



EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO

GOBERNANTZA PUBLIKO
ETA AUTOGOBERNU SAILA
DEPARTAMENTO DE GOBERNANZA
PÚBLICA Y AUTOGOBIERNO



Estudio 2022 de
expectativas y satisfacción
de las personas usuarias
del servicio presencial
y telefónico de Atención
Ciudadana del
Gobierno Vasco
ZUZENEAN



23 de diciembre de 2022

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. Territorio histórico 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. VALORACIÓN DEL SERVICIO DE GESTIÓN DE CITA PREVIA	19
3.1. Valoración de la cita previa en la atención presencial	21
3.2. Valoración de la gestión para anular la cita previa	23
4. CONOCIMIENTO Y USO DE ZUZENEAN	26
4.1. Grado de uso anual de Zuzenean	28
4.2. Motivos por el que ha acudido a Zuzenean	29
4.3. Materia sobre la que realizó el trámite	32
4.4. Forma de conocimiento del servicio	27
4.5. Conocimiento y uso de la web	37
4.6. Conocimiento y uso del buzón de correo electrónico y del servicio de mensajería instantánea de Telegram	41
4.7. El certificado de identificación electrónica “B@KQ”	47

5. VALORACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL SERVICIO DE ZUZENEAN	48
5.1. Valoración general del desempeño	51
5.2. Valoración comparada del servicio Zuzenean	54
5.3. Valoración del espacio físico	57
5.4. Valoración de la gestión de la cita previa	59
5.5. Valoración del personal de atención	60
5.6. Valoración de la información facilitada	63
5.7. Valoración del proceso de registro y tramitación de documentos	66
5.8. Evolución de las principales áreas de servicio según delegación y canal	70
6. TIEMPO DE ESPERA, RESOLUCIÓN Y SATISFACCIÓN	74
6.1. Amplitud del horario de atención al público	77
6.2. Tiempo de espera en oficinas	80
6.3. Número de llamadas y tiempo de espera en atención telefónica	82
6.4. Valoración de la atención por un operador virtual	90
6.5. Resolución del trámite	93
6.6. Recomendación de Zuzenean	97
7. INDICADORES ASOCIADOS A LA CARTA DE SERVICIOS DE ZUZENEAN	100



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 2022

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 y 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 con el sistema de cita previa para acudir a las oficinas de Zuzenean de atención presencial.
- Satisfacción con relación a la facilidad y eficacia con el registro y tramitación de documentos en las oficinas.
- Satisfacción con relación a la facilidad y eficacia con el registro y tramitación de documentos e través del Registro Electrónico General del Gobierno Vasco.
- Satisfacción general, global con la calidad del servicio.
- Recomendación de Zuzenean.

1.2.

Ficha técnica

Universo objeto de estudio

Las personas usuarias del servicio de atención presencial y del servicio de atención telefónica del Servicio de Atención Zuzenean del Gobierno Vasco.

Metodología

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

Técnica de estudio

Entrevista personal en las oficinas de atención de Zuzenean a personas que acaban de recibir la atención presencial y entrevista telefónica a personas que previamente han recibido atención telefónica, a partir de un cuestionario compuesto por preguntas cerradas y adaptados a cada canal de atención.

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 $\pm 2,58\%$, para un nivel de confianza del 95,5% (en el que $p=q=0,5$).

** Para un nivel de confianza del 95,5%, 2σ respecto de μ , siendo $p = q = 0,5$.*

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 primeros 9 meses de 2022 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 y los criterios de asignación y de ponderación que se han utilizado:

	Número de encuestas realizadas	Porcentaje de las encuestas realizadas	Atenciones enero-septiembre 2022, ambos incluidos	Peso del canal según atenciones enero – septiembre 2022	Encuestas según peso canal ajustado a atenciones enero-septiembre 2022	Índice ponderación 2022
Oficina Bilbao	400	26,7	126.769	28,3	425	1,06249762527910
Oficina Donostia	310	20,7	48.611	10,9	163	0,52571183768538
Oficina Vitoria-Gasteiz	290	19,3	60.560	13,5	203	0,70010432972602
Canal presencial	1.000	66,7	235.940	53	791	
Canal telefónico	500	33,3	211.481	47,3	709	1,41800004917069
Total	1.500	100,0	447.421	100	1500	

Fechas de realización del trabajo de campo

Las fechas de realización del estudio han sido las siguientes:

- › Aprobación de los cuestionarios: 2 de noviembre de 2022.
- › El trabajo de encuestación presencial se realizó entre el 7 y el 11 de noviembre de 2022
- › El trabajo de encuestación telefónico se realizó entre el 7 y el 24 de noviembre de 2022



2

Perfil sociodemográfico de las personas usuarias

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

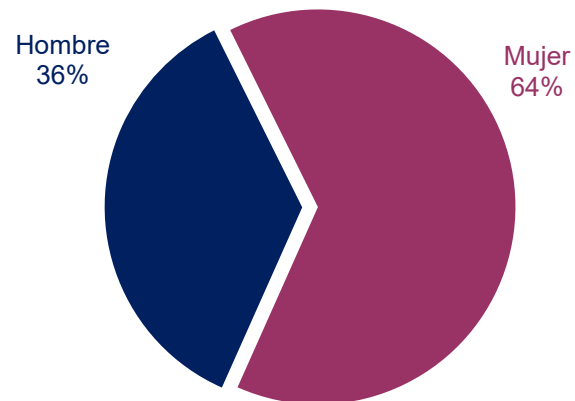
- **Sexo:** mayoritariamente son **mujeres** (64% frente a 36% de hombres)
- **Edad:** la media de edad de las personas entrevistadas es de 44,4 años, siendo el grupo de **edad de 30-45 años** el que presenta un porcentaje más elevado (**44% del total de la muestra**)
- **Territorio de residencia:** la mitad de las personas entrevistadas (**50%**) **residen en Bizkaia**, el 25% en Gipuzkoa y el 20% en Araba.
- **Lugar de nacimiento:** el 59% de las personas entrevistadas han nacido en la CAE y el 30% fuera del Estado español. Cabe señalar que el porcentaje de personas nacidas fuera de España es notablemente elevado entre las personas usuarias del servicio de atención presencial que entre las usuarias del servicio de atención telefónico (42% y 17% respectivamente).
- **Nivel de estudios finalizados:** el 41% de las personas entrevistadas cuenta con estudios universitarios, el 23% con algún tipo de formación profesional y el 17% con estudios secundarios. Entre las personas usuarias del servicio de atención telefónica, las personas con estudios universitarios alcanzan el 47%, y en cambio entre las personas usuarias de atención presencial el porcentaje que cuenta con estudios secundarios asciende al 23%.
- **Ocupación:** el 67% de las personas entrevistadas está desarrollando un trabajo remunerado, mientras que el 15% se encuentran desempleadas.
- **Conocimiento del euskera:** el 22% de las personas entrevistadas manifiestan saber hablar euskera correctamente, y otro 10% bastante bien. El conocimiento de euskera es superior en el caso de las personas que han recibido atención telefónica (27% y 13% respectivamente) así como en las que han acudido a la oficina de Donostia (26%, frente a 14% en Vitoria-Gasteiz y 15% en Bilbao)
- **Preferencia de idioma de atención:** el 82% de las personas entrevistadas optan por el castellano como idioma para ser atendidas. El porcentaje de personas que optan por el euskera representa un 11%. En el caso de la atención telefónico, el 16%.

2.1.

Perfil de las personas usuarias

2.1.1. Sexo

Base: Total de personas entrevistadas

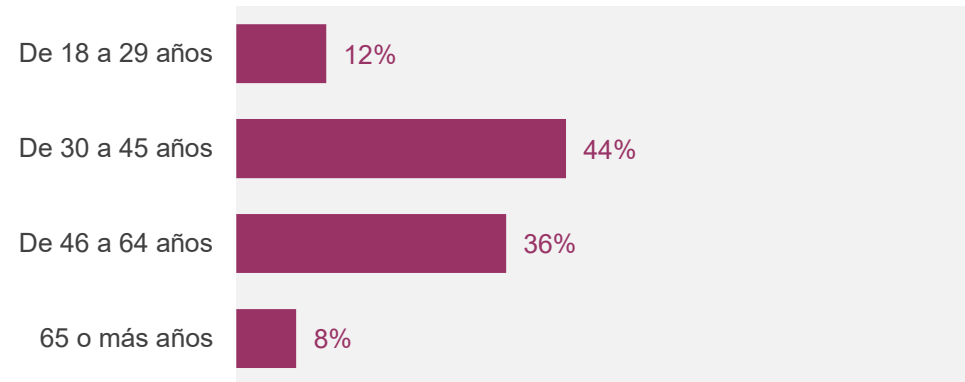


ATENCIÓN ZUZENEAN			
	Presencial	Telefónico	Total
Hombre	36%	37%	36%
Mujer	64%	63%	64%

ATENCIÓN PRESENCIAL			
	Bilbao	Donostia	Vitoria-Gasteiz
Hombre	36%	33%	37%
Mujer	64%	67%	63%

2.1.2. Edad

Base: Total de personas entrevistadas



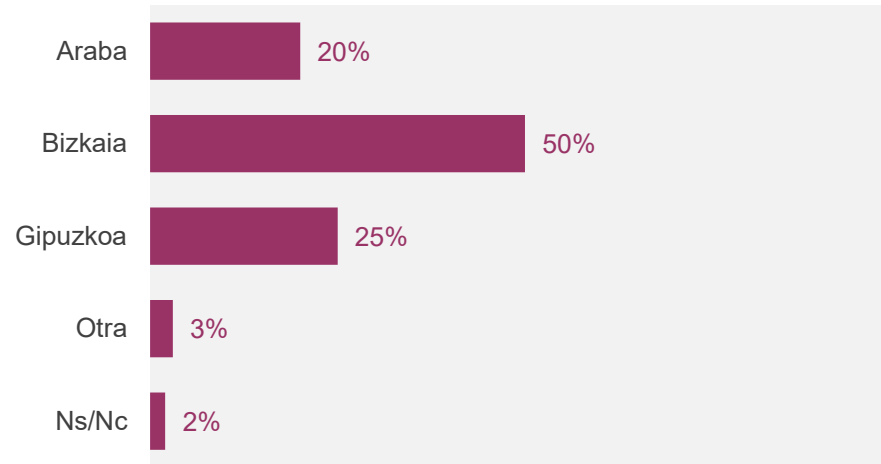
MEDIA: 44,3 años

ATENCIÓN ZUZENEAN			
	Presencial	Telefónico	Total
De 18 a 29 años	14%	10%	12%
De 30 a 45 años	42%	45%	44%
De 46 a 64 años	33%	39%	36%
65 o más años	10%	6%	8%
Ns/Nc	1%	0%	0%
MEDIA	44,1	44,7	44,4

ATENCIÓN PRESENCIAL			
	Bilbao	Donostia	Vitoria-Gasteiz
De 18 a 29 años	15%	16%	12%
De 30 a 45 años	43%	43%	40%
De 46 a 64 años	34%	32%	33%
65 o más años	9%	8%	12%
Ns/Nc	0%	0%	2%
MEDIA	43,8	43,4	45,3

2.1.3. Territorio histórico de residencia

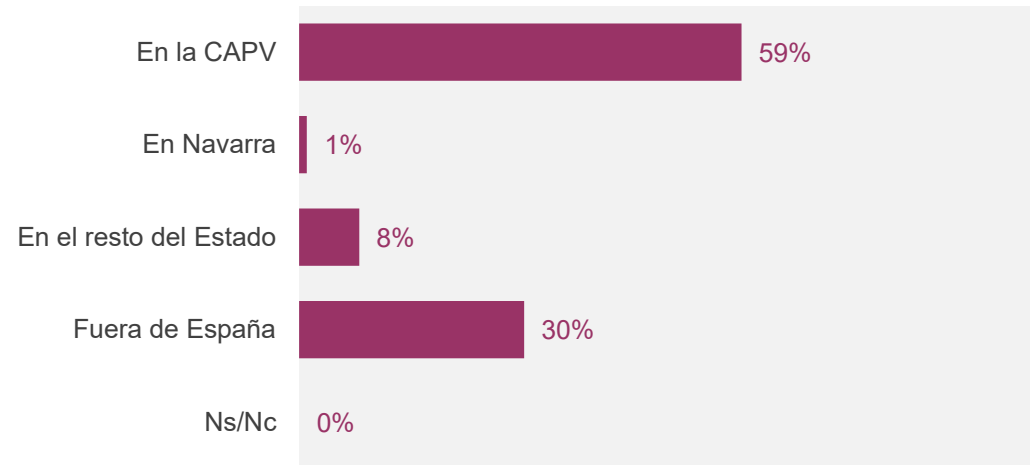
Base: Total de personas entrevistadas



ATENCIÓN ZUZENEAN			
	Presencial	Telefónico	Total
Araba	25%	14%	20%
Bizkaia	52%	47%	50%
Gipuzkoa	21%	29%	25%
Otra	1%	6%	3%
Ns/Nc	1%	4%	2%

2.1.4. Lugar de nacimiento

Base: Total de personas entrevistadas

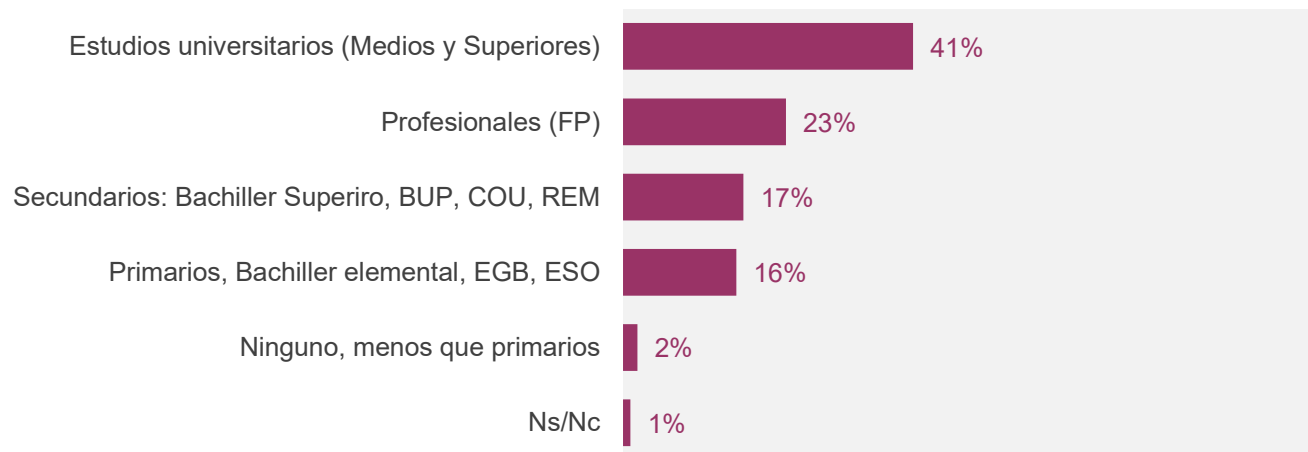


	ATENCIÓN ZUZENEAN		
	Presencial	Telefónico	Total
En la CAPV	50%	69%	59%
En Navarra	0%	3%	1%
En el resto del Estado	6%	11%	8%
Fuera de España	42%	17%	30%
Ns/Nc	1%	0%	0%

	ATENCIÓN PRESENCIAL		
	Bilbao	Donostia	Vitoria-Gasteiz
En la CAPV	49%	45%	58%
En Navarra	0%	1%	0%
En el resto del Estado	6%	3%	10%
Fuera de España	45%	50%	30%
Ns/Nc	1%	1%	1%

2.1.5. Nivel de estudios finalizados

Base: Total de personas entrevistadas

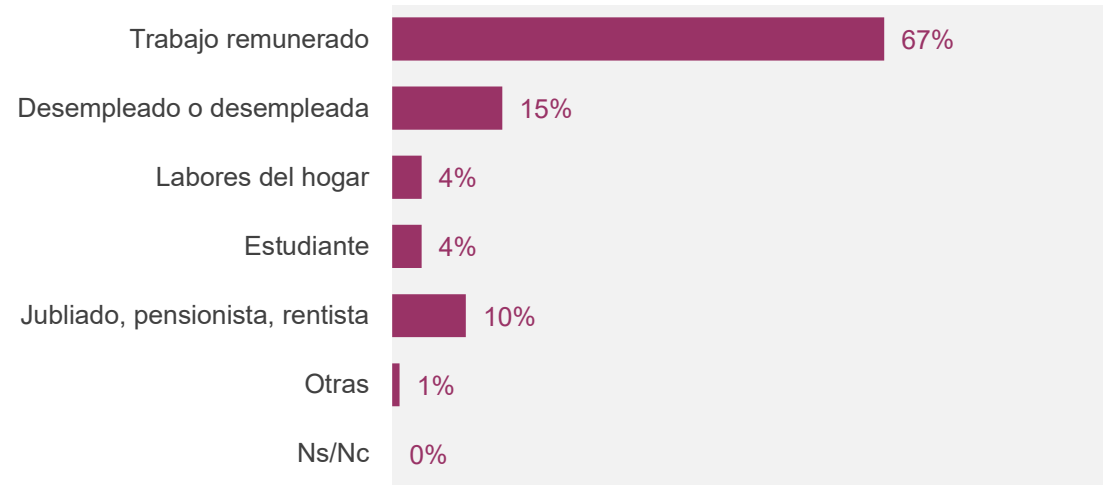


	ATENCIÓN ZUZENEAN		
	Presencial	Telefónico	Total
Ninguno, menos que primarios	2%	2%	2%
Primarios, bachiller elemental, EGB, ESO	17%	15%	16%
Secundarios: Bach superior, BUP, COU, REM	23%	11%	17%
Profesionales (FP)	22%	25%	23%
Estudios universitarios (medios y superiores)	35%	47%	41%
Ns/Nc	1%	1%	1%

	ATENCIÓN PRESENCIAL		
	Bilbao	Donostia	Vitoria-Gasteiz
Ninguno, menos que primarios	2%	2%	1%
Primarios, bachiller elemental, EGB, ESO	18%	22%	14%
Secundarios: Bach superior, BUP, COU, REM	26%	25%	17%
Profesionales (FP)	20%	22%	27%
Estudios universitarios (medios y superiores)	36%	30%	37%
Ns/Nc	0%	0%	4%

2.1.6. Ocupación actual

Base: Total de personas entrevistadas

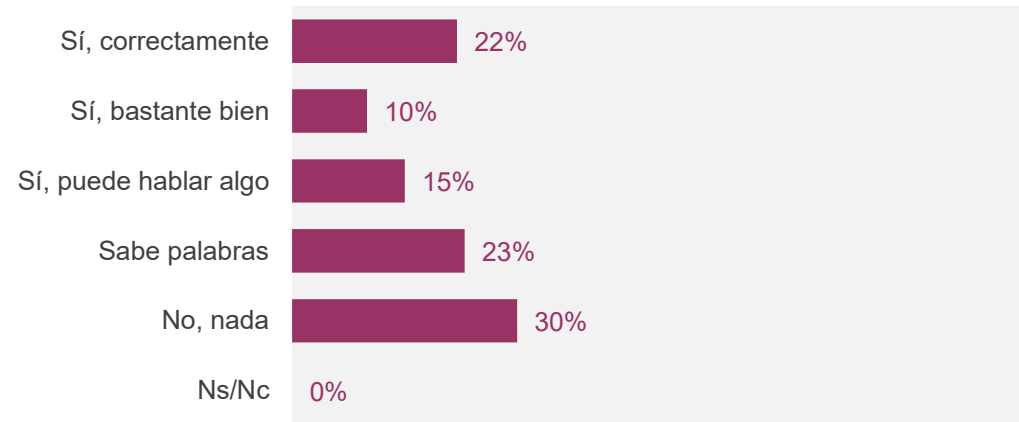


	ATENCIÓN ZUZENEAN		
	Presencial	Telefónico	Total
Trabajo remunerado	61%	73%	67%
Desempleado o desempleada	17%	13%	15%
Labores del hogar	4%	4%	4%
Estudiante	6%	2%	4%
Jubilado, pensionista, rentista	11%	8%	10%
Otras	1%	0%	1%
Ns/Nc	0%	0%	0%

	ATENCIÓN PRESENCIAL		
	Bilbao	Donostia	Vitoria-Gasteiz
Trabajo remunerado	59%	60%	66%
Desempleado o desempleada	19%	17%	11%
Labores del hogar	3%	3%	7%
Estudiante	6%	6%	4%
Jubilado, pensionista, rentista	11%	11%	12%
Otras	2%	2%	0%
Ns/Nc	0%	1%	1%

2.1.7. Conocimiento hablado del euskera

Base: Total de personas entrevistadas

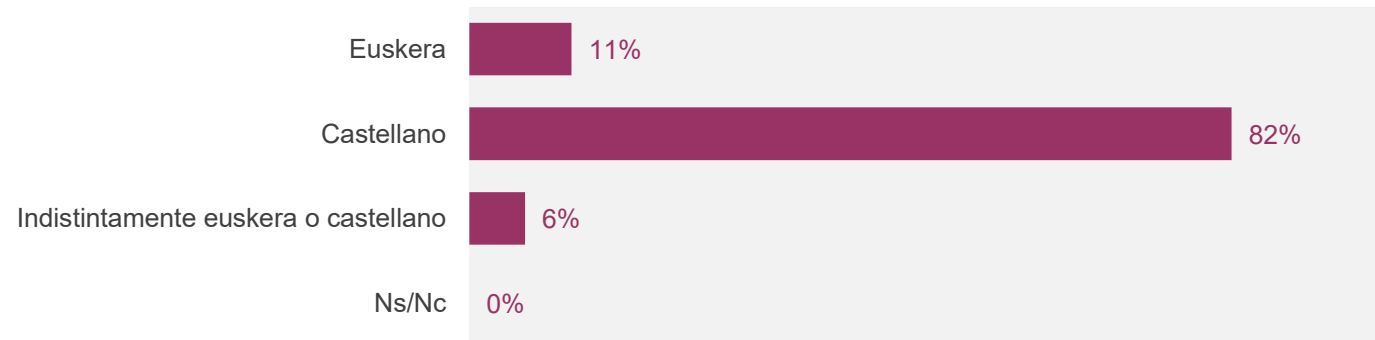


	ATENCIÓN ZUZENEAN		
	Presencial	Telefónico	Total
Sí, correctamente	17%	27%	22%
Sí, bastante bien	7%	13%	10%
Sí, puede hablar algo	16%	14%	15%
Sabe palabras	29%	16%	23%
No, nada	30%	30%	30%
Ns/Nc	0%	0%	0%

