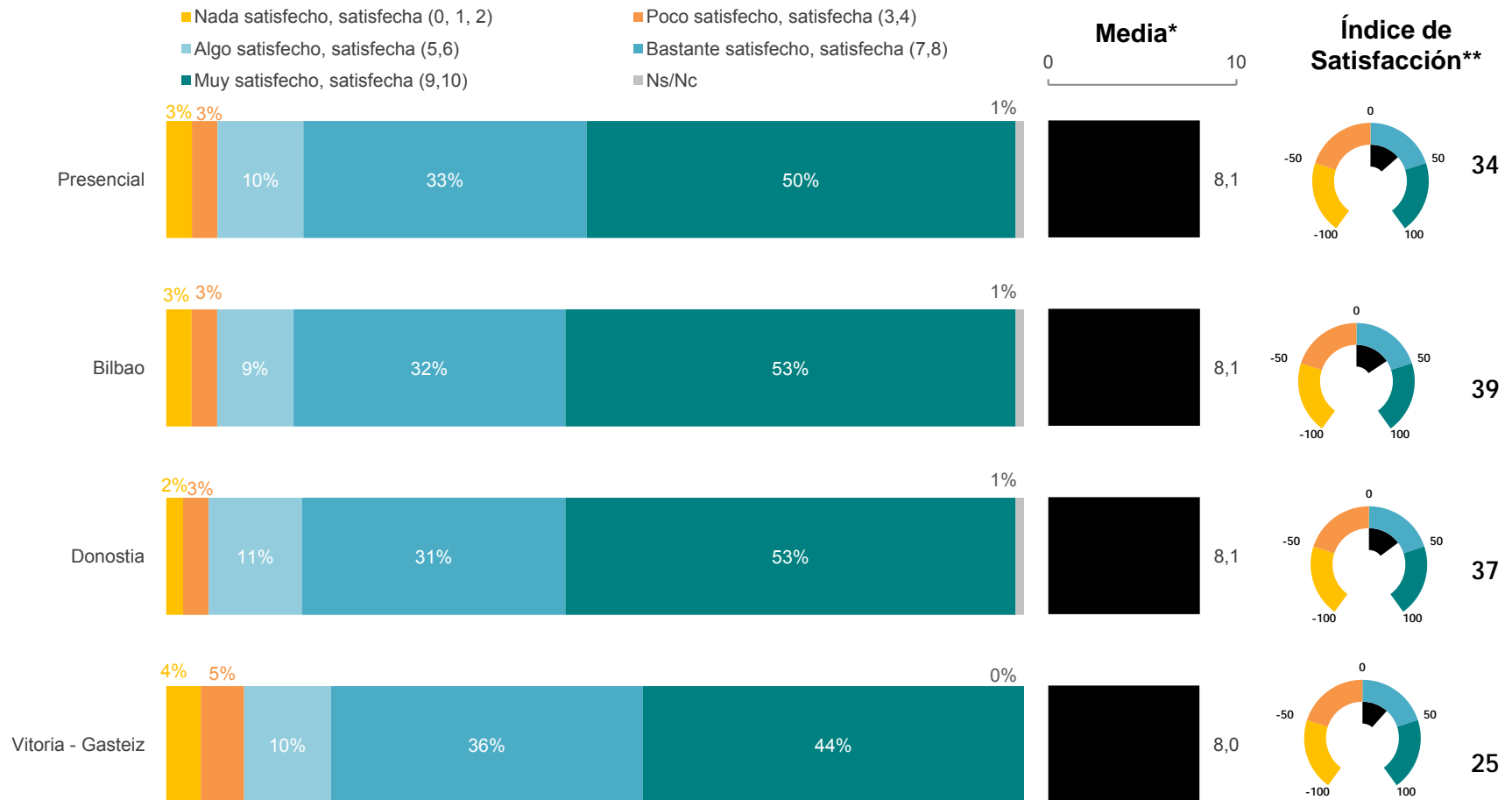
	ATENCIÓN PRESENCIAL			
	Bilbao	Donostia	Vitoria-Gasteiz	Total
A través de un operador virtual	54%	57%	58%	56%
A través de un agente de atención telefónica	38%	38%	37%	38%
Ns/Nc	8%	6%	4%	6%

* Se sugirieron las alternativas de respuesta. Solo se admitió una respuesta.