	ATENCIÓN PRESENCIAL		
	Bilbao	Donostia	Vitoria-Gasteiz
Sí, correctamente	15%	26%	14%
Sí, bastante bien	8%	7%	7%
Sí, puede hablar algo	16%	17%	16%
Sabe palabras	30%	29%	27%
No, nada	31%	21%	35%
Ns/Nc	0%	0%	1%

2.1.8. Preferencia de idioma en atención

Base: Total de personas entrevistadas



	ATENCIÓN ZUZENEAN		
	Presencial	Telefónico	Total
Euskera	7%	16%	11%
Castellano	87%	77%	82%
Indistintamente euskera o castellano	5%	7%	6%
Ns/Nc	1%	0%	0%

	ATENCIÓN PRESENCIAL		
	Bilbao	Donostia	Vitoria-Gasteiz
Euskera	5%	14%	6%
Castellano	91%	78%	88%
Indistintamente euskera o castellano	4%	7%	5%
Ns/Nc	1%	1%	1%



3

Valoración del servicio de gestión de la cita previa

El 66% 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 21% bastante satisfechas. **El grado medio de satisfacción con este sistema es de 8,7, y supera claramente el Compromiso fijado en la Carta de Servicios (7,7)**

La gran mayoría de personas entrevistadas **(79%)**, **ha obtenido la cita previa mediante el sistema on line**, mientras que un **19% lo ha hecho a través del teléfono** (012 o agente de atención telefónica)

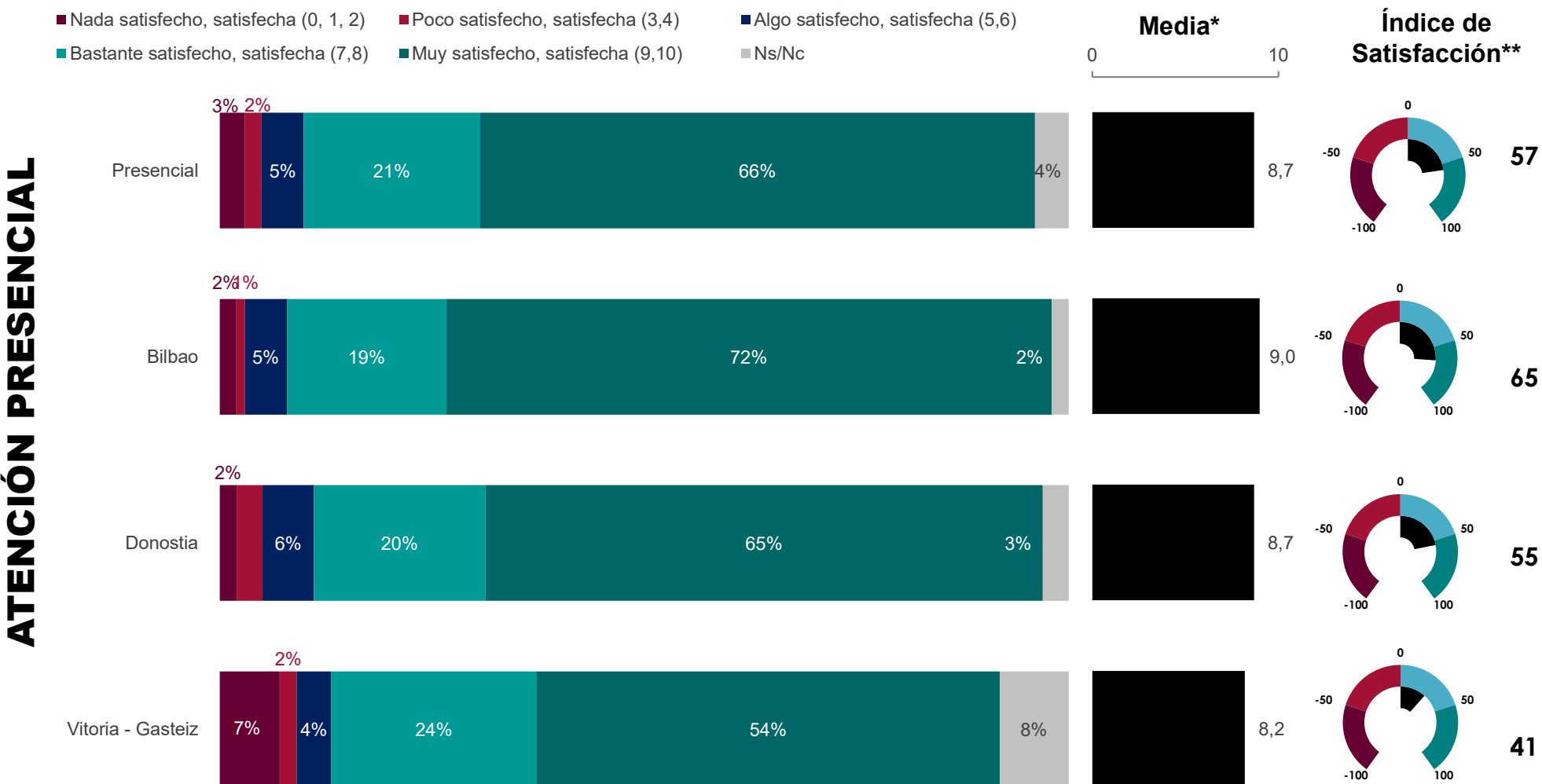
El 20% de las personas entrevistadas han necesitado anular alguna vez una cita previa para acudir a las oficinas de Zuzenean; y de ellas, el **76% lo ha hecho a través de la aplicación de gestión de citas previas de Zuzenean por internet**. En general, se constata un **elevado nivel de satisfacción medio con el sistema utilizado para la anulación de la cita previa (8,1)**.

3.1.

Valoración de la cita previa en la atención presencial

3.1.1. ¿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.2.1.)*

Base: Personas entrevistadas que han recibido atención presencial

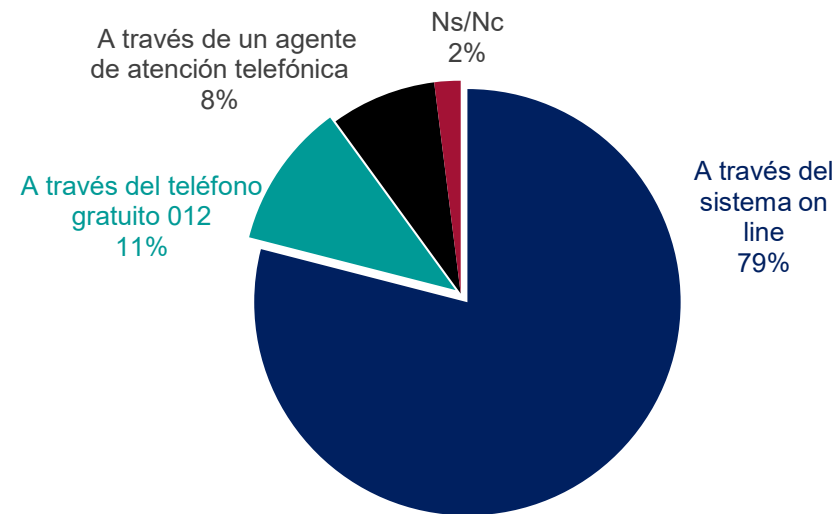


* Escala de mínimo 0 "nada satisfecho, satisfecha" a máximo 10 "totalmente satisfecho, satisfecha".

** 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.

3.1.2. ¿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	79%	77%	80%	79%
A través del teléfono gratuito 012	10%	10%	14%	11%
A través de un agente de atención telefónica	10%	10%	3%	8%
Ns/Nc	1%	3%	3%	2%

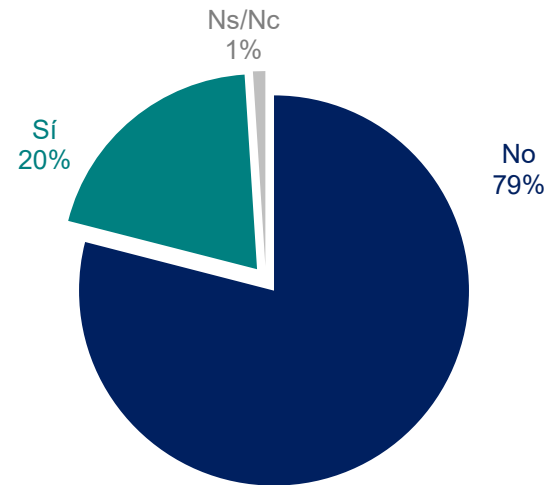
* Se sugirieron las alternativas de respuesta. Solo se admitió una respuesta.

3.2.

Valoración de la gestión para anular la cita previa

3.2.1. ¿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	27%	24%	28%	26%	14%	20%
No	73%	74%	69%	72%	85%	79%
Ns/Nc	1%	2%	3%	2%	1%	1%

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

Base: Personas entrevistadas que han necesitado anular alguna vez una cita previa (20% del total de personas entrevistadas)

ATENCIÓN ZUZENEAN			
	Presencial	Telefónica	Total
A través de un operador virtual telefónico	14%	18%	15%
Contactando con un agente de Zuzenean	5%	9%	6%
A través de la aplicación de gestión de citas previas de Zuzenean en internet	77%	74%	76%

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

3.2.3. ¿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 (20% del total de personas entrevistadas)

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

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



4

Conocimiento y uso de Zuzenean

Dos de cada tres de las personas entrevistadas (66%) ha utilizado el Servicio de Atención Ciudadana de Zuzenean **ocasionalmente en el último año**; y para el 25%, esta ha sido la primera vez que ha utilizado el servicio.

El **principal motivo** por los que se acude a las oficinas de Zuzenean es para **realizar algún trámite** (65%).

Vivienda (35%), **educación** (20%) y **asuntos sociales** (donde se incluye todo lo referente a familia) (15%), son las áreas que generan el mayor número de trámites.

En general, los principales canales de conocimiento de Zuzenean son la página web (24%) y la recomendación de amistades o familiares (23%). Sin embargo, según el canal de atención las diferencias son notables: entre las personas usuarias del canal telefónico, la página web alcanza el 32%; en cambio, entre las usuarias del canal presencial, destacan la recomendación de amistades y familiares (26%) y la derivación de otro servicio del Gobierno Vasco (24%).

El **82%** de las personas usuarias **afirma conocer la web del Gobierno Vasco euskadi.eus**. De ellas, **82% afirma haberla utilizado** (es decir, **un 67% del total de personas usuarias**).

La **búsqueda de información (86%)** y la **realización de trámites (70%)** 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 de todas las funciones por las que se pregunta.

El **37% de las personas entrevistadas conoce el servicio de atención por correo electrónico de euskadi.eus**, y de ellas el **50% lo ha utilizado** en alguna ocasión (es decir, el 19% del total de personas entrevistadas). Entre las personas usuarias del servicio de atención telefónico es mayor tanto el conocimiento (40%) como el nivel de uso (59%).

El **8% de las personas entrevistadas conoce el servicio de mensajería instantánea Telegram que ofrece Zuzenean**, y de ellas el **29% lo ha utilizado** (en torno al 2% del total de personas entrevistadas).

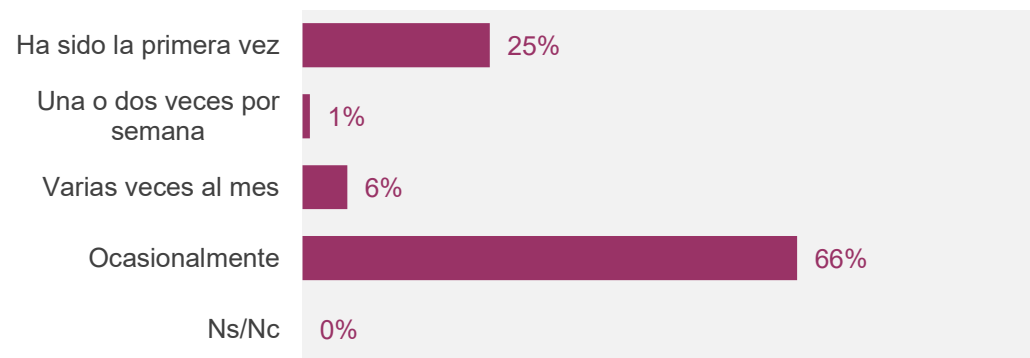
Finalmente, el **51% de las personas entrevistadas que han recibido atención presencial afirman que se les ha ofrecido la posibilidad de obtener gratuitamente el certificado de identificación electrónica “BakQ”**.

4.1.

Grado de uso anual de Zuzenean

4.1.1. ¿Ha sido la primera vez que ha utilizado el servicio de Atención Ciudadana Zuzenean? Si ya lo había utilizado antes, con qué frecuencia lo ha hecho a lo largo del último año?

Base: Total de personas entrevistadas



	ATENCIÓN ZUZENEAN		
	Presencial	Telefónico	Total
Ha sido la primera vez	21%	30%	25%
Una o dos veces por semana	1%	2%	1%
Varias veces al mes	5%	8%	6%
Ocasionalmente	72%	60%	66%
Ns/Nc	0%	0%	0%

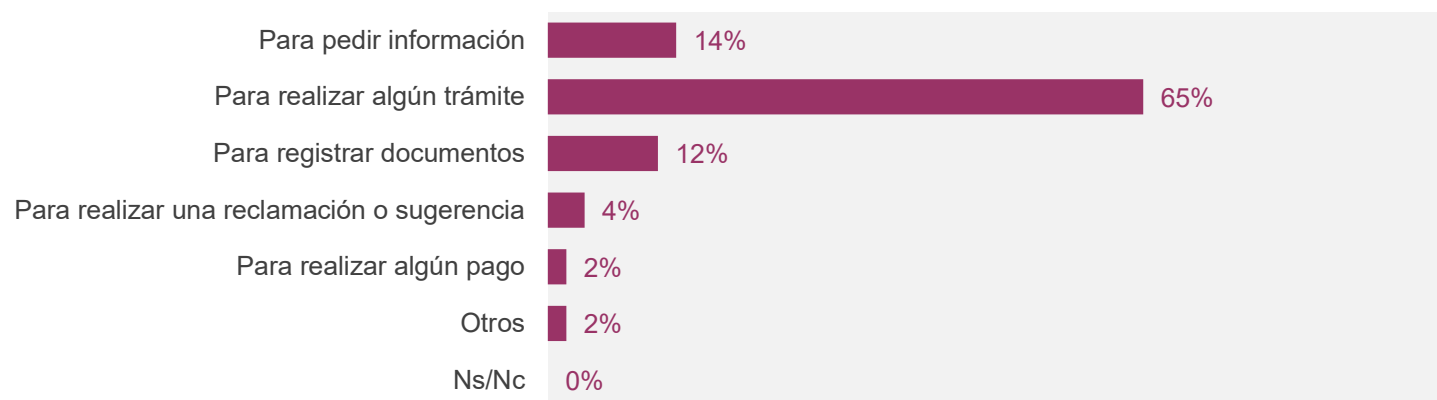
	ATENCIÓN PRESENCIAL		
	Bilbao	Donostia	Vitoria-Gasteiz
Ha sido la primera vez	22%	24%	17%
Una o dos veces por semana	1%	1%	3%
Varias veces al mes	3%	3%	12%
Ocasionalmente	74%	73%	66%
Ns/Nc	0%	0%	1%

4.2.

Principales motivos para acudir a Zuzenean

4.2.1. ¿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	13%	20%	12%	14%
Para realizar algún trámite	71%	40%	71%	65%
Para registrar documentos	9%	25%	9%	12%
Para realizar una reclamación o sugerencia	4%	10%	2%	4%
Para realizar algún pago	2%	2%	2%	2%
Otros	2%	3%	1%	2%
Ns/Nc	0%	0%	1%	0%

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

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

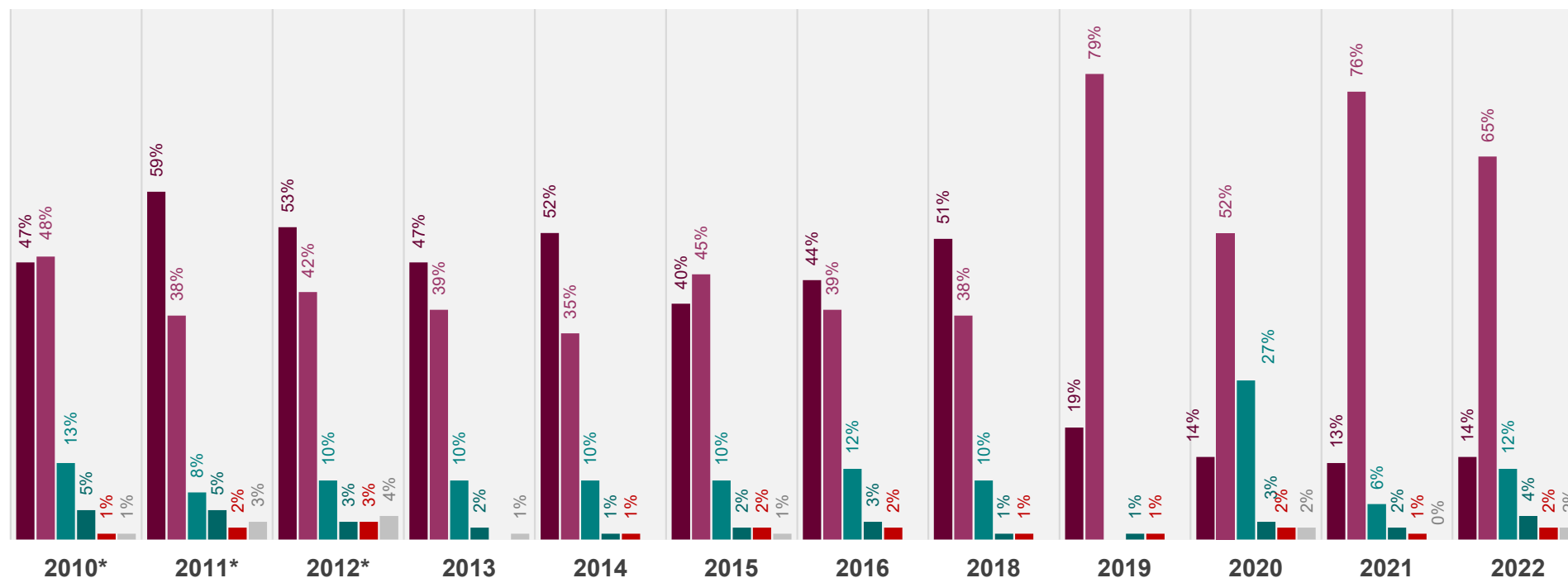
Base: Total de personas entrevistadas que han recibido atención presencial

	2010*	2011*	2012*	2013	2014	2015	2016	2018	2019*	2020	2021	2022
Para pedir información	47%	59%	53%	47%	52%	40%	44%	51%	19%	14%	13%	14%
Para realizar algún trámite	48%	38%	42%	39%	35%	45%	39%	38%	79%	52%	76%	65%
Para registrar documentos	13%	8%	10%	10%	10%	10%	12%	10%		27%	6%	12%
Para realizar una reclamación o sugerencia	5%	5%	3%	2%	1%	2%	3%	1%	1%	3%	2%	4%
Para realizar algún pago	1%	2%	3%	0%	1%	2%	2%	1%	1%	2%	1%	2%
Otros	1%	3%	4%	1%	0%	1%	0%	0%	0%	2%	0%	2%
Ns/Nc	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	1%	0%

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

4.2.2. 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".

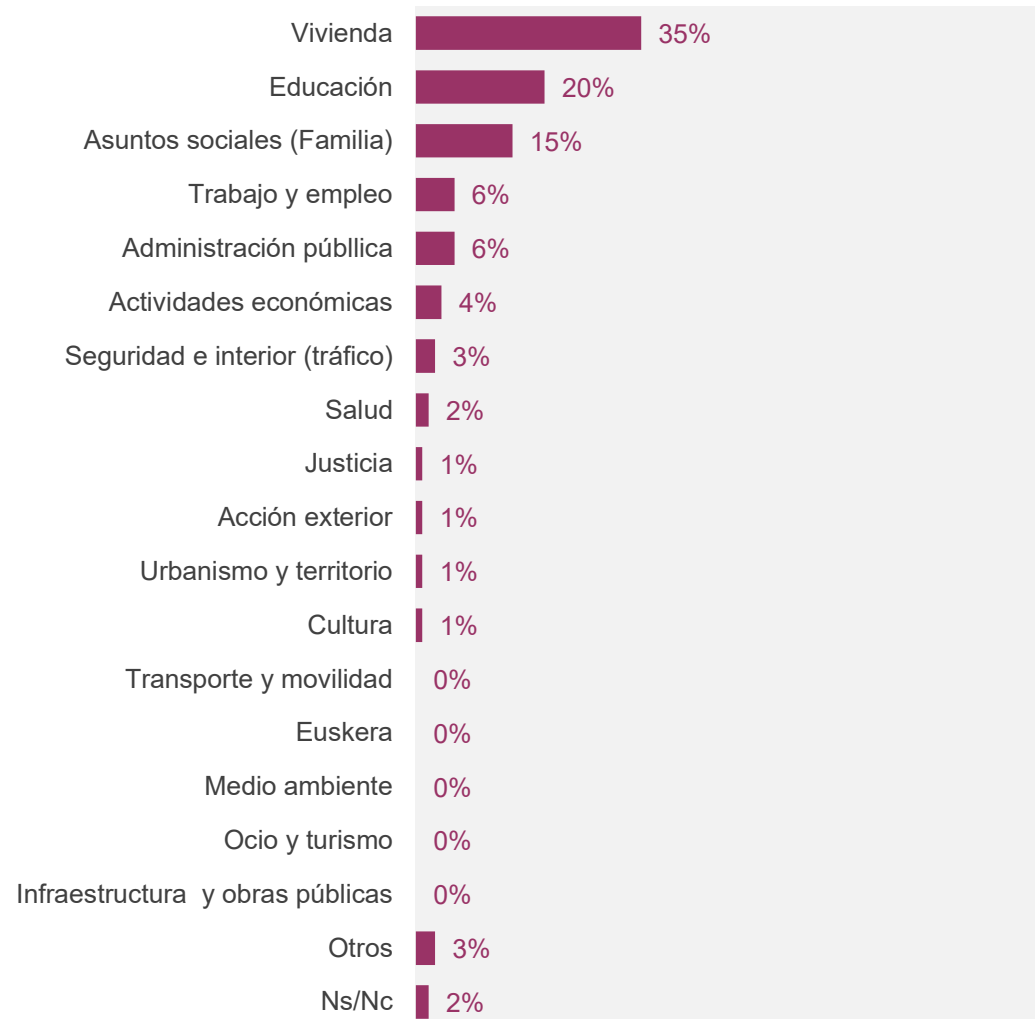
- Para pedir información
- Para realizar algún trámite
- Para registrar documentos
- Para realizar una reclamación o sugerencia
- Para realizar algún pago
- Otras

4.3.