6.1.4. ¿Cuál es su nivel de satisfacción con el sistema que utilizó para la cita previa? (según oficina de atención)*

Base: Personas entrevistadas que han recibido atención presencial

ATENCIÓN PRESENCIAL



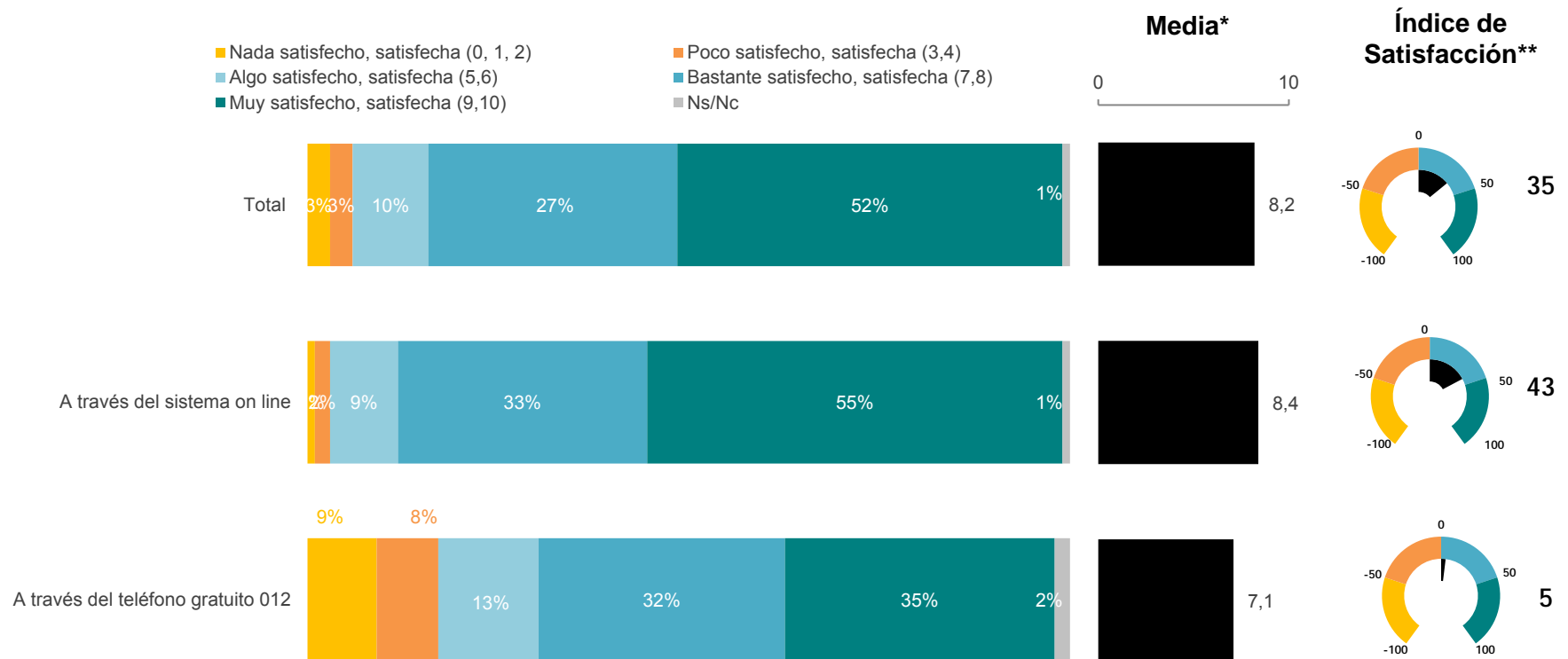
* Escala de mínimo 0 "nada satisfecho, satisfecha" a máximo 10 "totalmente satisfecho, satisfecha".