Materia sobre la que realizó el trámite

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

Base: Total de personas entrevistadas



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

Base: Total de personas entrevistadas

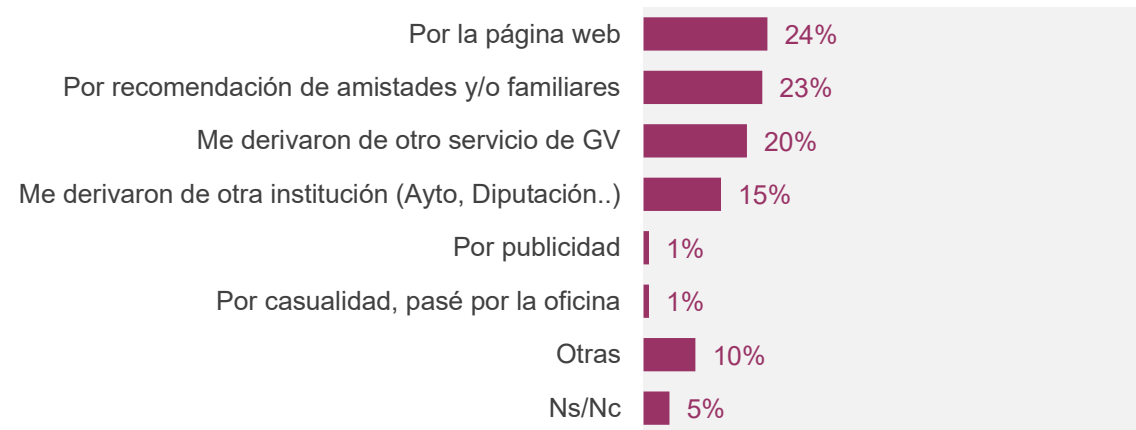
	ATENCIÓN PRESENCIAL			ATENCIÓN ZUZENEAN		
	Bilbao	Donostia	Vitoria-Gasteiz	Presencial	Telefónico	Total
Vivienda	36%	32%	24%	32%	39%	35%
Educación	30%	27%	9%	24%	15%	20%
Asuntos sociales (Familia)	15%	11%	15%	14%	15%	15%
Trabajo y empleo	6%	11%	7%	7%	6%	6%
Administración pública	3%	1%	13%	5%	6%	6%
Actividades económicas	2%	5%	11%	5%	3%	4%
Seguridad e interior (tráfico)	1%	1%	3%	1%	4%	3%
Salud	2%	2%	4%	2%	2%	2%
Justicia	1%	1%	2%	1%	1%	1%
Acción exterior	1%	3%	1%	1%	0%	1%
Urbanismo y territorio	1%	1%	0%	1%	1%	1%
Cultura	0%	1%	2%	1%	1%	1%
Transporte y movilidad	1%	0%	0%	0%	0%	0%
Euskera	1%	0%	0%	0%	0%	0%
Medio ambiente	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Ocio y turismo	0%	0%	1%	0%	0%	0%
Infraestructura y obras públicas	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Otros	3%	4%	1%	3%	3%	3%
Ns/Nc	0%	0%	7%	2%	2%	2%

4.4.

Forma de conocimiento del servicio

4.4.1. ¿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 la página web	20%	7%	17%	16%	32%	24%
Por recomendación de amistades y/o familiares	21%	35%	29%	26%	19%	23%
Me derivaron de otro servicio de GV	33%	11%	16%	24%	16%	20%
Me derivaron de otra institución (Ayto, Diputación..)	11%	22%	18%	15%	15%	15%
Por publicidad	1%	1%	0%	1%	2%	1%
Por casualidad, pasé por la oficina	1%	1%	0%	1%	2%	1%
Otras	12%	11%	10%	11%	9%	10%
Ns/Nc	2%	12%	10%	6%	5%	5%

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

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

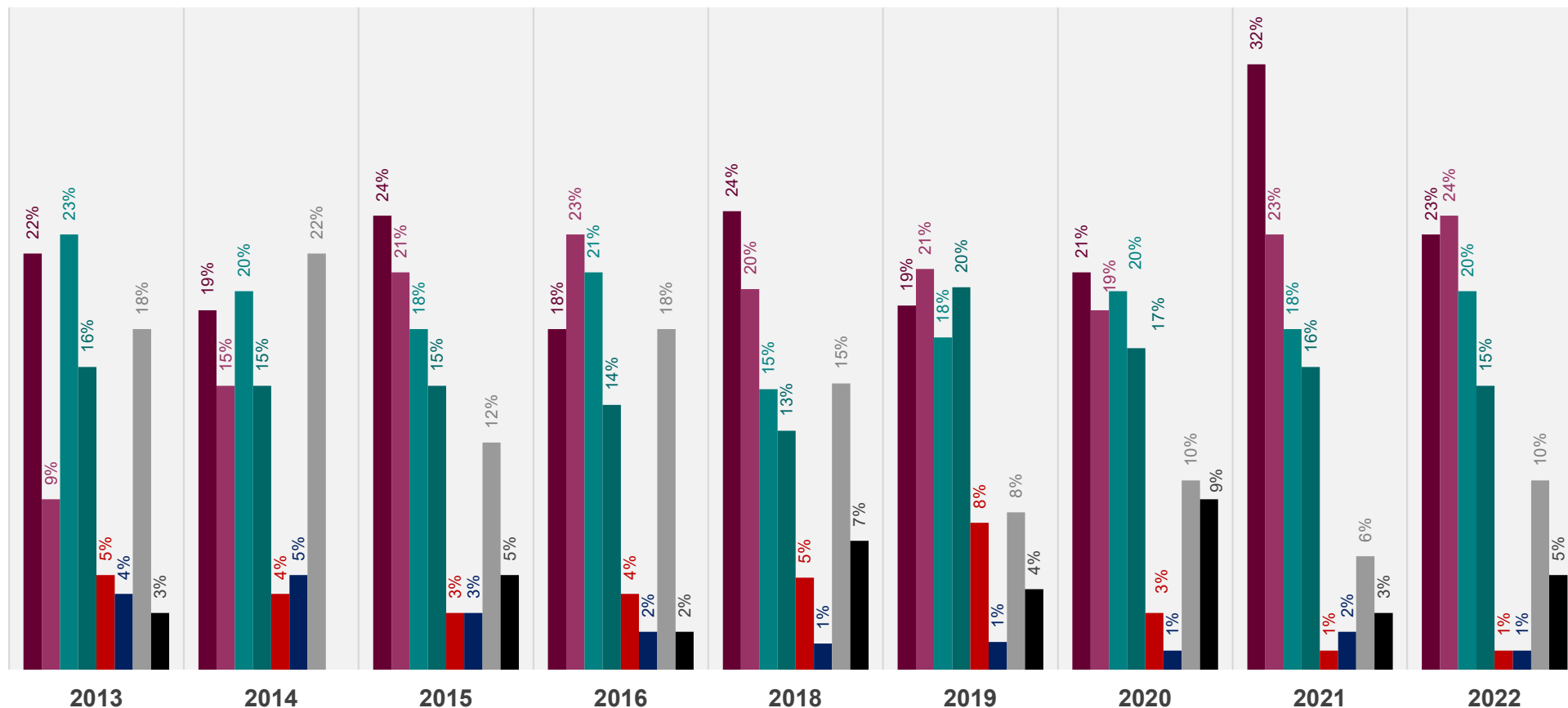
Base: Total de personas entrevistadas

	2013	2014	2015	2016	2018	2019	2020	2021	2022
Por recomendación de amigos y/o familiares	22%	19%	24%	18%	24%	19%	21%	32%	23%
Por la página web	9%	15%	21%	23%	20%	21%	19%	23%	24%
Me derivaron de otro servicio del Gobierno Vasco	23%	20%	18%	21%	15%	18%	20%	18%	20%
Me derivaron de otra institución (Ayto. Diputación)	16%	15%	15%	14%	13%	20%	17%	16%	15%
Por publicidad	5%	4%	3%	4%	5%	8%	3%	1%	1%
Por casualidad, pasé por la oficina	4%	5%	3%	2%	1%	1%	1%	2%	1%
Otras	18%	22%	12%	18%	15%	8%	10%	6%	10%
No concreta respuesta/ Ns/Nc	3%	---	5%	2%	7%	4%	9%	3%	5%

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

4.4.2. 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.

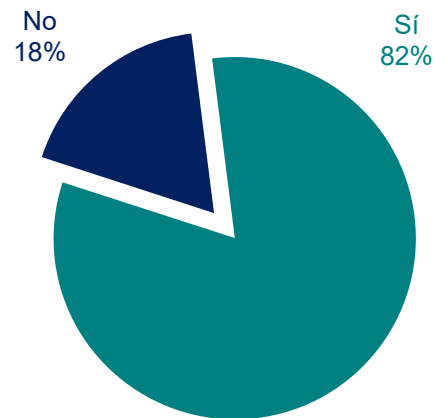
- Por recomendación de amigos y/o familiares
- Por la página web
- Me derivaron de otro servicio del Gobierno Vasco
- Me derivaron de otra institución (Ayto. Diputación)
- Por publicidad
- Por casualidad, pasé por la oficina
- Otras
- No concreta respuesta

4.5.

Conocimiento y uso de la web

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

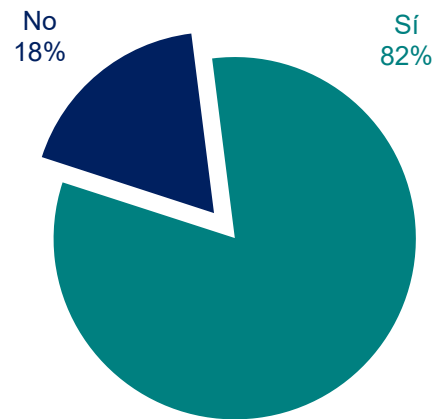
Base: Total de personas entrevistadas



	ATENCIÓN PRESENCIAL			ATENCIÓN ZUZENEAN		
	Bilbao	Donostia	Vitoria-Gasteiz	Presencial	Telefónico	Total
Sí	84%	72%	76%	79%	85%	82%
No	16%	27%	24%	20%	15%	18%
Ns/Nc	0%	1%	1%	1%	0%	0%

4.5.2. ¿La ha utilizado?

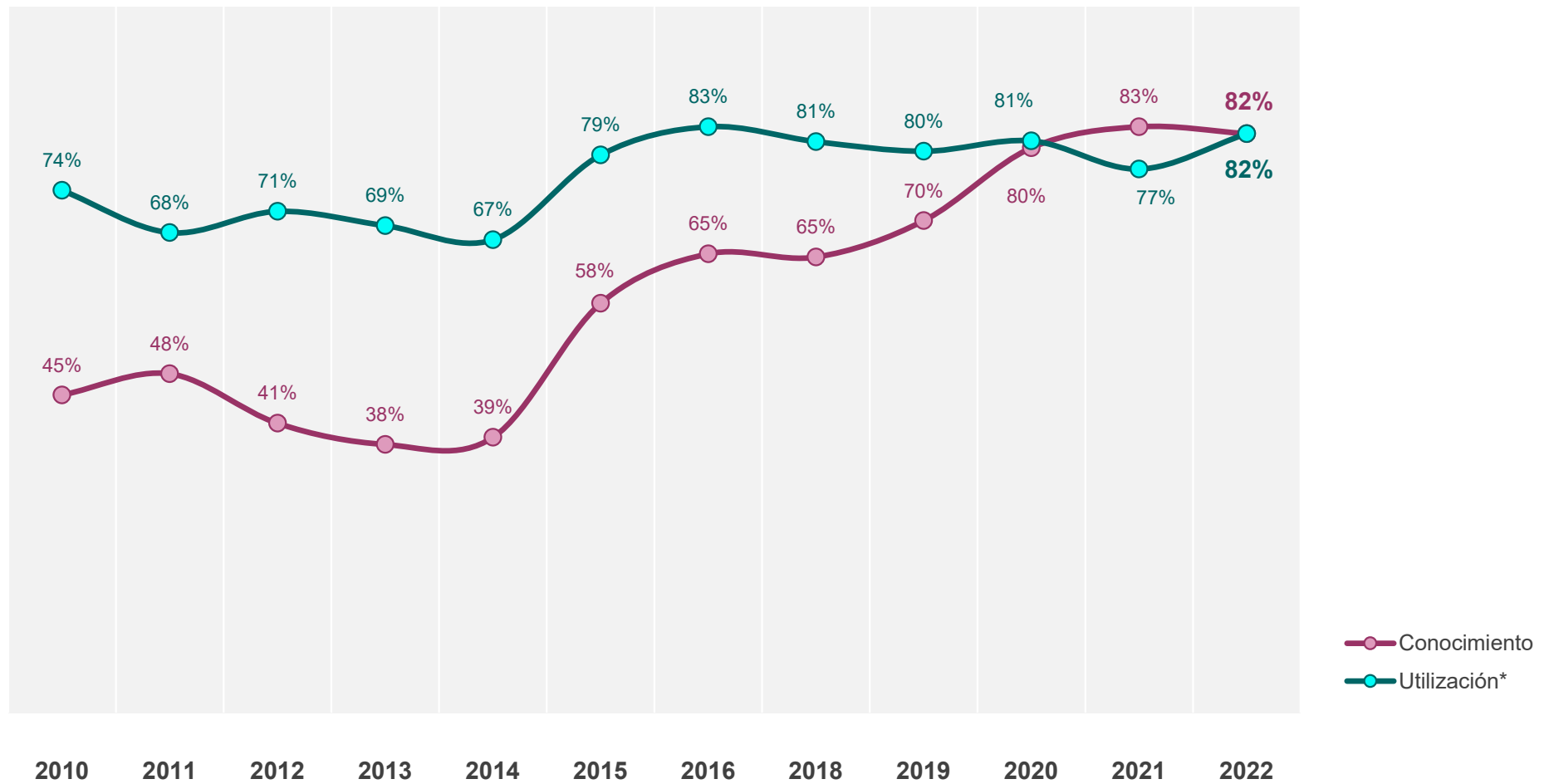
Base: Personas entrevistadas que afirman conocer la web del Gobierno Vasco euskadi.eus (82%)



	ATENCIÓN PRESENCIAL			ATENCIÓN ZUZENEAN		
	Bilbao	Donostia	Vitoria-Gasteiz	Presencial	Telefónico	Total
Sí	80%	80%	81%	80%	83%	82%
No	19%	20%	18%	19%	17%	18%
Ns/Nc	1%	0%	1%	1%	0%	0%

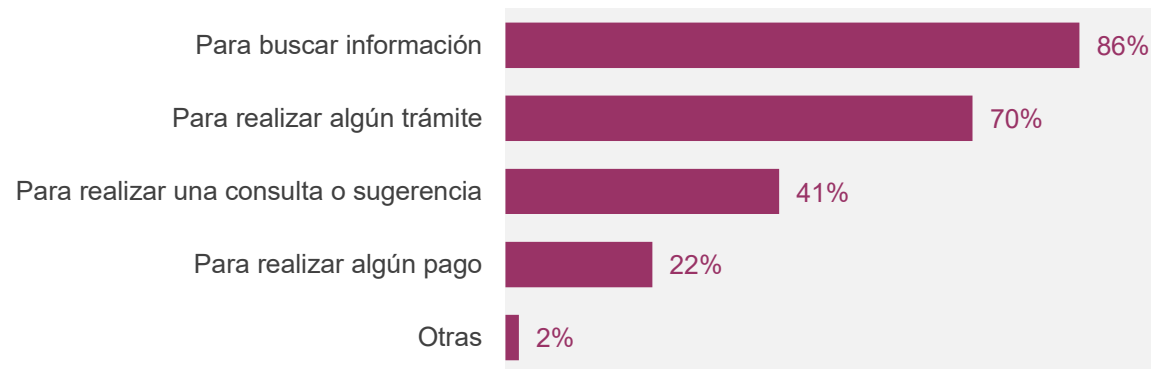
4.5.3. Evolución del conocimiento y utilización de la web del Gobierno Vasco euskadi.eus

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



4.5.4. ¿Para qué la ha utilizado?

Base: Personas entrevistadas que afirman haber utilizado la web del Gobierno Vasco euskadi.eus (82% de las que la conocen; 67% del total de las personas entrevistadas)



	ATENCIÓN PRESENCIAL			ATENCIÓN ZUZENEAN		
	Bilbao	Donostia	Vitoria-Gasteiz	Presencial	Telefónico	Total
Para buscar información	79%	88%	89%	83%	89%	86%
Para realizar algún trámite	66%	62%	67%	65%	75%	70%
Para realizar una consulta o sugerencia	20%	47%	41%	30%	51%	41%
Para realizar algún pago	7%	15%	22%	12%	32%	22%
Por otros motivos	3%	6%	4%	4%	1%	2%

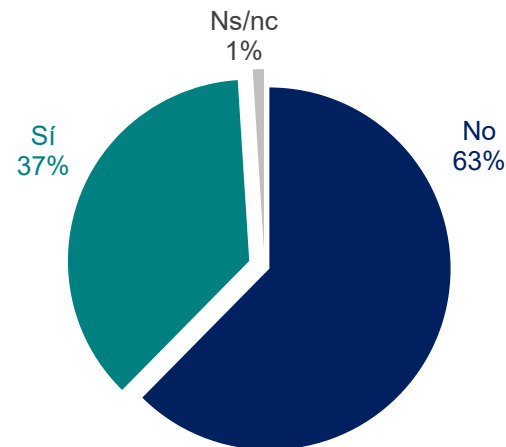
* Respuestas afirmativas para cada una de las razones de su utilización.

4.6.

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

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

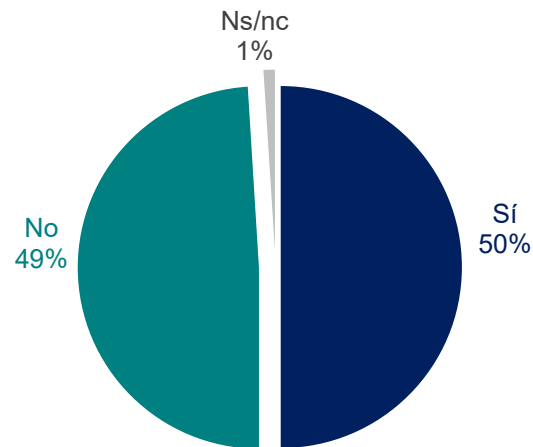
Base: Total de personas entrevistadas



	ATENCIÓN PRESENCIAL			ATENCIÓN ZUZENEAN		
	Bilbao	Donostia	Vitoria-Gasteiz	Presencial	Telefónico	Total
Sí	40%	37%	17%	33%	40%	37%
No	60%	62%	82%	66%	59%	63%
Ns/Nc	1%	1%	1%	1%	1%	1%

4.6.2. ¿Lo ha utilizado en alguna ocasión?

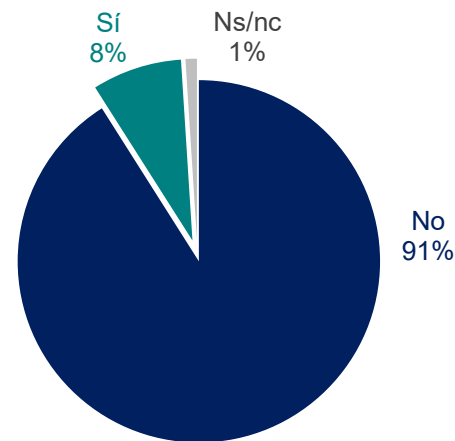
Base: Personas entrevistadas que afirman conocer el servicio de atención por correo electrónico euskadi.eus (37%)



	ATENCIÓN PRESENCIAL			ATENCIÓN ZUZENEAN		
	Bilbao	Donostia	Vitoria-Gasteiz	Presencial	Telefónico	Total
Sí	39%	37%	55%	40%	59%	50%
No	61%	59%	43%	58%	41%	49%
Ns/Nc	1%	3%	2%	1%	0%	1%

4.6.3. ¿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	Telefónico	Total
Sí	4%	10%	6%	6%	11%	8%
No	96%	90%	91%	94%	89%	91%
Ns/Nc	0%	0%	2%	1%	0%	1%

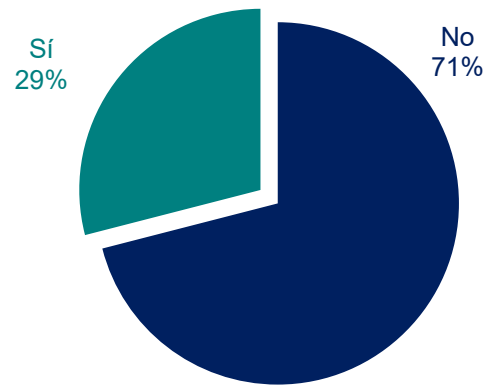
4.6.4. Evolución del conocimiento del servicio de mensajería instantánea de Telegram de Zuzenean

Base: Total de personas entrevistadas

	2016	2018	2019	2020	2021	2022
Sí	14%	13%	8%	11%	9%	8%
No	86%	87%	92%	89%	90%	91%
Ns/Nc	---	1%	---	1%	---	1%

4.6.5. ¿Lo ha utilizado?

Base: Personas entrevistadas que afirman conocer el servicio de mensajería instantánea de Telegram de Zuzenean (8%)



ATENCIÓN ZUZENEAN			
	Presencial	Telefónico	Total
Sí	25%	31%	29%
No	75%	69%	71%
Ns/Nc	0%	0%	0%

4.6.6. 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

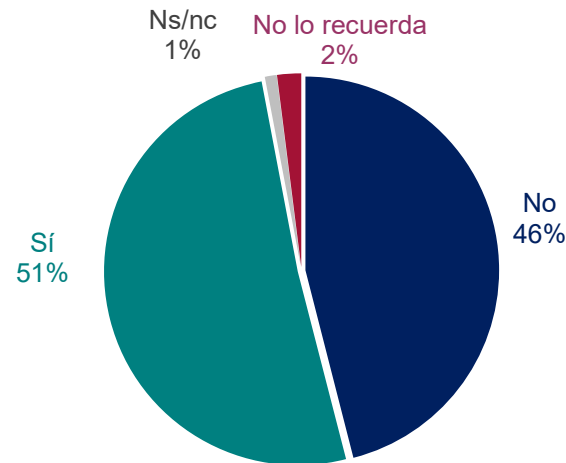
	2016	2018	2019	2020	2021	2022
Sí	15%	33%	29%	35%	24%	29%
No	85%	67%	71%	64%	76%	71%
Ns/Nc	---	1%	---	1%	---	0%

4.7.

El certificado de identificación electrónica “BakQ”

4.7.1. 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	54%	40%	54%	51%
No	45%	58%	40%	46%
No lo recuerda	1%	1%	4%	2%
Ns/Nc	0%	1%	1%	1%



5

Valoración del desempeño del servicio de Zuzenean

El 55% de las personas usuarias del Servicio de Atención Ciudadana de Zuzenean afirman estar **totalmente satisfechas con el desempeño global del servicio, y el 32% bastante satisfechas**. El 4% se declara nada o poco satisfecho/a y otro 7% 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 **8,8 y 7,9** respectivamente, y los índices de satisfacción, **59% y 27%** respectivamente.

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 5%.

Con relación al **espacio físico de las oficinas de Zuzenean, el nivel de satisfacción medio manifestado por las personas usuarias (8,1) no alcanza el compromiso adquirido en la Carta de Servicios de Zuzenean (8,2)**, y es inferior al obtenido en 2021 (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) es elevado (8,7); supera el compromiso adquirido en la Carta de Servicios (8,1) y es ligeramente superior al obtenido en 2021 (8,6).

Se registra un **nivel de satisfacción elevado con respecto al personal de atención de Zuzenean (8,7)** 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 (9,1 y 8,2 respectivamente). Aun así, **en ambos casos se supera el compromiso adquirido en la Carta de Servicios (8,2 y 7,8 respectivamente)**.

Evolutivamente, se aprecia un aumento del nivel de satisfacción con respecto al personal de atención entre las personas usuarias del servicio de atención presencial (8,7 en 2021).

El **nivel de satisfacción en relación con la información facilitada para resolver la gestión** obtiene una valoración media de 8,2. El nivel de satisfacción entre las personas usuarias del **servicio de atención presencial es de 8,8**, superior al de las usuarias del **servicio telefónico (7,6)**. En ambos casos **cumplen el compromiso adquirido en la Carta de Servicios** (7,8 en el canal presencial y 7,2 en el telefónico).

Evolutivamente, se observa que la valoración de este indicador en 2022 es ligeramente superior a la registrada en 2021, pero sin llegar a alcanzar la de años anteriores, en los que siempre se han registrado valores iguales o superiores a 8,3.

El **69% 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 **8,7**, situándose **por encima del compromiso adquirido en la Carta de Servicios de Zuzenean (7,7)**.

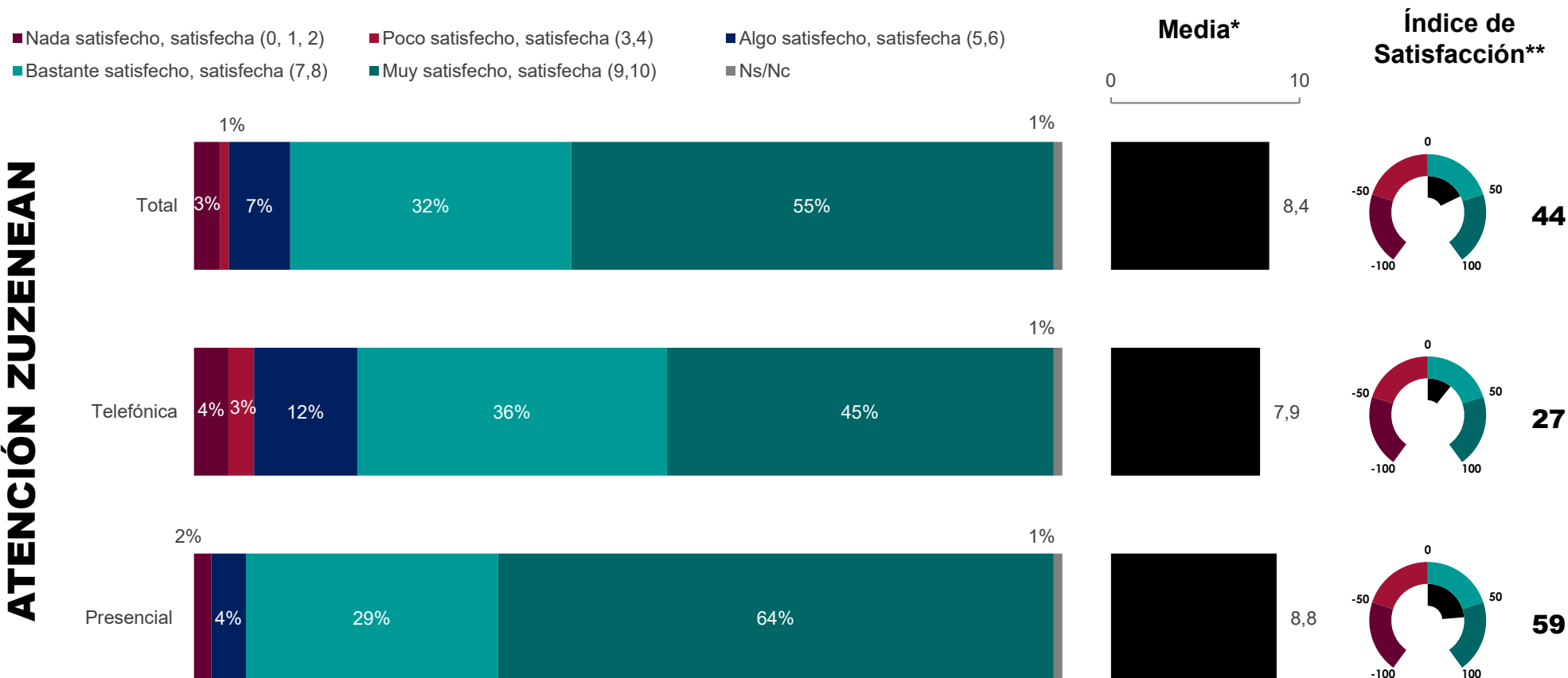
El **38% de las personas usuarias** del servicio de atención presencial manifiesta haber **realizado algún trámite a través del Registro Electrónico General del Gobierno Vasco**. El **nivel de satisfacción medio** de estas personas con este servicio es de **7,5**, situándose **por encima del compromiso adquirido en la Carta de Servicios de Zuzenean (7,4)**.

5.1.

Valoración general del desempeño

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

Base: Total de personas entrevistadas

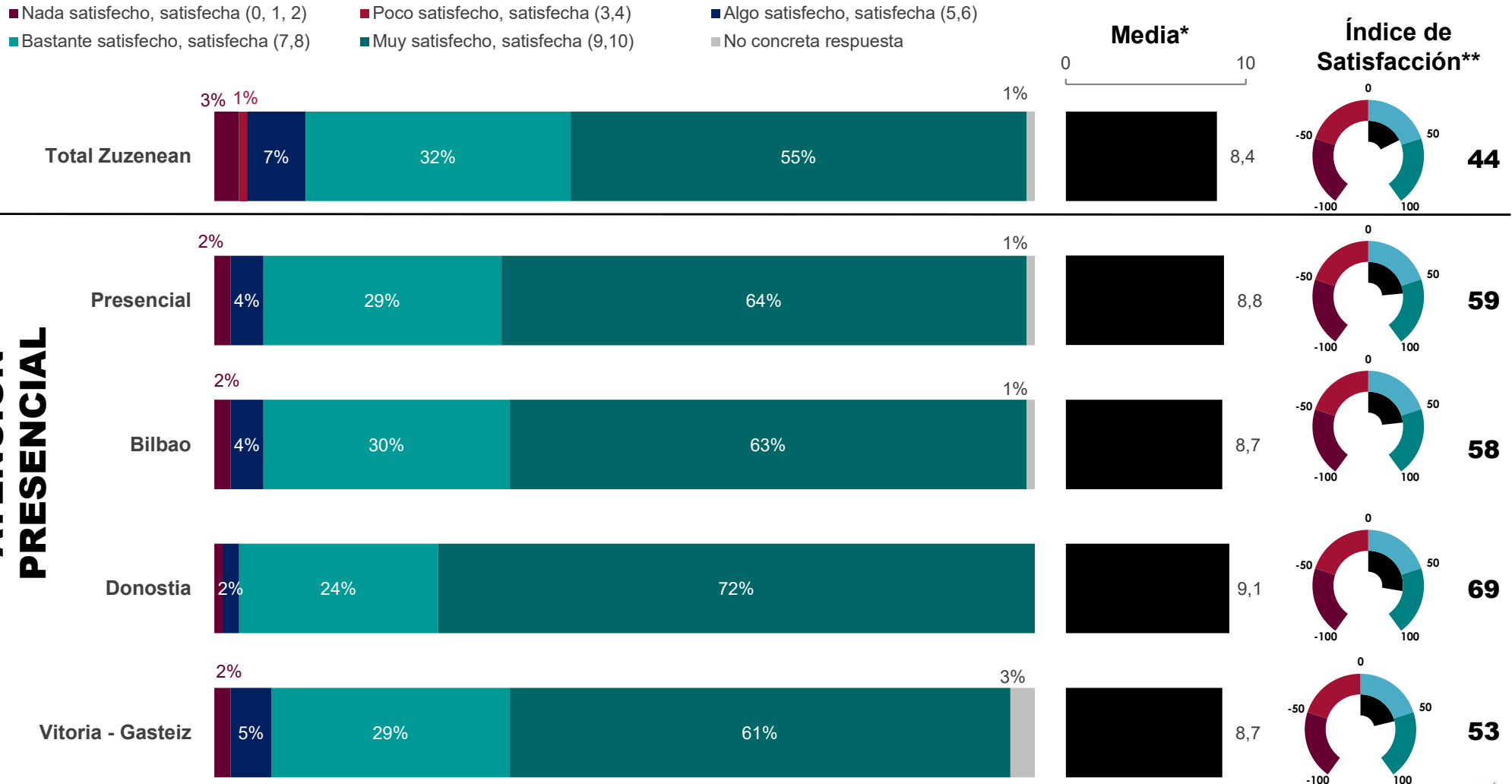


* Escala de mínimo 0 "nada satisfecho, satisfecha" a máximo 10 "totalmente satisfecho, satisfecha".

** 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.

5.1.1. ¿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".

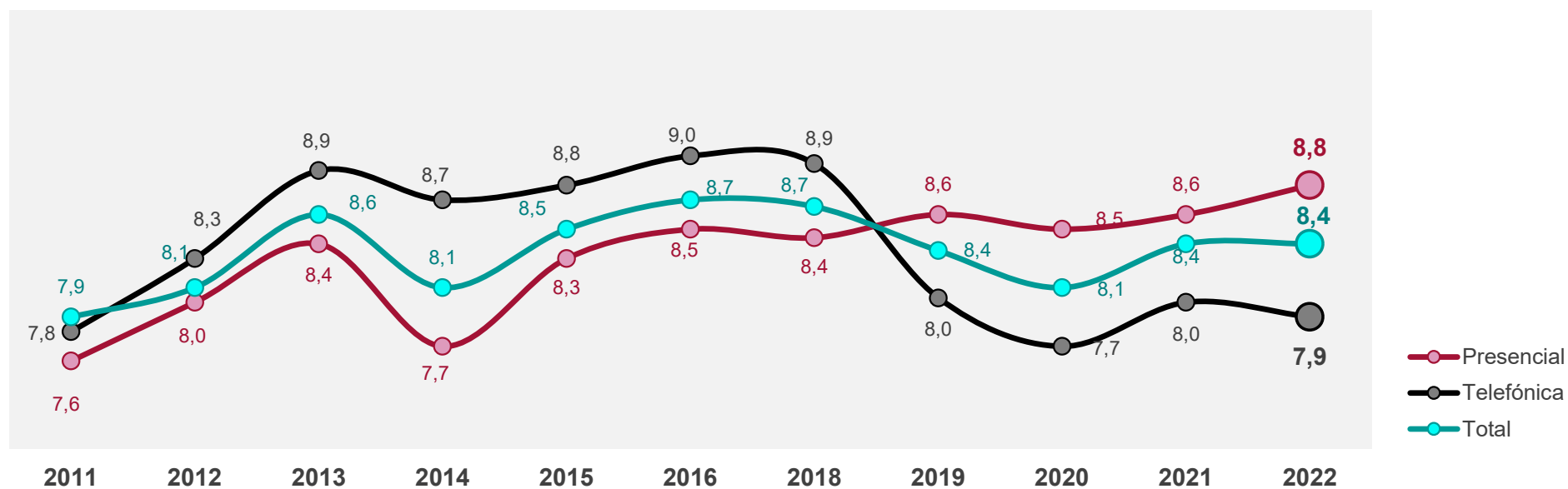
** Índice de Satisfacción: saldo entre % valoraciones más entusiastas (9 o 10 en la escala) menos % de valoraciones menos entusiastas (6 o menos en la escala). El rango de este índice se moverá de un máximo de 100, cuando todas las valoraciones sean de 9 o 10, a un mínimo de -100, cuando todas las valoraciones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

5.1.2. Evolución de la valoración general *

Base: Total de personas entrevistadas

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2018	2019	2020	2021	2022
Presencial	7,6	8,0	8,4	7,7	8,3	8,5	8,4	8,6	8,5	8,6	8,8
Telefónica	7,8	8,3	8,9	8,7	8,8	9,0	8,9	8,0	7,7	8,0	7,9
Total	7,9	8,1	8,6	8,1	8,5	8,7	8,7	8,4	8,1	8,4	8,4

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

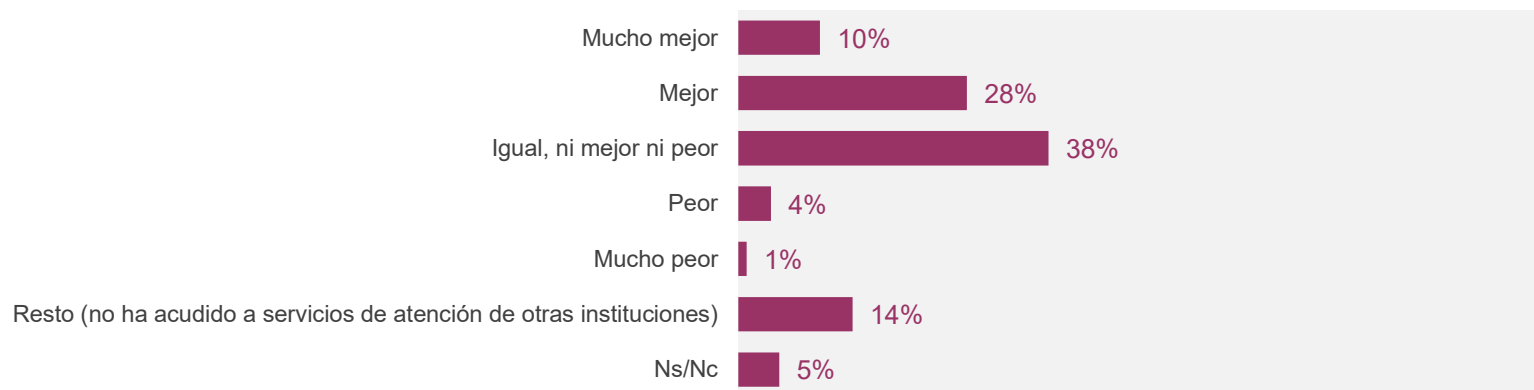


5.2.

Valoración comparada del servicio Zuzenean

5.2.1. ¿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%	6%	19%	11%	9%	10%
Mejor	24%	26%	29%	26%	31%	28%
Igual, ni mejor ni peor	36%	44%	36%	38%	39%	38%
Peor	3%	1%	2%	2%	6%	4%
Mucho peor	1%	0%	1%	1%	1%	1%
Ns/Nc	9%	4%	4%	7%	4%	5%
Resto (no ha acudido a otros servicios)	19%	19%	9%	16%	11%	14%

5.2.2. Evolución de la valoración comparada de Zuzenean*

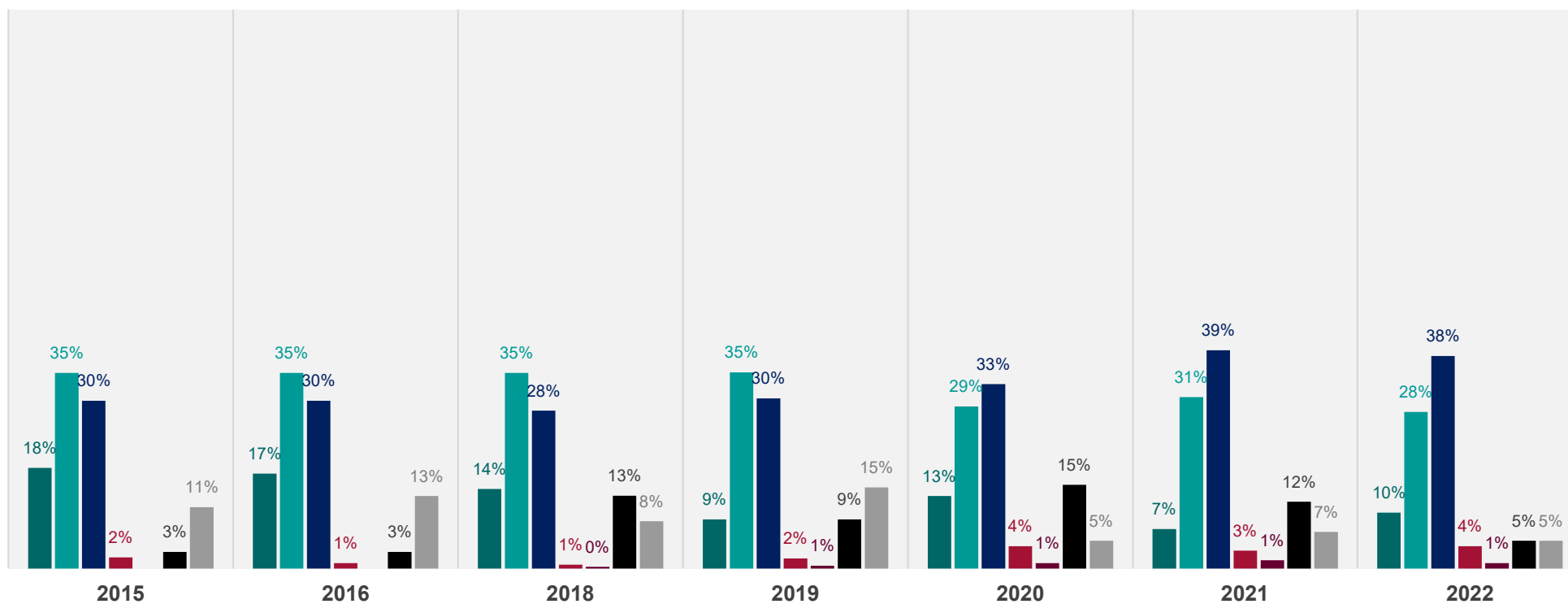
Base: Total de personas entrevistadas

	2013	2014	2015	2016	2018	2019	2020	2021	2022
Mucho mejor	15%	12%	18%	17%	14%	9%	13%	7%	10%
Mejor	32%	35%	35%	35%	35%	35%	29%	31%	28%
Igual, ni mejor ni peor	27%	30%	30%	30%	28%	30%	33%	39%	38%
Peor	1%	1%	2%	1%	1%	2%	4%	3%	4%
Mucho peor	---	---	---	---	0%	1%	1%	1%	1%
Resto (no ha acudido a servicios de atención de otras instituciones)	13%	21%	3%	3%	13%	9%	15%	12%	14%
Ns/Nc	11%	---	11%	13%	8%	15%	5%	7%	5%

5.2.2. Evolución de la valoración comparada de Zuzenean

Base: Total de personas entrevistadas

■ Mucho mejor ■ Mejor ■ Igual, ni mejor ni peor ■ Peor ■ Mucho peor ■ Resto (no ha acudido a servicios de atención de otras instituciones) ■ Ns/Nc



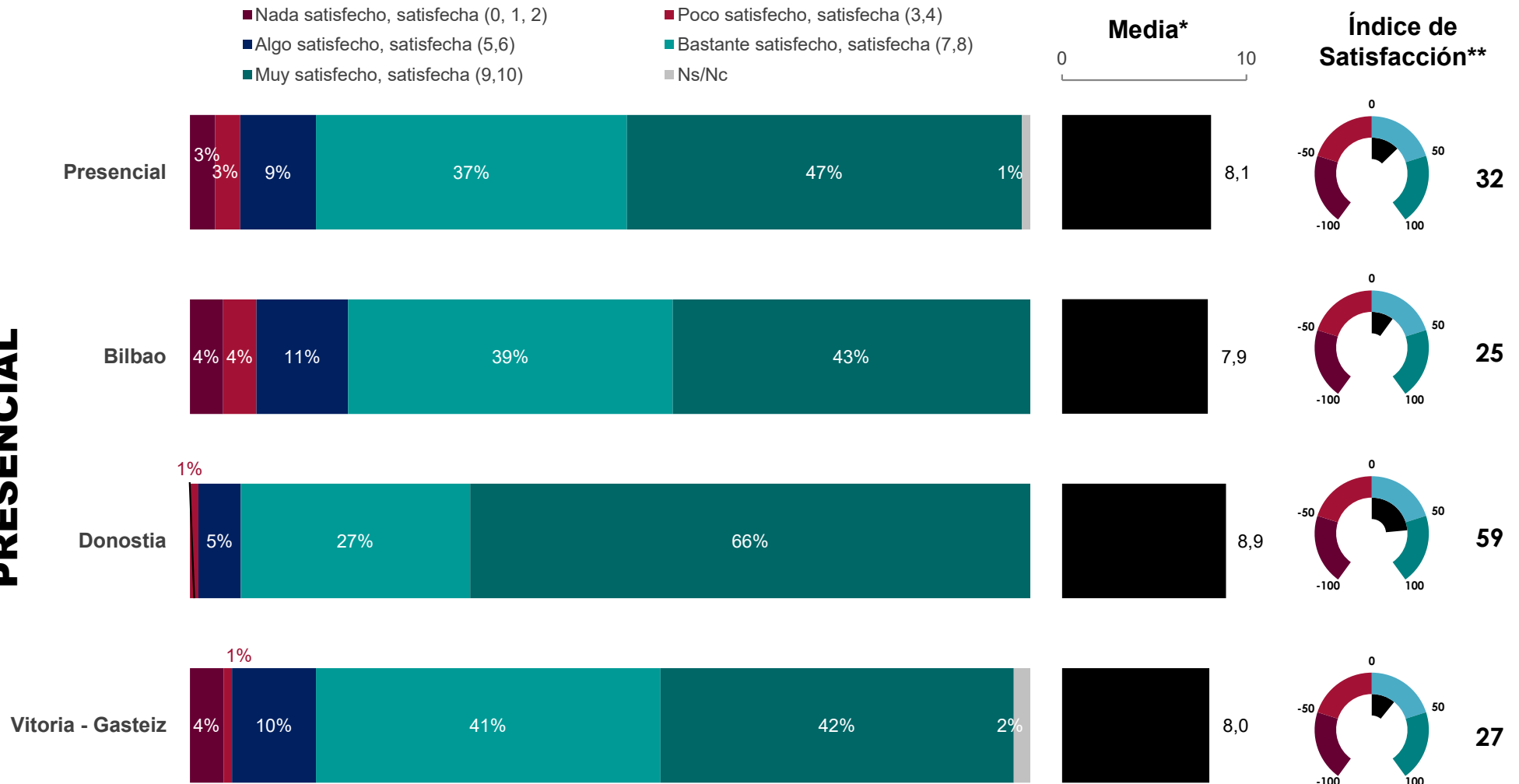
5.3.