** Índice de Satisfacción: saldo entre % valoraciones más entusiastas (9 o 10 en la escala) menos % de valoraciones menos entusiastas (6 o menos en la escala). El rango de este índice se moverá de un máximo de 100, cuando todas las valoraciones sean de 9 o 10, a un mínimo de -100, cuando todas las valoraciones sean de 6 o menos.

6.1.5. ¿Cuál es su nivel de satisfacción con el sistema que utilizó para la cita previa? (según el sistema utilizado)*

Base: Personas entrevistadas que han recibido atención presencial

ATENCIÓN PRESENCIAL



* Escala de mínimo 0 "nada satisfecho, satisfecha" a máximo 10 "totalmente satisfecho, satisfecha".

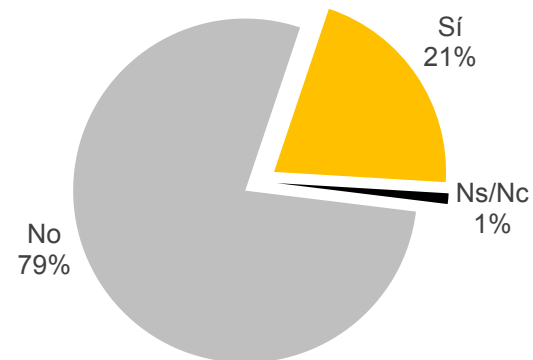
** Índice de Satisfacción: saldo entre % valoraciones más entusiastas (9 o 10 en la escala) menos % de valoraciones menos entusiastas (6 o menos en la escala). El rango de este índice se moverá de un máximo de 100, cuando todas las valoraciones sean de 9 o 10, a un mínimo de -100, cuando todas las valoraciones sean de 6 o menos.

6.2.

Valoración de la gestión para anular la cita previa

6.2.1. ¿Ha necesitado anular alguna vez una cita previa para las oficinas de atención presencial de Zuzenean?

Base: Total personas entrevistadas



	ATENCIÓN PRESENCIAL			ATENCIÓN ZUZENEAN		
	Bilbao	Donostia	Vitoria-Gasteiz	Presencial	Telefónica	Total
Sí	28%	26%	26%	27%	16%	21%
No	72%	74%	74%	73%	83%	79%
Ns/Nc	1%	1%	0%	0%	1%	1%

6.2.2. ¿A través de qué medio la ha anulado?*

Base: Personas entrevistadas que han necesitado anular alguna vez una cita previa (21%)

	ATENCIÓN ZUZENEAN		
	Presencial	Telefónica	Total
A través de un operador virtual telefónico	18%	25%	21%
Contactando con un agente de Zuzenean	2%	8%	5%
A través de la aplicación de gestión de citas previas de Zuzenean en internet	82%	69%	76%

* Porcentaje de personas que utilizó cada uno de los medios propuestos.

6.2.3. ¿En general, cuál es su nivel de satisfacción con el sistema que utilizó para anular la cita previa?

Base: Personas entrevistadas que han necesitado anular alguna vez una cita previa (21%)

	ATENCIÓN ZUZENEAN		
	Presencial	Telefónica	Total
Nivel de satisfacción medio*	8,2	7,8	8,1