Valoración del espacio físico

5.3.1. ¿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



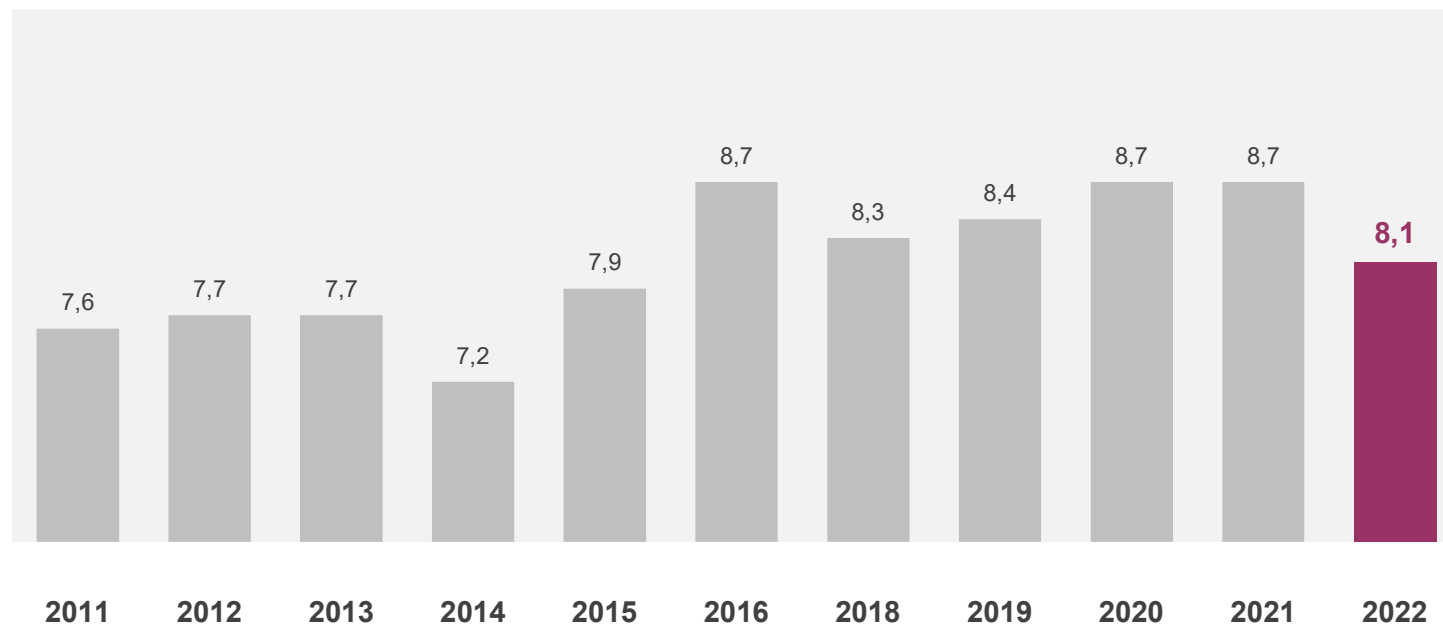
* Escala de mínimo 0 "nada satisfecho, satisfecha" a máximo 10 "totalmente satisfecho, satisfecha".

** 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.

5.3.2. 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



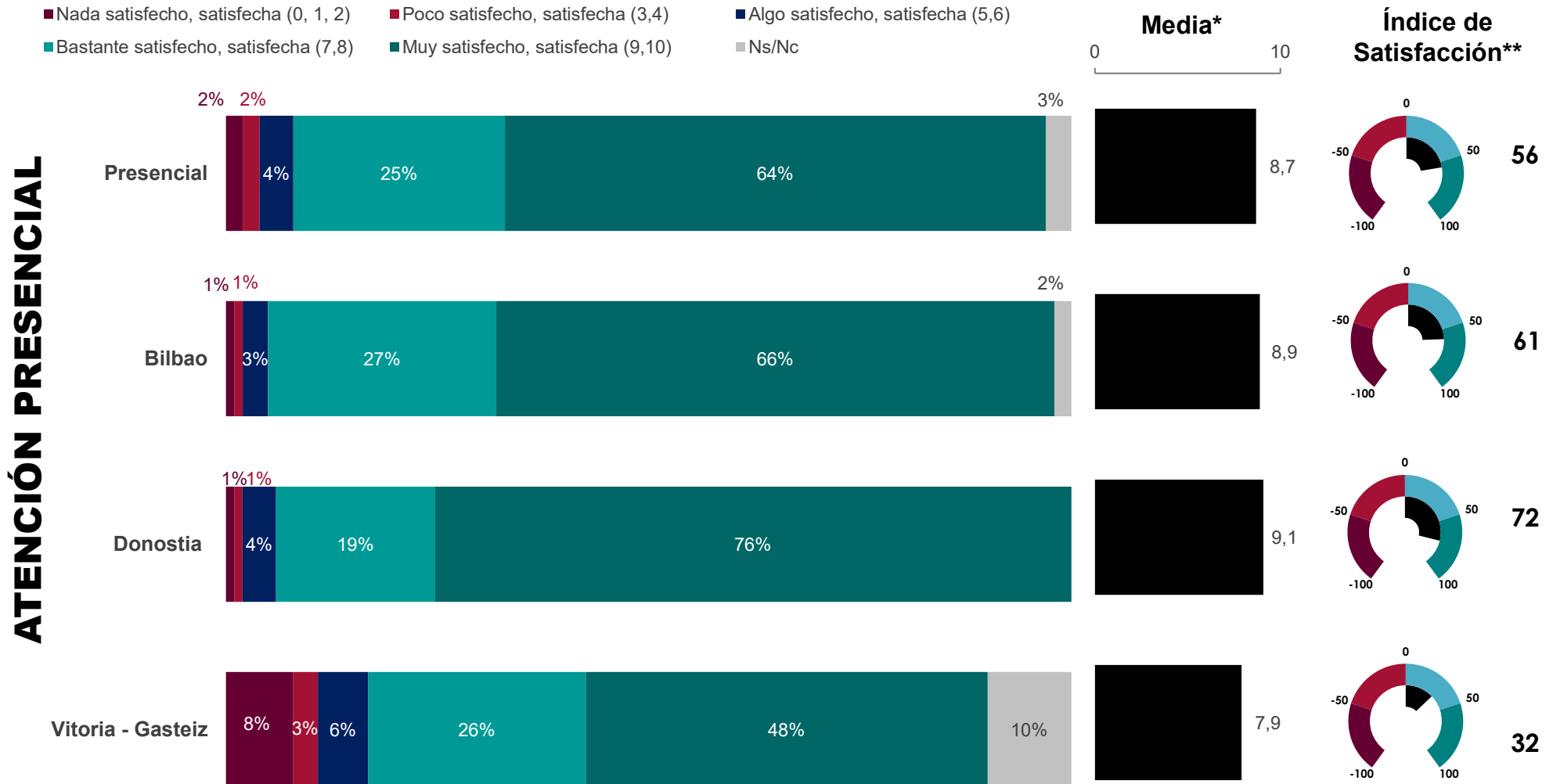
* Escala de mínimo 0 "nada satisfecho, satisfecha" a máximo 10 "totalmente satisfecho, satisfecha". Valor medio.

5.4.

Valoración de la gestión de la cita previa

5.4.1. ¿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



* 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.

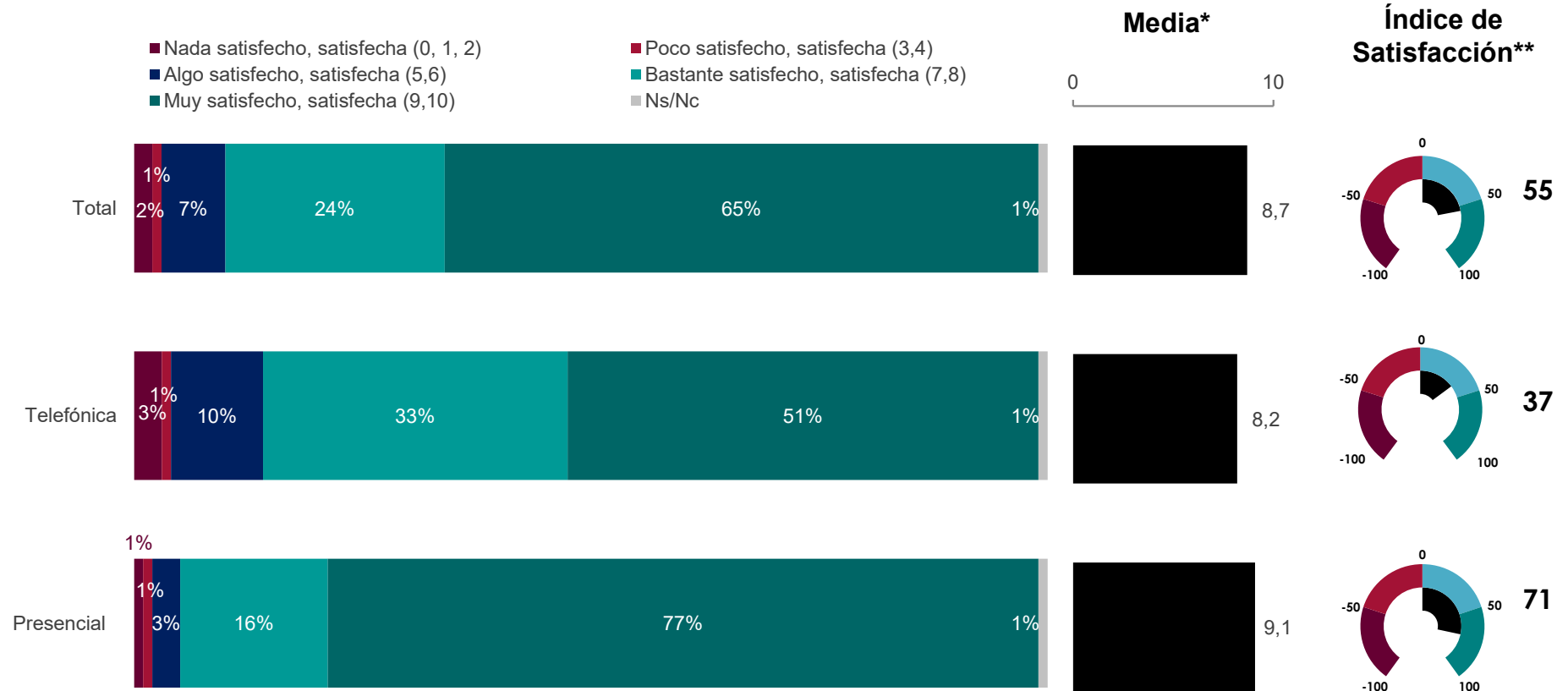
5.5.

Valoración del personal de atención

5.5.1. 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.1.4 y S1.AT.1.8)

Base: Total de personas entrevistadas

ATENCIÓN ZUZENEAN

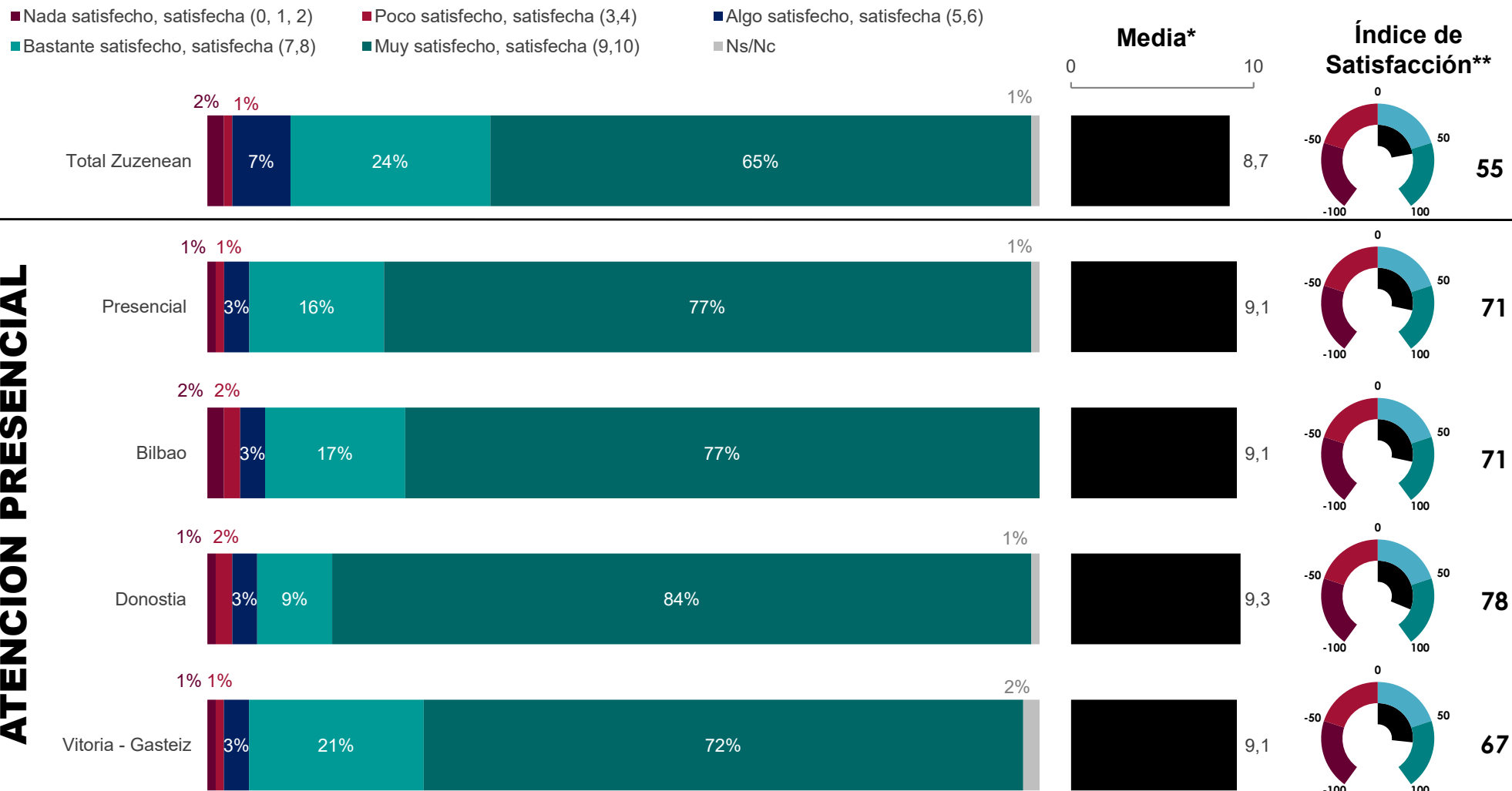


* Escala de mínimo 0 "nada satisfecho, satisfecha" a máximo 10 "totalmente satisfecho, satisfecha".

** 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.

5.5.2. 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.1.4 y S1.AT.1.8)

Base: Total de personas entrevistadas

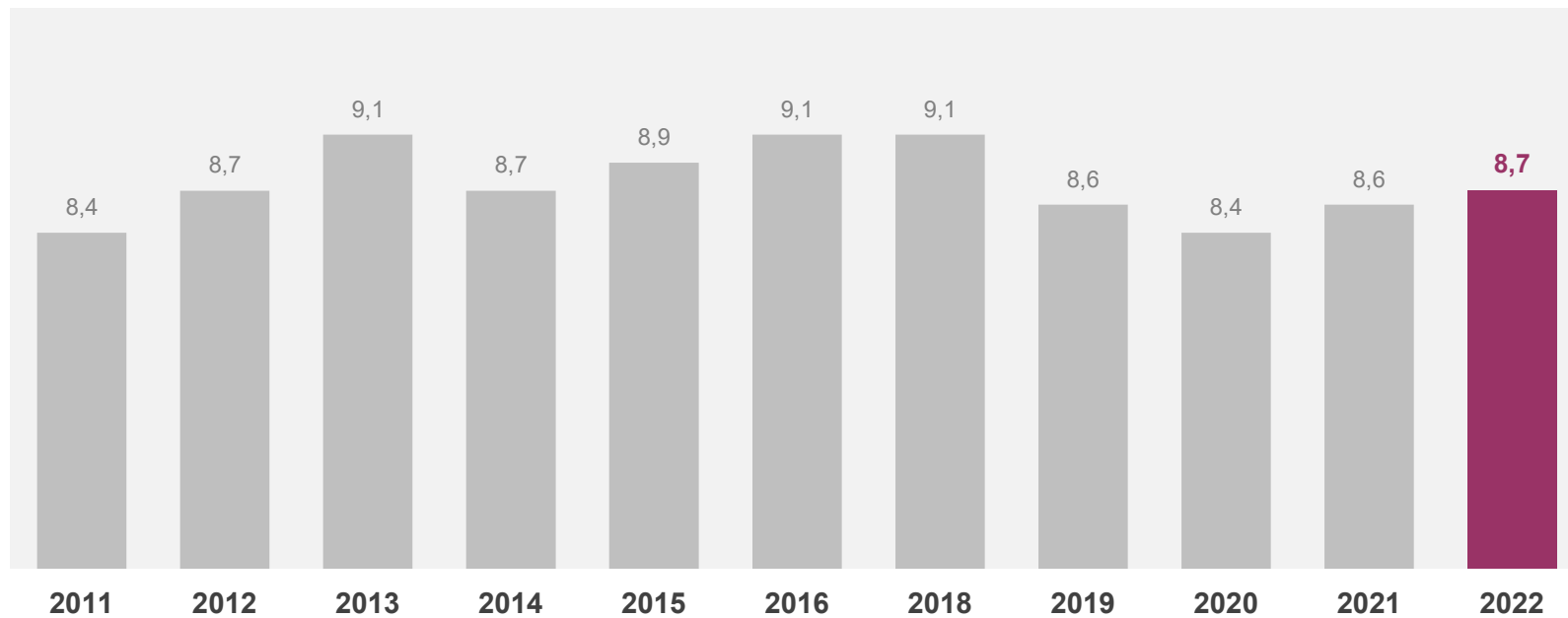


* Escala de mínimo 0 "nada satisfecho, satisfecha" a máximo 10 "totalmente satisfecho, satisfecha".

** 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.

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

Base: Total de personas entrevistadas



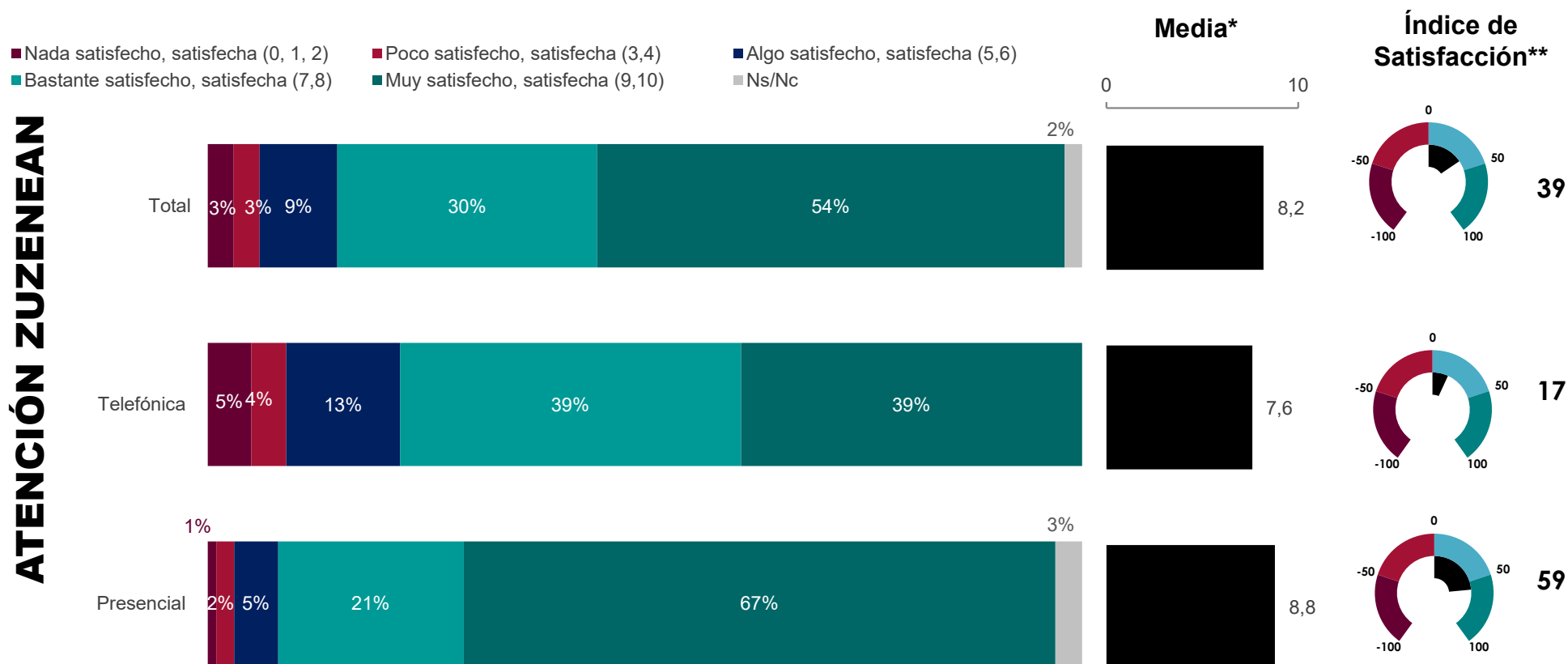
* Escala de mínimo 0 "nada satisfecho, satisfecha" a máximo 10 "totalmente satisfecho, satisfecha".

5.6.

Valoración de la información facilitada

5.6.1 ¿Cuál es su nivel de satisfacción con la información facilitada para resolver su gestión? (Indicadores S1.AP.1.6. y S1.AT.1.10)

Base: Total de personas entrevistadas

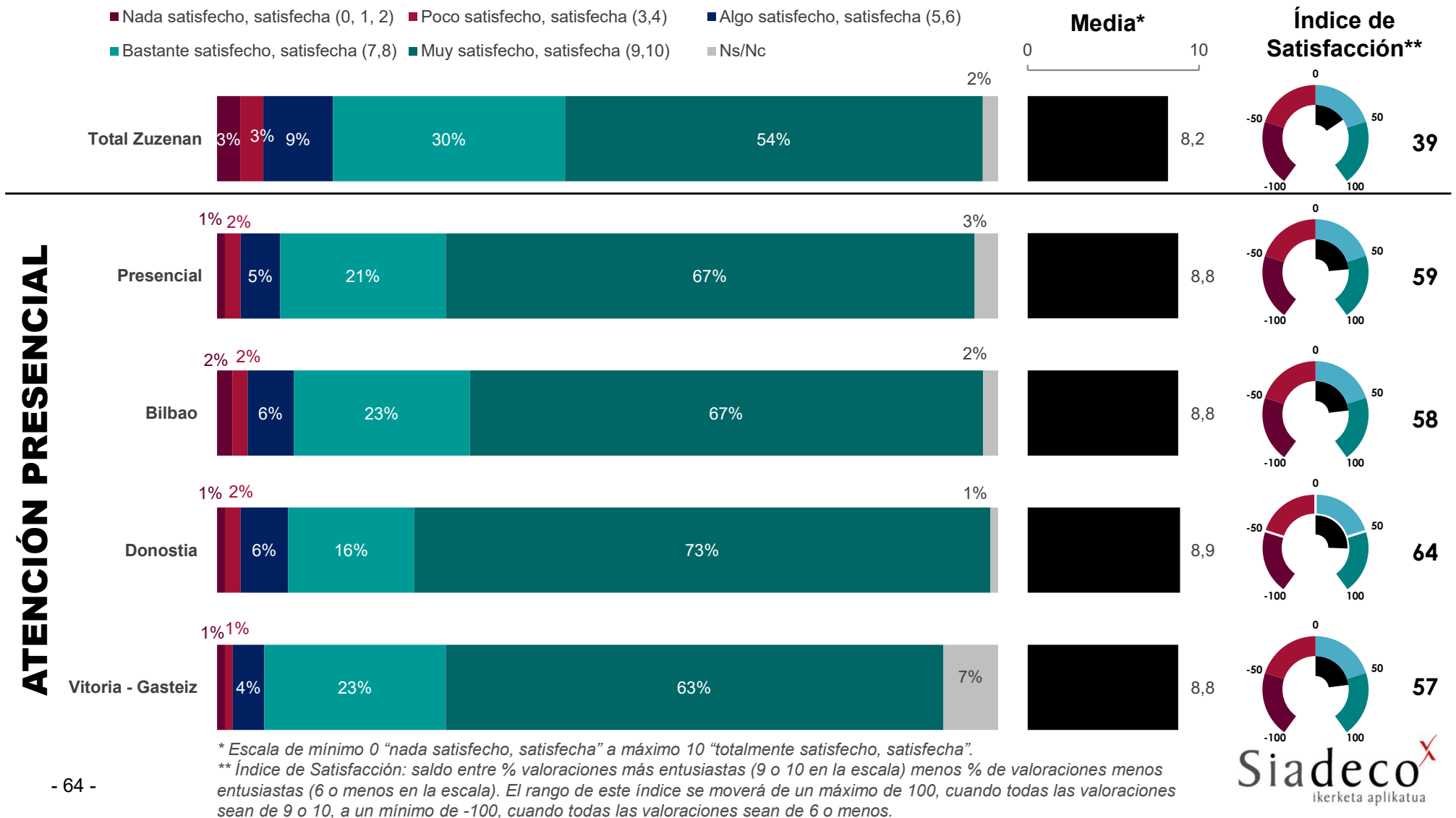


* Escala de mínimo 0 “nada satisfecho, satisfecha” a máximo 10 “totalmente satisfecho, satisfecha”.

** 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.

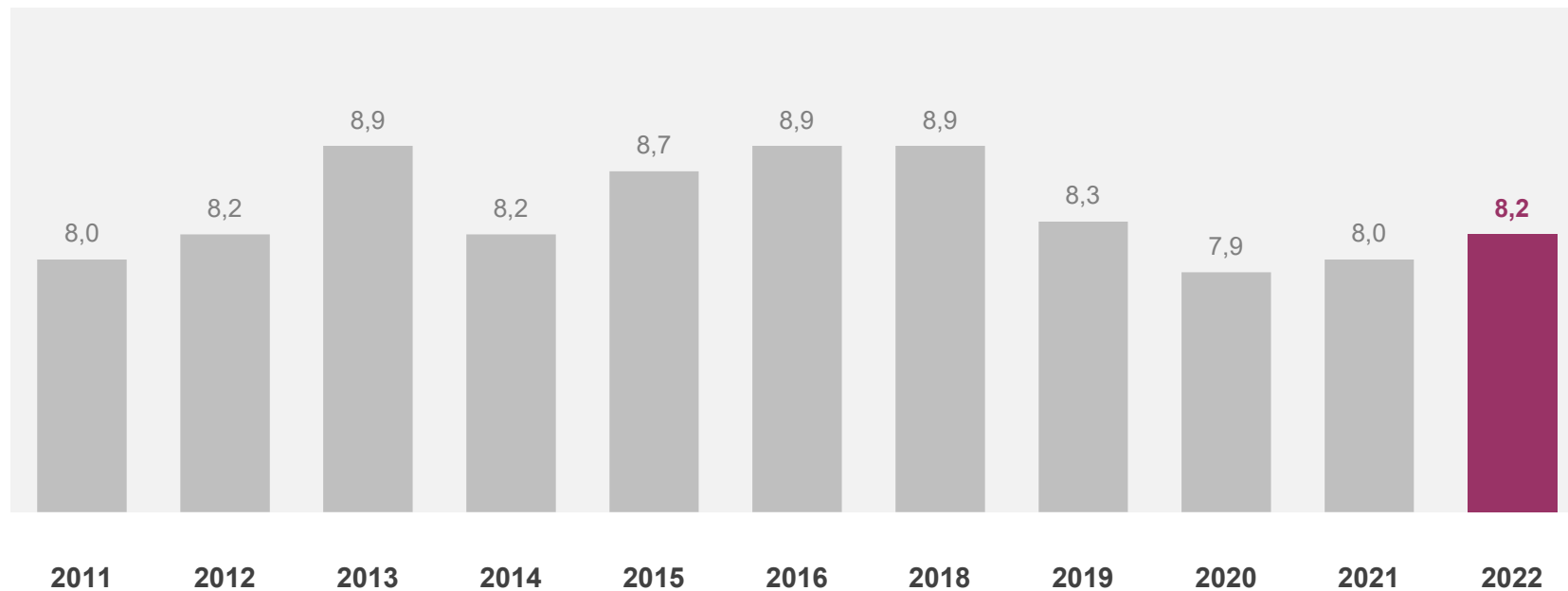
5.6.2. ¿Cuál es su nivel de satisfacción con la información facilitada para resolver su gestión? (Indicadores S1.AP.1.6. y S1.AT.1.10)

Base: Total de personas entrevistadas



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

Base: Total de personas entrevistadas



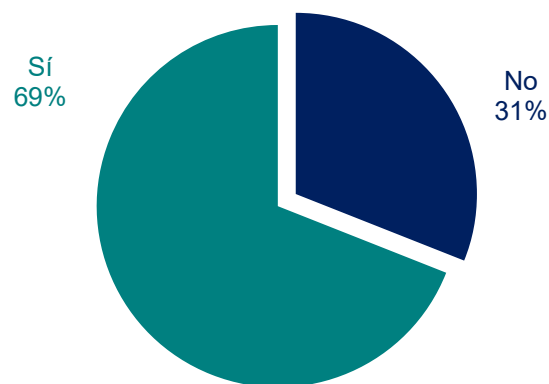
* Escala de mínimo 0 "nada satisfecho, satisfecha" a máximo 10 "totalmente satisfecho, satisfecha".

5.7.

Valoración del proceso de registro y tramitación de documentos

5.7.1 ¿Ha registrado o tramitado algún documento?

Base: Total de personas entrevistadas que han recibido atención presencial

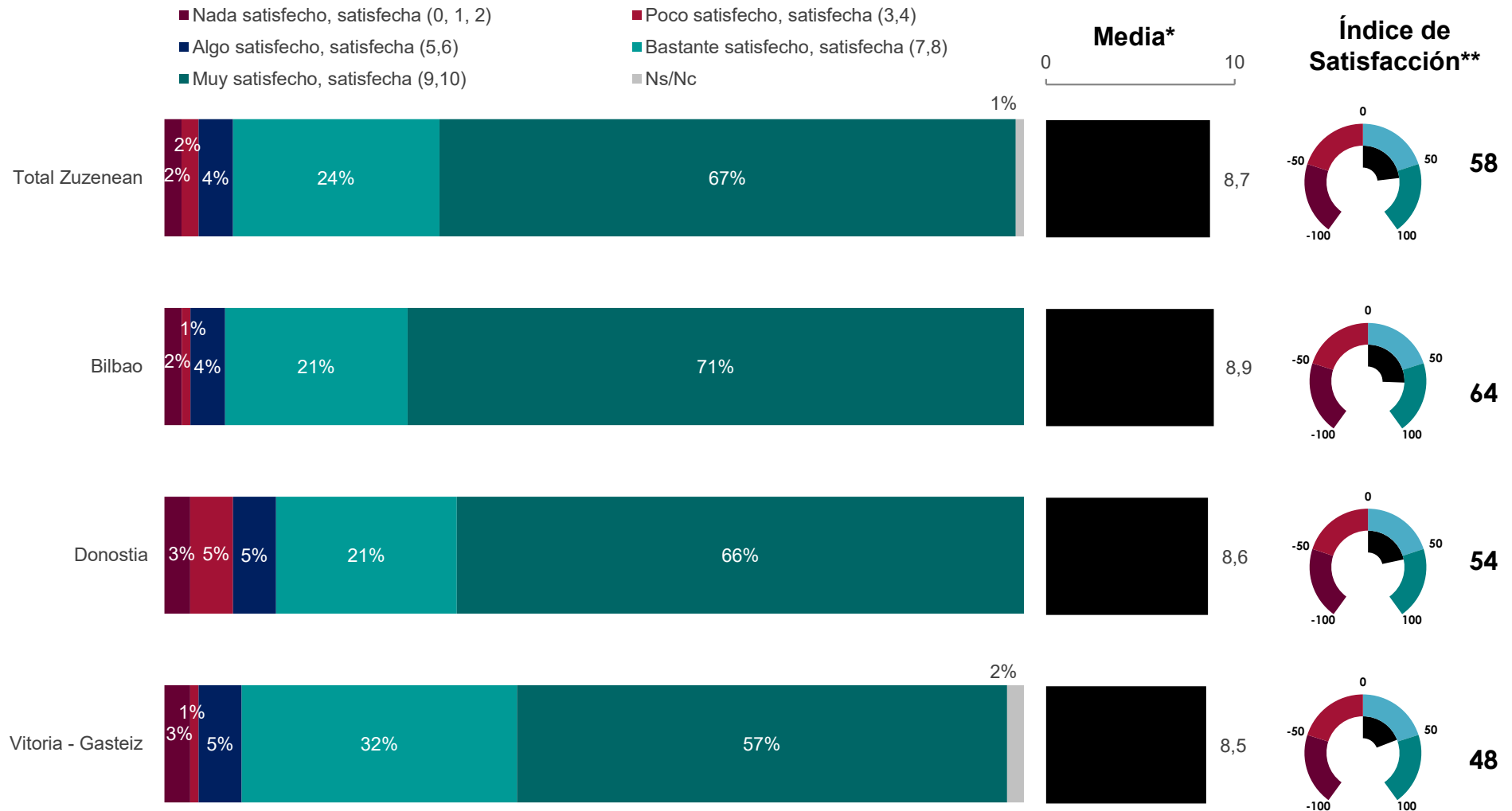


ATENCIÓN PRESENCIAL				
	Bilbao	Donostia	Vitoria-Gasteiz	Total
Sí	68%	76%	66%	69%
No	32%	24%	34%	31%
Ns/Nc	0%	0%	0%	0%

5.7.2. ¿Cómo valora su nivel de satisfacción con el registro y tramitación de documentos en las oficinas de atención presencial? (Indicador S3.AP.3.1.)

Base: Total de personas entrevistadas que han registrado o tramitado algún documento (69% de atención presencial)

ATENCIÓN PRESENCIAL

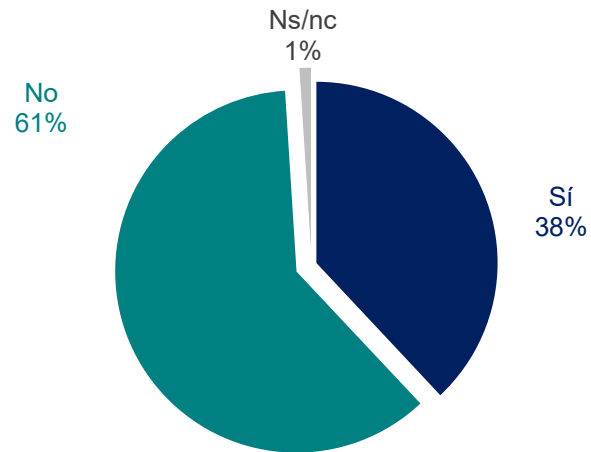


* Escala de mínimo 0 "nada satisfecho, satisfecha" a máximo 10 "totalmente satisfecho, satisfecha".

** 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.

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

Base: Total de personas entrevistadas que han recibido atención presencial

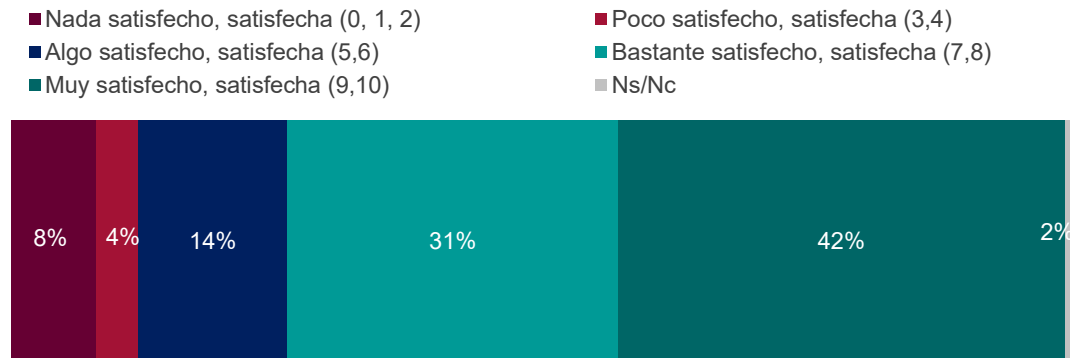


ATENCIÓN PRESENCIAL				
	Bilbao	Donostia	Vitoria-Gasteiz	Total
Sí	34%	31%	53%	38%
No	66%	67%	46%	61%
Ns/Nc	0%	2%	2%	1%

5.7.4. ¿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.3.2.)

Base: Total de personas entrevistadas que han recibido atención presencial y registrado o tramitado algún documento a través del REG del Gobierno Vasco (38% de atención presencial)

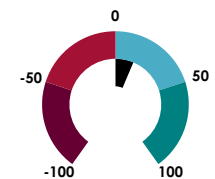
ATENCIÓN
PRESENCIAL



Media*



Índice de Satisfacción**



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

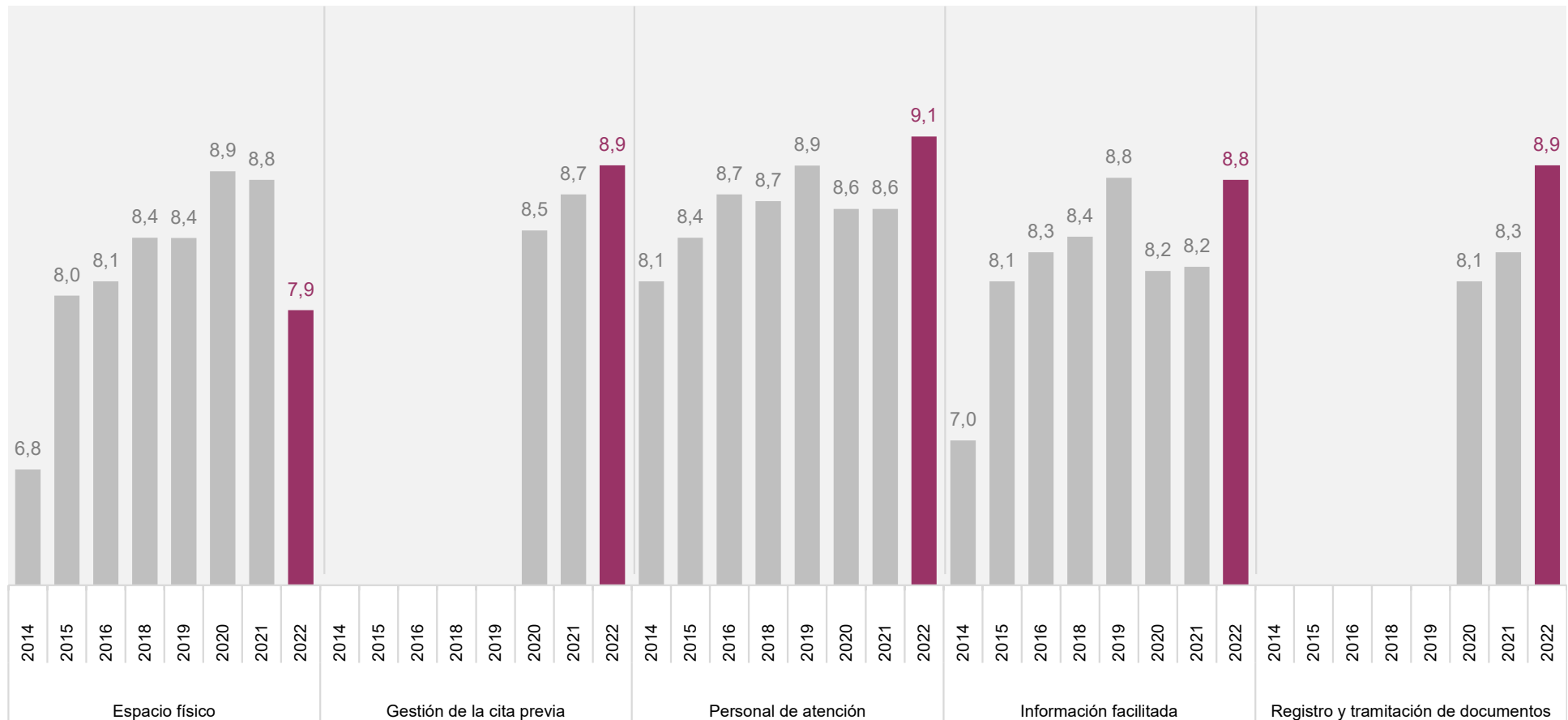
** Índice de Satisfacción: saldo entre % valoraciones más entusiastas (9 o 10 en la escala) menos % de valoraciones menos entusiastas (6 o menos en la escala). El rango de este índice se moverá de un máximo de 100, cuando todas las valoraciones sean de 9 o 10, a un mínimo de -100, cuando todas las valoraciones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

5.8.

Evolución de las principales áreas de servicio según delegación y canal

5.8.1. Nivel de satisfacción con distintos aspectos Zuzenean Bilbao*

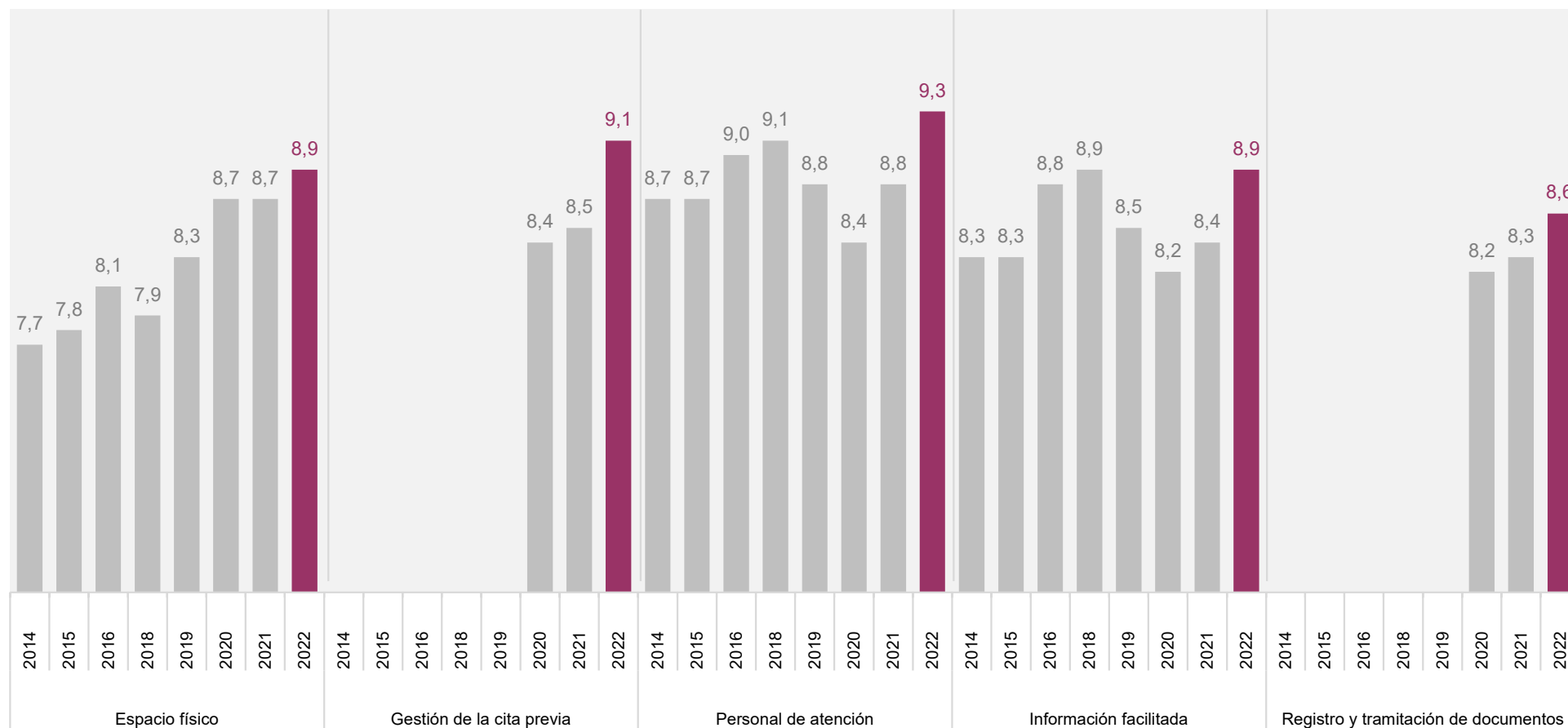
Base: Total de personas entrevistadas que han recibido atención presencial en Bilbao