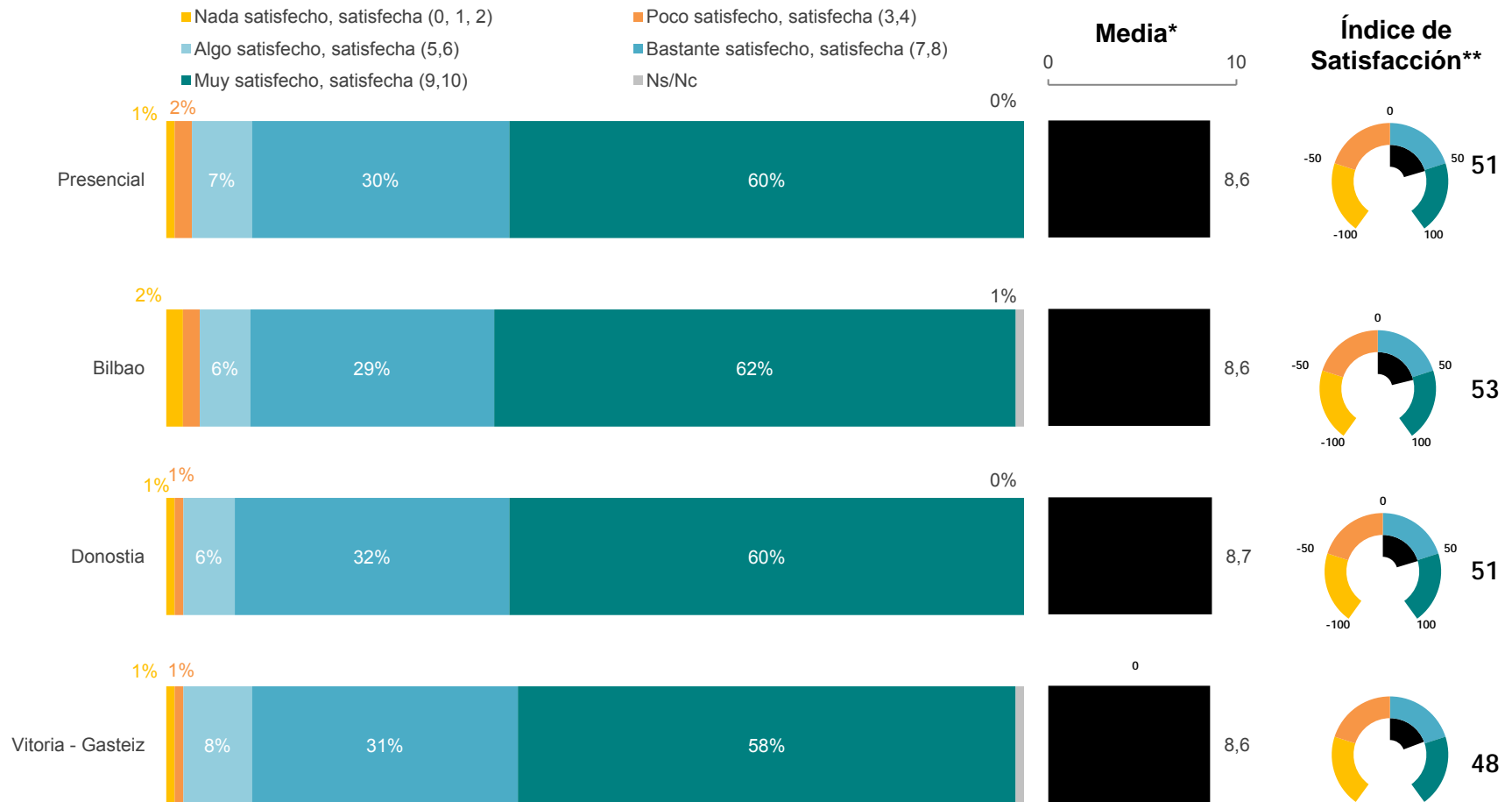
6.3.

Valoración de la adecuación de las medidas adoptadas frente al Coronavirus

6.3.1. ¿Cuál es su nivel de satisfacción con las medidas adoptadas en las oficinas frente al coronavirus?*

Base: Personas entrevistadas que han recibido atención presencial

ATENCIÓN PRESENCIAL



* Escala de mínimo 0 "nada satisfecho, satisfecha" a máximo 10 "totalmente satisfecho, satisfecha".

** Índice de Satisfacción: saldo entre % valoraciones más entusiastas (9 o 10 en la escala) menos % de valoraciones menos entusiastas (6 o menos en la escala). El rango de este índice se moverá de un máximo de 100, cuando todas las valoraciones sean de 9 o 10, a un mínimo de -100, cuando todas las valoraciones sean de 6 o menos.

7

Indicadores asociados a la Carta de servicios de Zuzenean



RESULTADOS OBTENIDOS EN LOS INDICADORES ASOCIADOS A LOS COMPROMISOS RECOGIDOS EN LA CARTA DE SERVICIOS DE ZUZENEAN (2021)

ATENCIÓN PRESENCIAL		Nº INDICADOR 2021	Resultado 2020	Resultado 2021	Objetivo 2021	Tendencia respecto a 2020
SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA						
	A mantener unas instalaciones adecuadas a los servicios de atención que se prestan en las mismas					
Compromiso 1	1.1. Valoración media del nivel de satisfacción con las oficinas de atención presencial en relación al espacio, a la accesibilidad, a la temperatura y a la iluminación.	S1.AP.1.1.	8,7	8,7	8,2	=
	1.2. Valoración media del nivel de satisfacción con las oficinas de atención presencial en relación a la a la gestión de la cita previa (identificación, acceso, tiempo de espera).	S1.AP.1.2.	8,4	8,6	8,0	▲
Compromiso 2:	A prestar un horario de atención amplio y continuado en horario habitual, de 8:00 a 19:30 horas de lunes a viernes (excepto agosto, de 8:00 a 14:30).					
	2.1. Valoración media de las personas usuarias de la amplitud del horario de atención al público del canal presencial.	S1.AP.2.1.	9,0	9,1	8,5	▲
Compromiso 3:	A poner a disposición de la ciudadanía profesionales cualificados, con capacidad de prestar una adecuada atención a sus necesidades.					
	3.1. Valoración media del nivel de satisfacción con el personal de atención de Zuzenean con respecto a la amabilidad, preparación y facilidad para entender y solucionar la consulta en el canal presencial.	S1.AP.3.1.	8,4	8,7	8,0	▲
Compromiso 4:	A prestar un servicio ágil con tiempos de espera razonables.					
	4.1. Valoración media de las personas usuarias del tiempo de espera antes de ser atendido presencialmente.	S1.AP.4.1.	8,6	8,7	8,1	▲
Compromiso 5:	A facilitar información útil y adecuada a las necesidades de la ciudadanía					
	5.1. Valoración media de la información facilitada para resolver su gestión en el canal presencial.	S1.AP.5.1.	8,2	8,3	8,0	▲
SERVICIO DE GESTIÓN DE CITA PREVIA						
Compromiso 1:	A prestar un servicio de cita previa ágil y eficiente que permita regular satisfactoriamente los flujos de atención en las oficinas de atención presencial.					
	1.1. Valoración media del nivel de satisfacción con el sistema de gestión de citas previas implantado en las oficinas de atención presencial.	S2.AP.1.1.		8,2	7	
SERVICIO DE REGISTRO Y TRAMITACIÓN DE EXPEDIENTES						
Compromiso 1:	A prestar un servicio de registro y tramitación de documentación fácil y eficaz en las oficinas de atención presencial.					
	1.1. Valoración media de satisfacción con el registro y tramitación de documentos por parte de las personas atendidas.	S3.AP.1.1.	8,1	8,2	8	▲

RESULTADOS OBTENIDOS EN LOS INDICADORES ASOCIADOS A LOS COMPROMISOS RECOGIDOS EN LA CARTA DE SERVICIOS DE ZUZENEAN (2021)