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

5.8.2. Nivel de satisfacción con distintos aspectos Zuzenean Donostia*

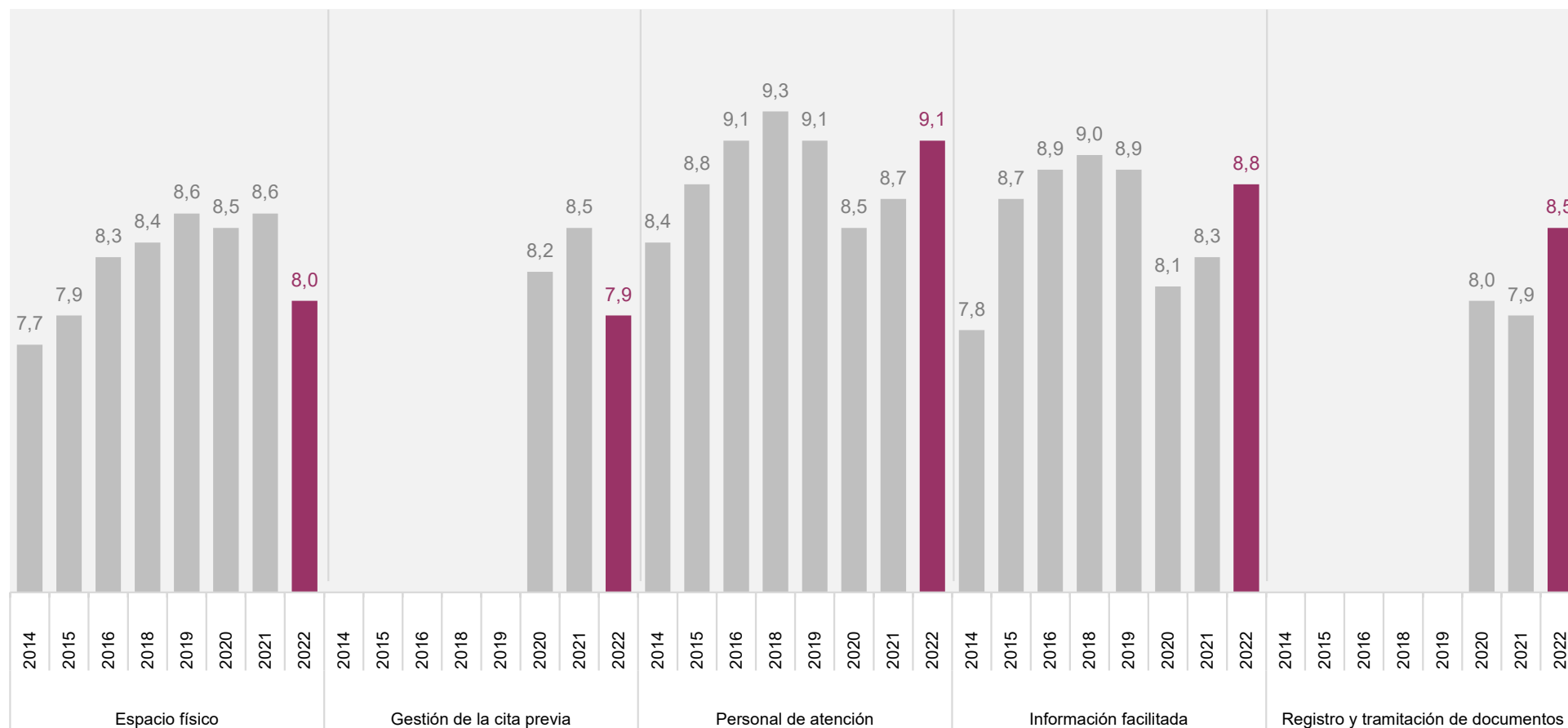
Base: Total de personas entrevistadas que han recibido atención presencial en Donostia



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

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

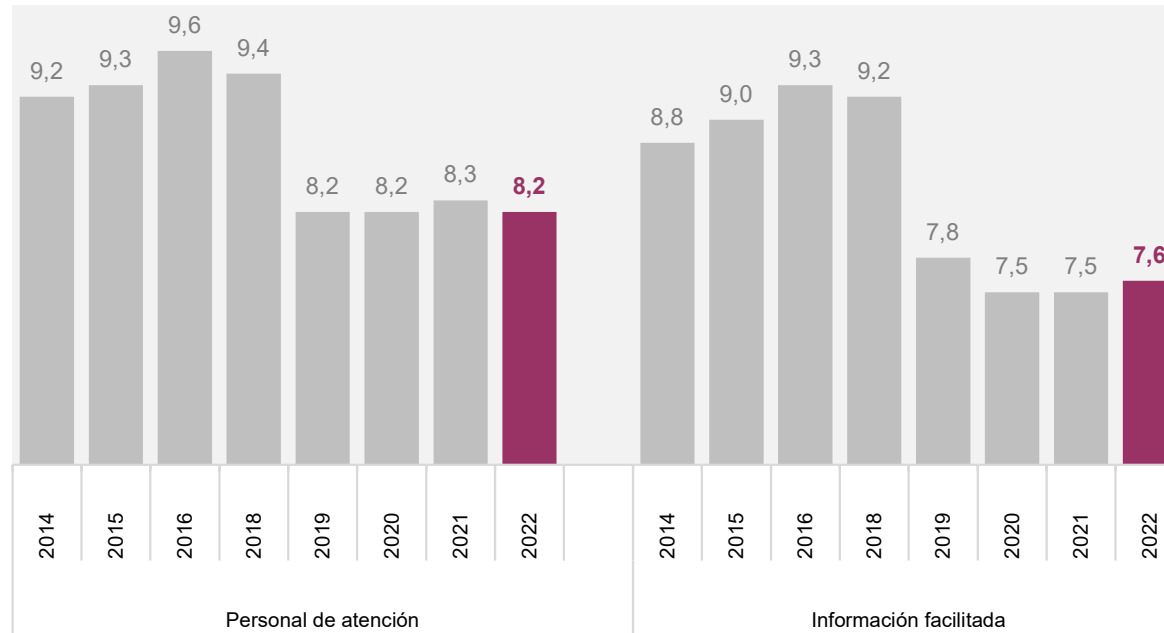
Base: Total de personas entrevistadas que han recibido atención presencial en Vitoria-Gasteiz



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

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

Base: Total de personas entrevistadas que han recibido atención telefónica



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



6

Tiempo de espera, resolución y satisfacción

El **74%** de las personas entrevistadas está **muy satisfecha** con la **amplitud del horario continuado de Zuzenean y el 20% bastante satisfecha**. Atendiendo al canal de atención, se observa que el nivel de satisfacción entre las personas atendidas **en las oficinas (9,4) es ligeramente superior al obtenido entre las personas que han recibido atención telefónica (8,8)**, si bien en ambos casos es **superior al compromiso fijado en la Carta de Servicios (8,6 en el canal presencial y 8,4 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 (9,0), y supera tanto la valoración media de años anteriores como el compromiso fijado en la Carta de Servicios (8,2)**.

Por otro lado, se constata que las personas usuarias del servicio telefónico han debido realizar **de media 3,6 llamadas** para contactar con el servicio, y que, concretamente, **el 29% ha tenido que realizar 4 o más llamadas**. Esto representa un descenso en el número medio de llamadas por persona con respecto a 2021 (4,3), pero continua muy por encima del de años anteriores.

Consecuencia de ello, es que **menos de la mitad de las personas entrevistadas (49%) se muestra satisfecha con el tiempo de espera hasta ser atendidas telefónicamente**, y el **nivel de satisfacción medio se sitúa en 6,1**. Evolutivamente, se observa que si bien el índice de satisfacción medio es ligeramente superior al obtenido en los últimos dos años, es sensiblemente inferior al de años anteriores (siempre por encima de 7).

Entre las personas que han recibido **atención telefónica, el 25% se muestra muy satisfecha con la facilidad de uso del sistema de atención automatizado de llamadas**, y el 40% bastante satisfecha. El 17%, en cambio, poco o nada satisfecha.

El 38% de las personas que han sido atendidas a través del servicio telefónico de Zuzenean, ha manifestado que, en algún momento, **ha llamado al teléfono de Zuzenean para pedir cita previa en las oficinas de atención presencial**; de ellas, el 42% logró establecer su cita a través del operador virtual, pero el 46% tuvo que concertarla a través de una persona (operador físico).

El principal problema con que se han encontrado las personas que han utilizado el operador virtual (máquina) ha sido que se superaba el tiempo de espera (38%)

Analizando **la resolución del trámite o gestión planteada, el 67% de las personas entrevistadas manifiesta que se ha resuelto totalmente**, el 8% parcialmente y el 23% que no se ha resuelto. Entre las personas atendidas presencialmente, el porcentaje de quienes afirman que no se ha resuelto asciende hasta el 27% frente a un 19% en las atendidas telefónicamente.

Dentro del colectivo de personas usuarias que señalan que el trámite o gestión no se ha resuelto (23% del total), el **principal motivo de no resolución es que el asunto está en curso o pendiente de ser decidido (37%)**. En la atención presencial, este motivo representa el 47% 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 (38%)**. 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 55%, frente a las personas usuarias del canal telefónico que ofrecen un NPS de 19%**.

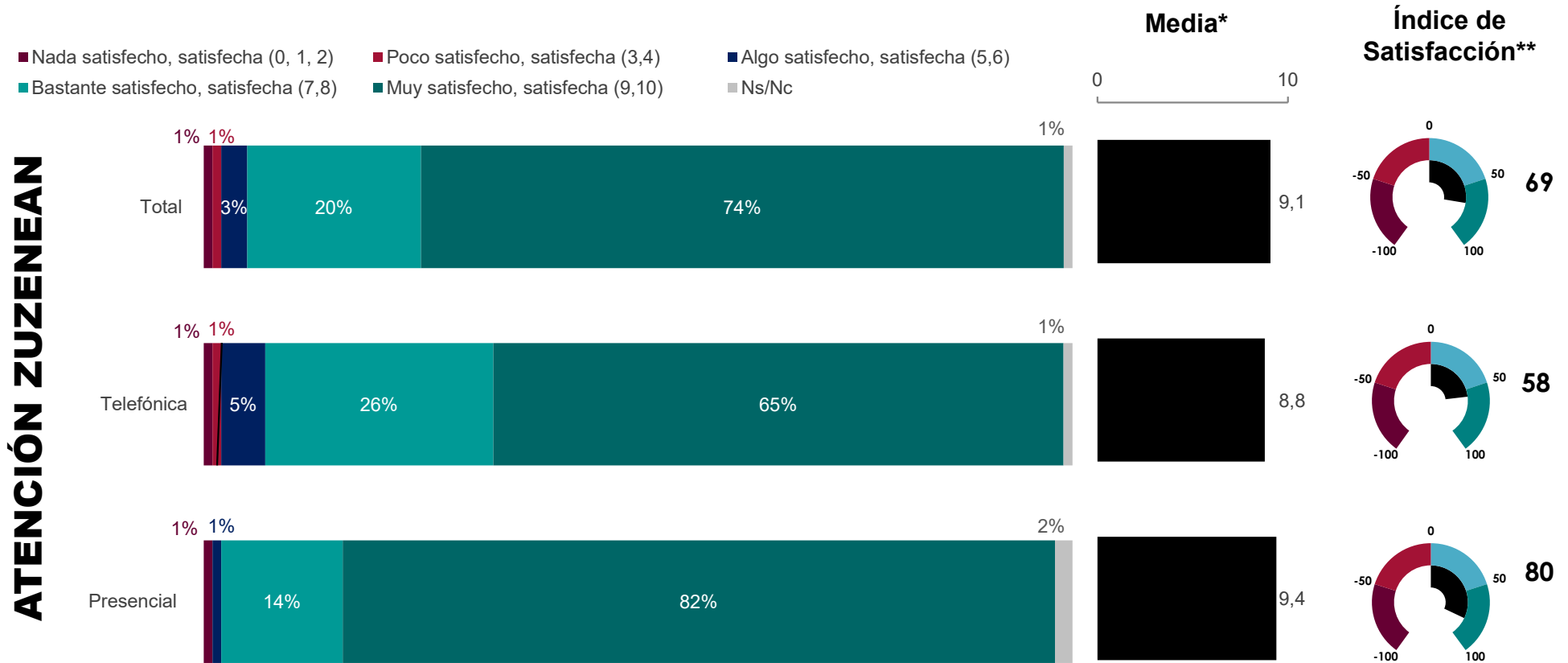
Evolutivamente, se observa un **incremento del indicador N.P.S. en ambos canales**, lo cual repercute en el N.P.S. global (34% en 2021), pero aún no alcanza los niveles anteriores a 2020. **También aumenta en las tres oficinas**, con sensibles variaciones porcentuales interanuales.

6.1.

Amplitud del horario de atención al público

6.1.1 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.1.3. y S1.AT.1.7.*)

Base: Total de personas entrevistadas

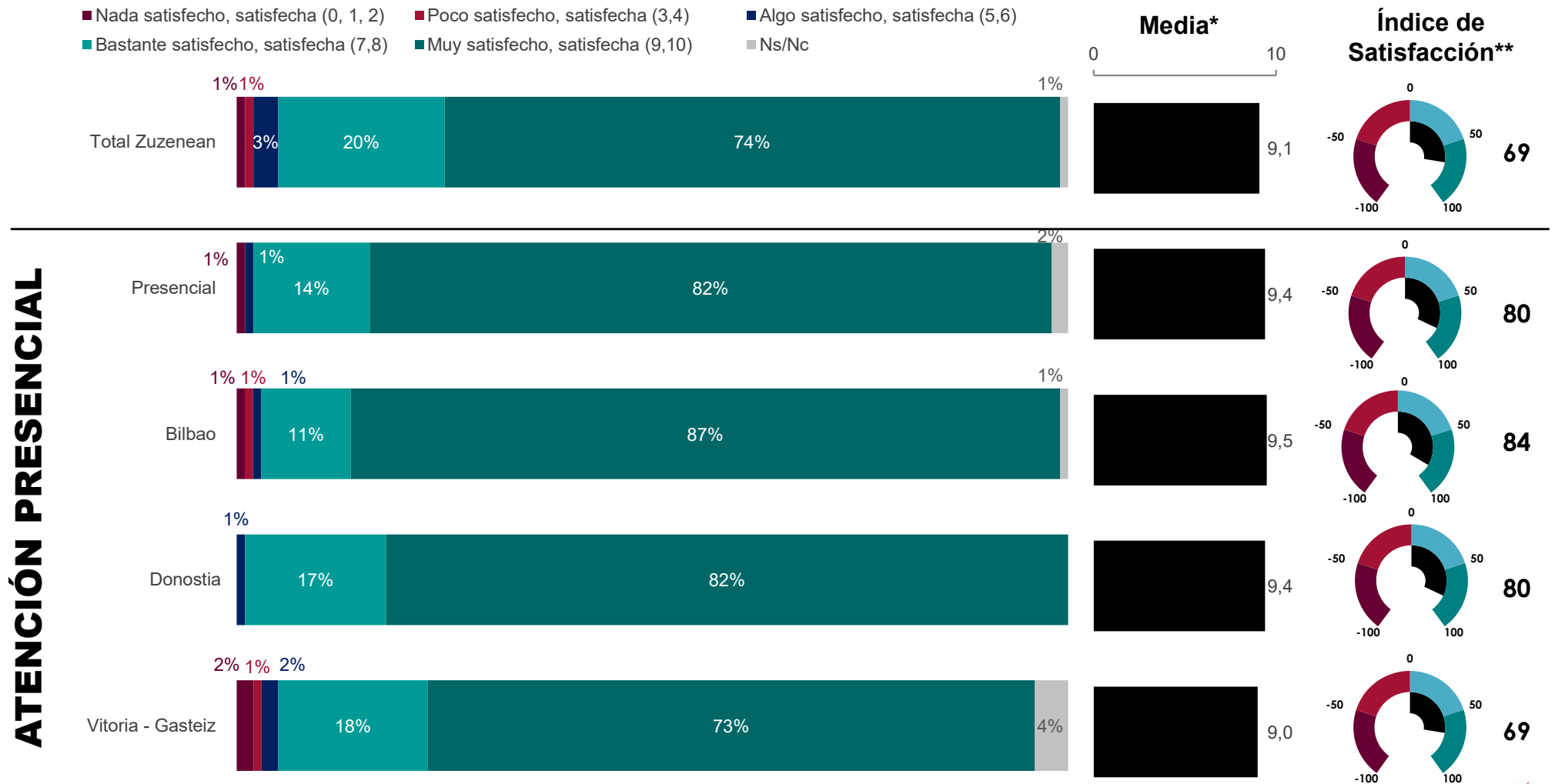


* Escala de mínimo 0 “nada satisfecho, satisfecha” a máximo 10 “totalmente satisfecho, satisfecha”.

** 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.

6.1.2. 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.1.3. y S1.AT.1.7.)

Base: Total de personas entrevistadas



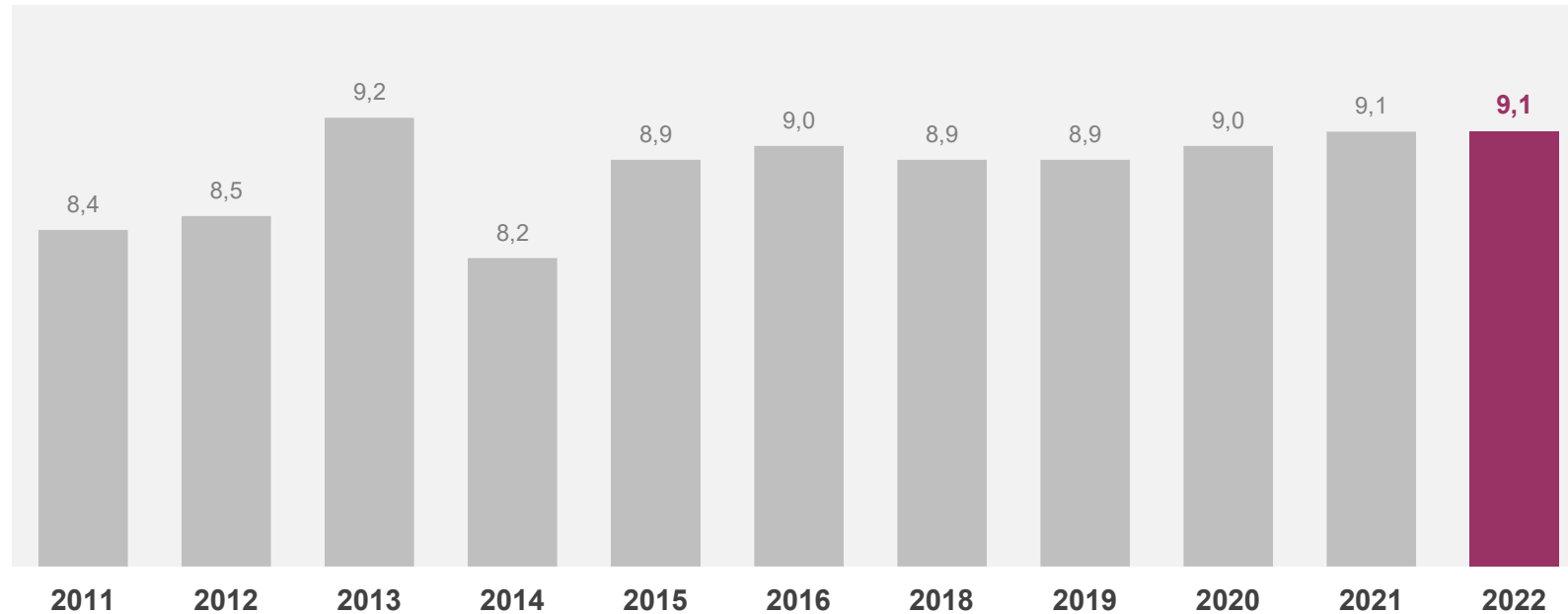
ATENCIÓN PRESENCIAL

* 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 (0 o, menos 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 0 o menos.

6.1.3. Evolución de la valoración de la amplitud del horario de atención (*Indicadores S1.AP.1.3. y S1.AT.1.7.)**

Base: Total de personas entrevistadas



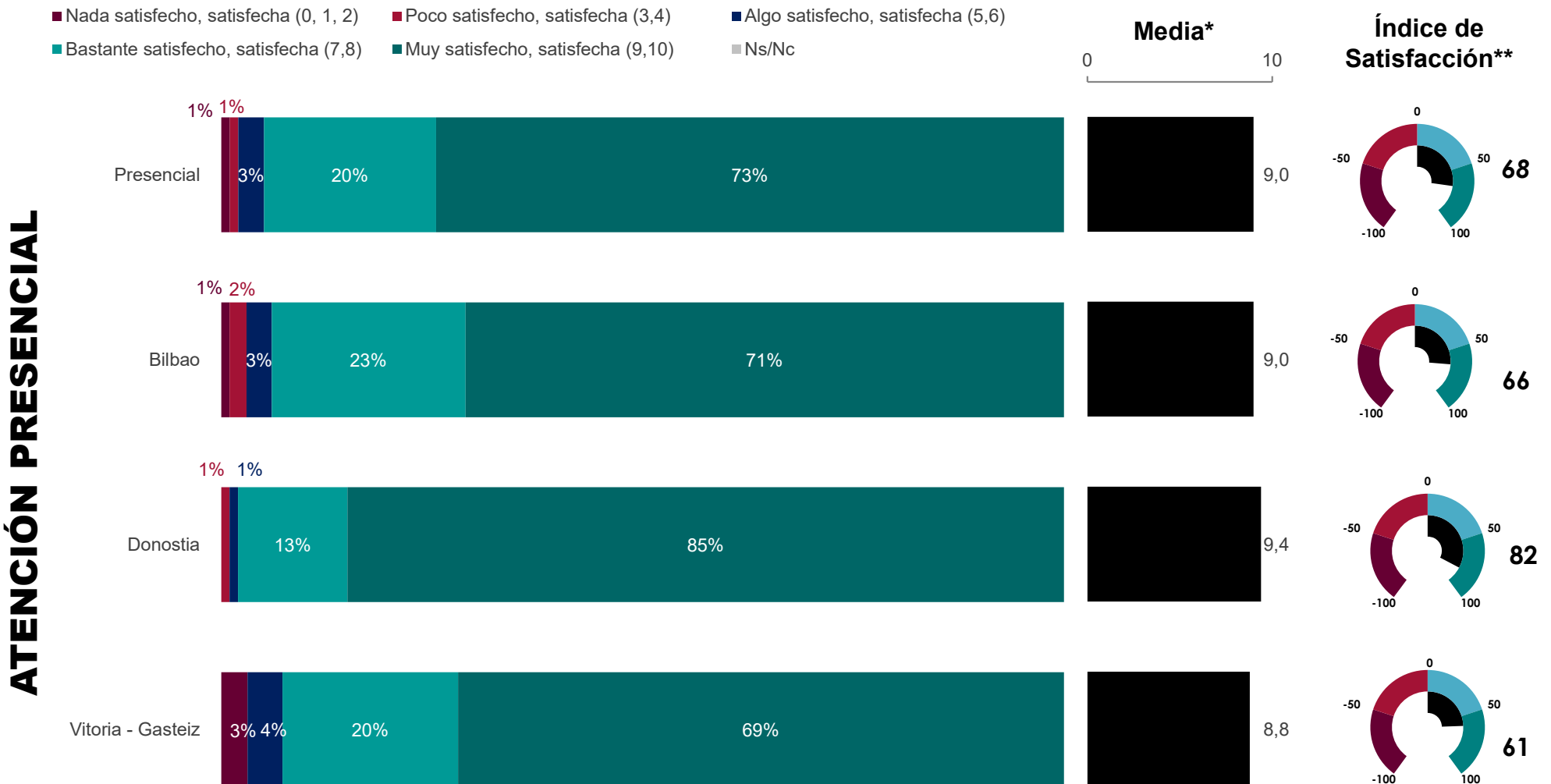
* Escala de mínimo 0 "nada satisfecho, satisfecha" a máximo 10 "totalmente satisfecho, satisfecha".