ATENCIÓN TELEFÓNICA		Nº INDICADOR 2021	2020	2021	Objetivo 2021	Tendencia respecto a 2020
SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA						
Compromiso 1:	A prestar un horario de atención amplio y continuado en horario habitual, de 8:00 a 19:30 horas de lunes a viernes (excepto agosto, de 8:00 a 14:30).					
	1.1. Valoración media de las personas usuarias de la amplitud del horario de atención al público del canal telefónico.	S1.AT.1.1.	8,8	8,9	8,3	▲
Compromiso 2:	A poner a disposición de la ciudadanía profesionales cualificados, con capacidad de prestar una adecuada atención a sus necesidades.					
	2.1. Valoración media del nivel de satisfacción con el personal de atención de Zuzenean con respecto a la amabilidad, preparación y facilidad para entender y solucionar la consulta en el canal telefónico.	S1.AT.2.1.	8,2	8,3	8	▲
Compromiso 3:	A prestar un servicio ágil con tiempos de espera razonables.					
	3.1. Valoración media de las personas usuarias del tiempo de espera antes de ser atendido telefónicamente.	S1.AT.3.1.	5,4	5,8	6	▲
Compromiso 4:	A facilitar información útil y adecuada a las necesidades de la ciudadanía.					
	4.1. Valoración media de la información facilitada para resolver su gestión en el canal telefónico.	S1.AT.4.1.	7,5	7,5	7,5	=

RESULTADOS OBTENIDOS EN LOS INDICADORES ASOCIADOS A LOS COMPROMISOS RECOGIDOS EN LA CARTA DE SERVICIOS DE ZUZENEAN (2021)

BUZÓN DE EUSKADI.EUS Y TELEGRAM

		Nº INDICADOR 2021	2020	2021	Objetivo 2021	Tendencia respecto a 2020
SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA						
Buzón de euskadi.eus						
Compromiso 2: A facilitar información útil y adecuada a las necesidades de la ciudadanía.						
	2.1. Valoración media de la información facilitada para resolver su gestión a través del buzón de Euskadi.eus.	S1.B.2.1.		7,4	7	
Telegram						
Compromiso 1: A prestar un servicio ágil con tiempos de espera razonables.						
	1.1. Porcentaje de personas que reciben respuesta a su consulta a través de Telegram en menos de dos horas.	S1.T.1.1.		92%	70%	
Compromiso 2: A facilitar información útil y adecuada a las necesidades de la ciudadanía.						
	2.1. Valoración media de la información facilitada para resolver su gestión a través de Telegram.	S1.T.2.1.		7,4	7	

REGISTRO ELECTRÓNICO GENERAL

		Nº INDICADOR 2021	2020	2021	Objetivo 2021	Tendencia respecto a 2020
SERVICIO DE REGISTRO Y TRAMITACIÓN DE EXPEDIENTES						
Compromiso 1: A prestar un servicio de registro y tramitación de documentación fácil y eficaz a través del Registro Electrónico General del Gobierno Vasco.						
	1.1. Valoración media de satisfacción con el registro y tramitación de documentos por parte de las personas atendidas.	S3.RE.1.1.		7,7	7	

EVOLUCIÓN DE LOS INDICADORES DE LA CARTA DE SERVICIOS Y CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS

ATENCIÓN PRESENCIAL		Nº INDICADOR 2021	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2018	2019	2020	2021	Objetivo 2021	Diferencia valor real (2021-2020)	Diferencia valor real 2021 - valor objetivo 2021
SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA															
Compromiso 1	A mantener unas instalaciones adecuadas a los servicios de atención que se prestan en las mismas														
	1.1. Valoración media del nivel de satisfacción con las oficinas de atención presencial en relación al espacio, a la accesibilidad, a la temperatura y a la iluminación.	S1.AP.1.1.	7,6	7,7	7,7	7,2	7,9	8,7	8,3	8,4	8,7	8,7	8,2	0,0	0,5
	1.2. Valoración media del nivel de satisfacción con las oficinas de atención presencial en relación a la a la gestión de la cita previa (identificación, acceso, tiempo de espera).	S1.AP.1.2.									8,4	8,6	8,0	0,2	0,6
Compromiso 2:	A prestar un horario de atención amplio y continuado en horario habitual, de 8:00 a 19:30 horas de lunes a viernes (excepto agosto, de 8:00 a 14:30).														
	2.1. Valoración media de las personas usuarias de la amplitud del horario de atención al público del canal presencial.	S1.AP.2.1.	8,4	8,5	9,2	8,2	8,9	9,0	8,9	8,9	9,0	9,1	8,5	0,1	0,6
Compromiso 3:	A poner a disposición de la ciudadanía profesionales cualificados, con capacidad de prestar una adecuada atención a sus necesidades.														
	3.1. Valoración media del nivel de satisfacción con el personal de atención de Zuzenean con respecto a la amabilidad, preparación y facilidad para entender y solucionar la consulta en el canal presencial.	S1.AP.3.1.	8,4	8,7	9,1	8,7	8,9	9,1	9,1	8,6	8,4	8,7	8,0	0,3	0,7
Compromiso 4:	A prestar un servicio ágil con tiempos de espera razonables.														
	4.1. Valoración media de las personas usuarias del tiempo de espera antes de ser atendido presencialmente.	S1.AP.4.1.	---	---	8,0	7,7	8,0	8,3	7,8	8,4	8,6	8,7	8,1	0,1	0,6
Compromiso 5:	A facilitar información útil y adecuada a las necesidades de la ciudadanía														
	5.1. Valoración media de la información facilitada para resolver su gestión en el canal presencial.	S1.AP.5.1.	8,0	8,2	8,9	8,2	8,7	8,9	8,9	8,3	8,2	8,3	8,0	0,1	0,3
SERVICIO DE GESTIÓN DE CITA PREVIA															
Compromiso 1:	A prestar un servicio de cita previa ágil y eficiente que permita regular satisfactoriamente los flujos de atención en las oficinas de atención presencial.														
	1.1. Valoración media del nivel de satisfacción con el sistema de gestión de citas previas implantado en las oficinas de atención presencial.	S2.AP.1.1.										8,2	7,0	8,2	1,2
SERVICIO DE REGISTRO Y TRAMITACIÓN DE EXPEDIENTES															
Compromiso 1:	A prestar un servicio de registro y tramitación de documentación fácil y eficaz en las oficinas de atención presencial.														
	1.1. Valoración media de satisfacción con el registro y tramitación de documentos por parte de las personas atendidas.	S3.AP.1.1.									8,1	8,2	8,0	0,1	0,2

EVOLUCIÓN DE LOS INDICADORES DE LA CARTA DE SERVICIOS Y CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS

ATENCIÓN TELEFÓNICA		Nº INDICADOR 2021	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2018	2019	2020	2021	Objetivo 2021	Diferencia valor real (2021-2020)	Diferencial valor real 2021 – valor objetivo 2021
SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA															
Compromiso 1:	A prestar un horario de atención amplio y continuado en horario habitual, de 8:00 a 19:30 horas de lunes a viernes (excepto agosto, de 8:00 a 14:30).														
	1.1. Valoración media de las personas usuarias de la amplitud del horario de atención al público del canal telefónico.	S1.AT.1.1.	8,4	8,5	9,2	8,2	8,9	9,0	8,9	8,9	8,8	8,9	8,3	0,1	0,6
Compromiso 2:	A poner a disposición de la ciudadanía profesionales cualificados, con capacidad de prestar una adecuada atención a sus necesidades.														
	2.1. Valoración media del nivel de satisfacción con el personal de atención de Zuzenean con respecto a la amabilidad, preparación y facilidad para entender y solucionar la consulta en el canal telefónico.	S1.AT.2.1.	8,4	8,7	9,1	8,7	8,9	9,1	9,1	8,6	8,2	8,3	8,0	0,1	0,3
Compromiso 3:	A prestar un servicio ágil con tiempos de espera razonables.														
	3.1. Valoración media de las personas usuarias del tiempo de espera antes de ser atendido telefónicamente.	S1.AT.3.1.	---	---	8,7	8,3	8,7	8,6	8,2	7,1	5,4	5,8	6,0	0,4	-0,2
Compromiso 4:	A facilitar información útil y adecuada a las necesidades de la ciudadanía.														
	4.1. Valoración media de la información facilitada para resolver su gestión en el canal telefónico.	S1.AT.4.1.									7,5	7,5	7,5	0,0	0,0