6.2.

Tiempo de espera en oficinas

6.2.1. Al acudir a su cita previa, ¿cómo valora el tiempo de espera hasta ser atendida presencialmente? (Indicador S1.AP.1.5)

Base: Total de personas entrevistadas que han recibido atención presencial

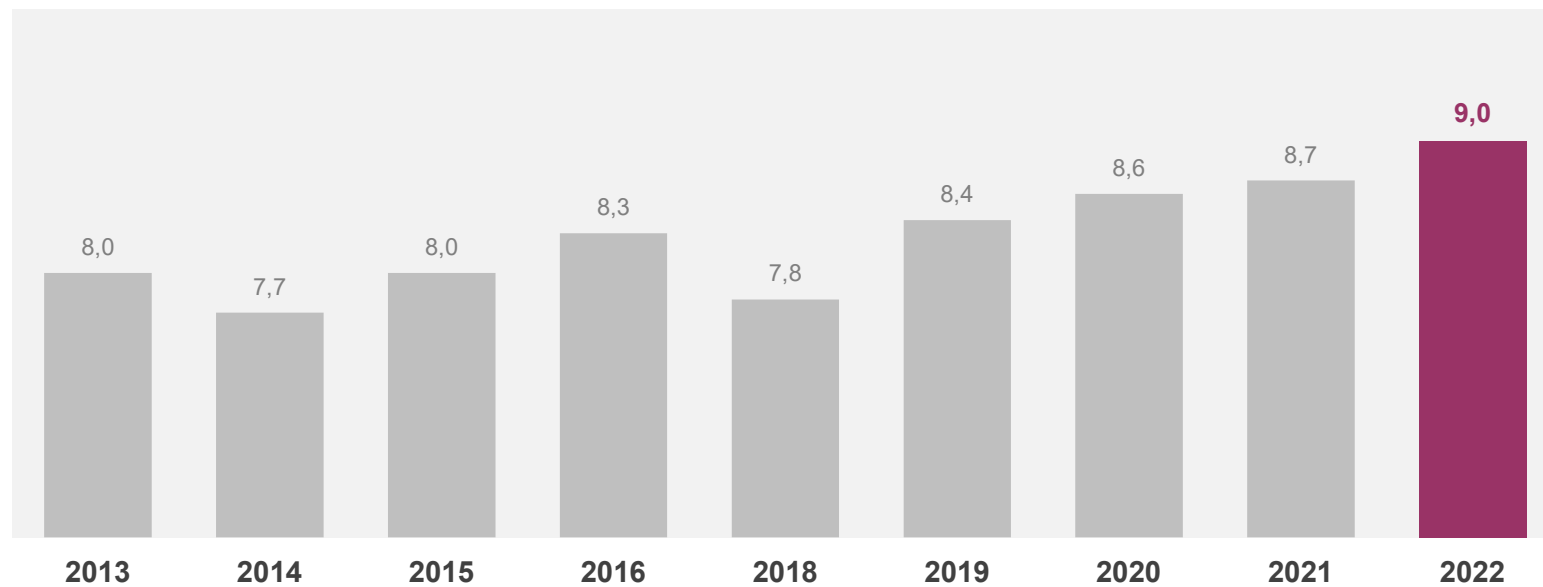


* Escala de mínimo 0 "nada satisfecho, satisfecha" a máximo 10 "totalmente satisfecho, satisfecha".

** 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.

6.2.2. Evolución de la valoración del tiempo de espera hasta ser atendida presencialmente (Indicador S1.AP.1.5)

Base: Total de personas entrevistadas que han recibido atención presencial



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

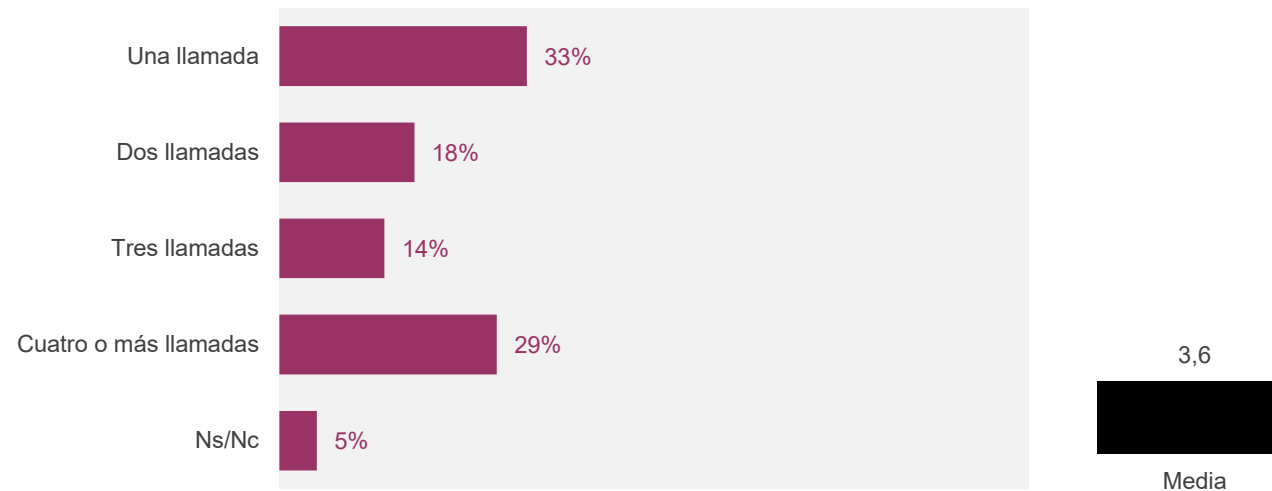
6.3.

Número de llamadas y tiempo de espera en atención telefónica

6.3.1. ¿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



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

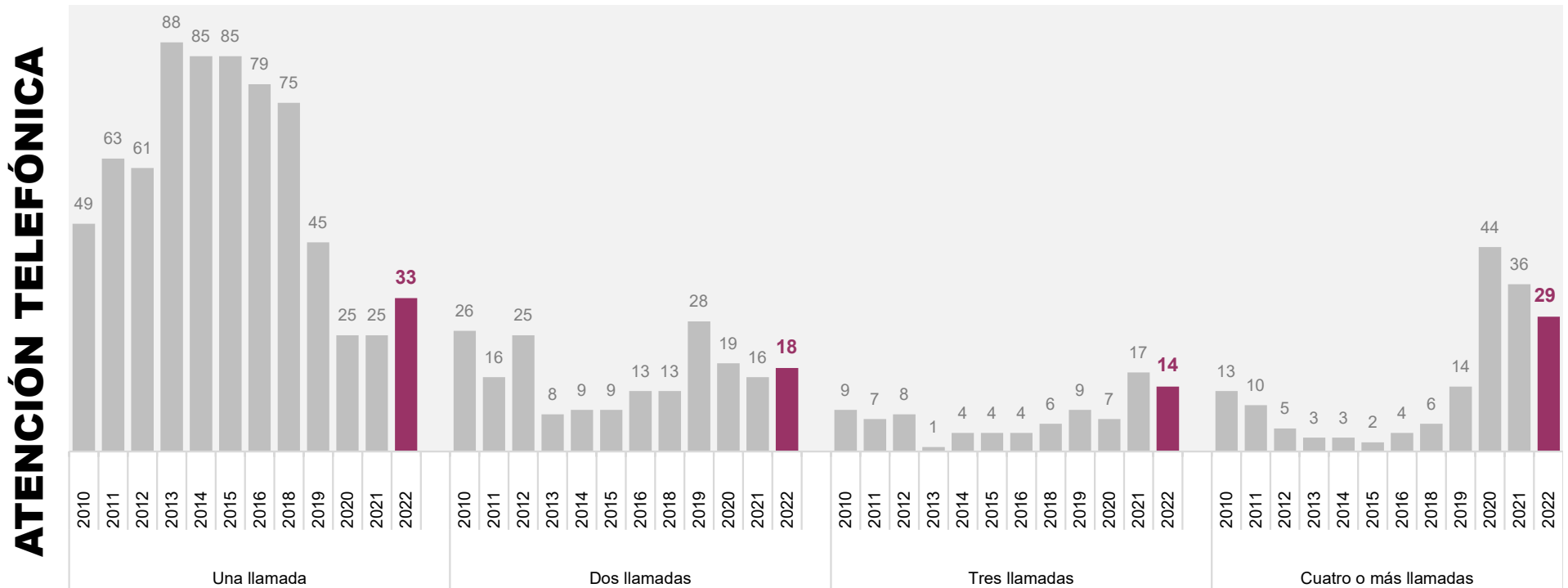
Base: Total de personas entrevistadas que han recibido atención telefónica

ATENCIÓN TELEFÓNICA

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2018	2019	2020	2021	2022
Una llamada	49%	63%	61%	88%	85%	85%	79%	75%	45%	25%	25%	33%
Dos llamadas	26%	16%	25%	8%	9%	9%	13%	13%	28%	19%	16%	18%
Tres llamadas	9%	7%	8%	1%	4%	4%	4%	6%	9%	7%	17%	14%
Cuatro o más llamadas	13%	10%	5%	3%	3%	2%	4%	6%	14%	44%	36%	29%
Ns/Nc	3%	4%	---	---	---	---	---	---	4%	5%	5%	5%
<i>Número medio de llamadas</i>	2	2	2	1	1	1	1	1,6	2,3	4,6	4,3	3,6

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

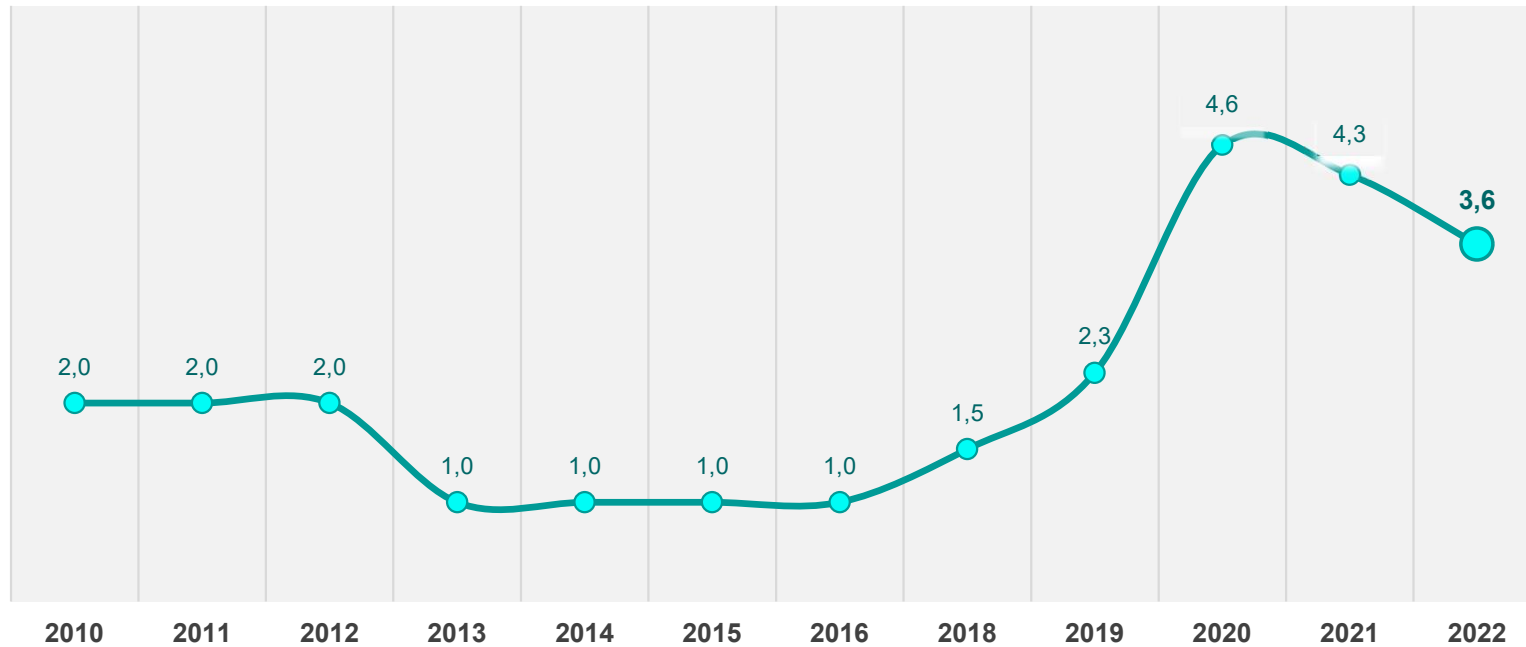
Base: Total de personas entrevistadas que han recibido atención telefónica



6.3.2. Evolución del número medio de llamadas realizadas para contactar con Zuzenean

Base: Total de personas entrevistadas que han recibido atención telefónica

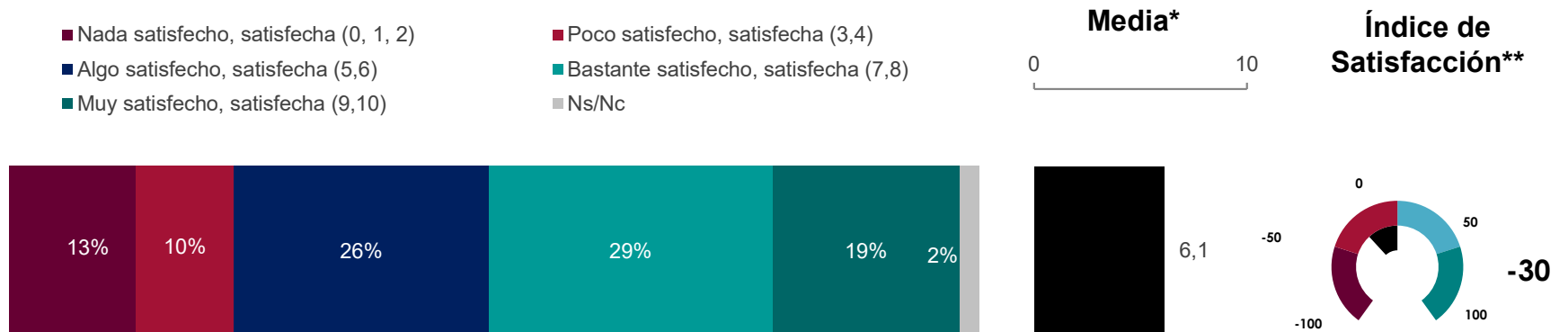
ATENCIÓN TELEFÓNICA



6.3.3. ¿Cómo valora el tiempo de espera antes de ser atendida telefónicamente?

Base: Total de personas entrevistadas que han recibido atención telefónica

ATENCIÓN TELEFÓNICA

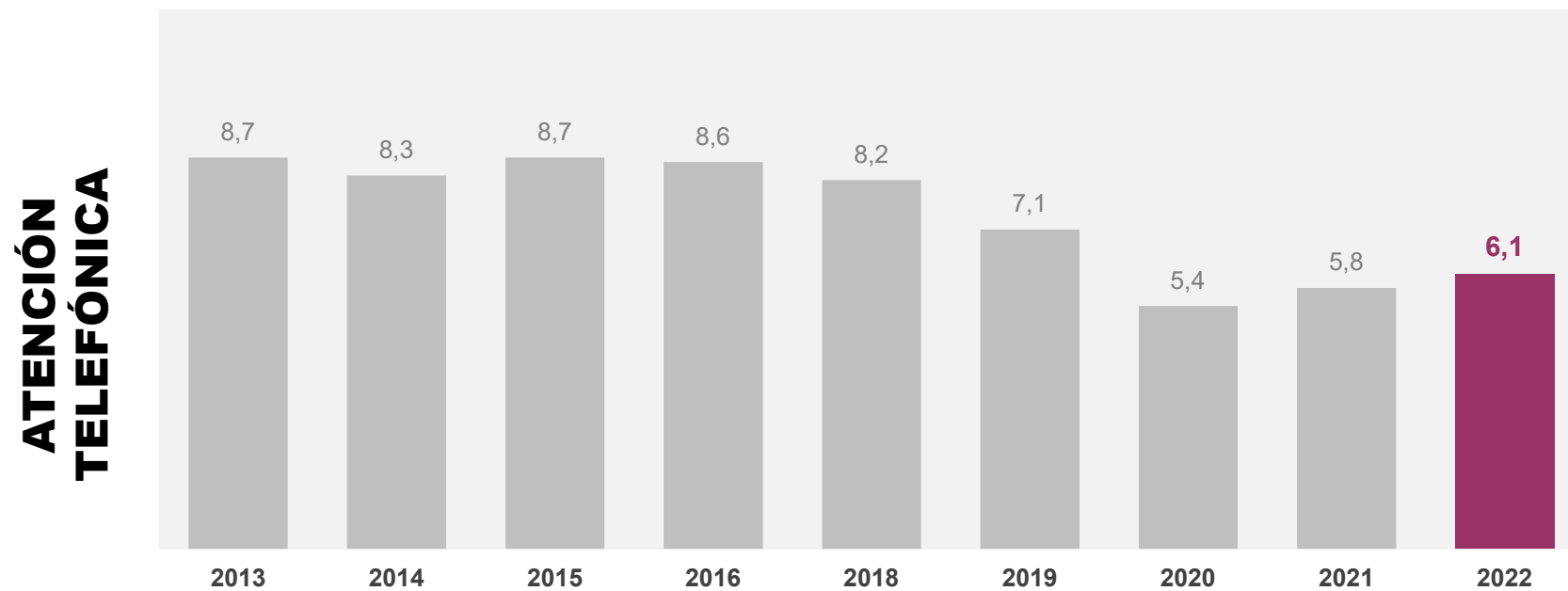


* Escala de mínimo 0 “nada satisfecho, satisfecha” a máximo 10 “totalmente satisfecho, satisfecha”.

** 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.

6.3.4. Evolución de la valoración del tiempo en espera antes de ser atendida telefónicamente

Base: Total de personas entrevistadas que han recibido atención telefónica

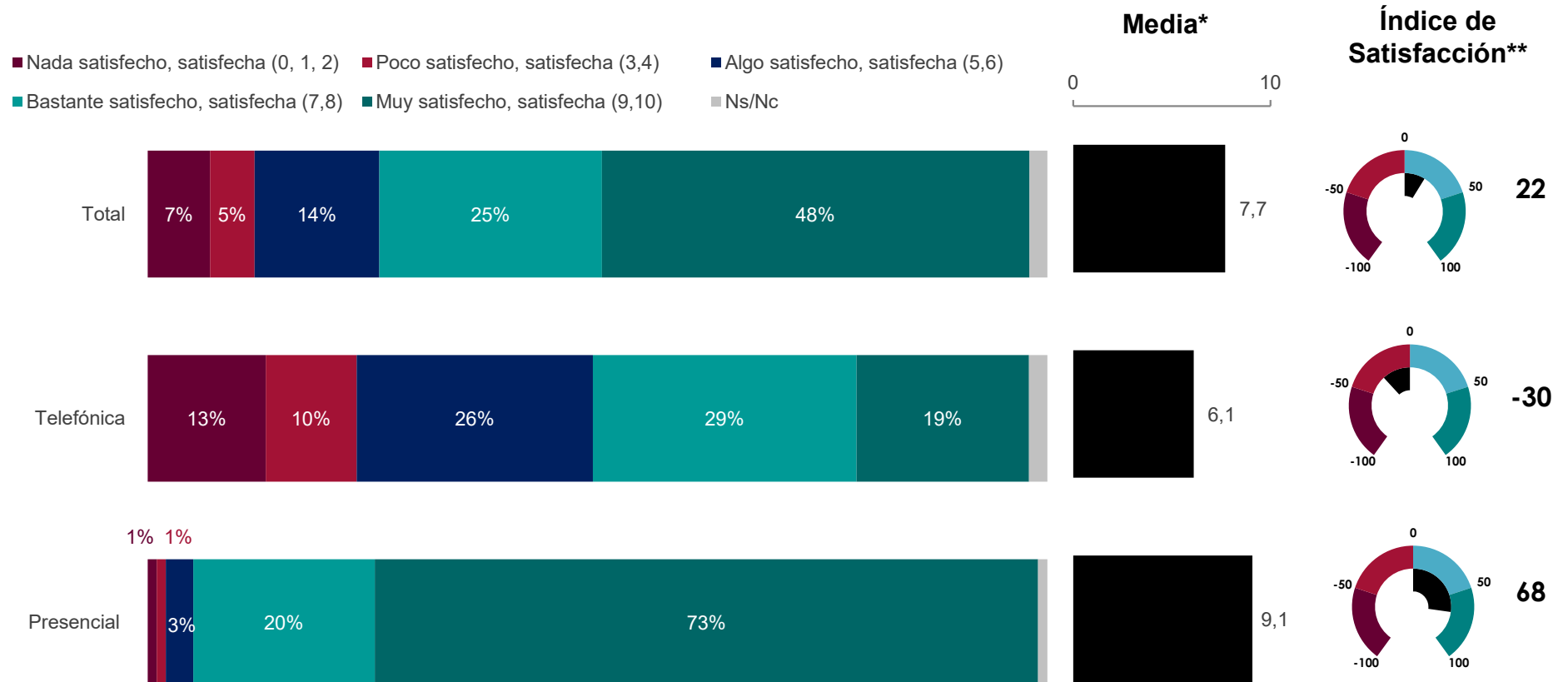


* Escala de mínimo 0 “nada satisfecho, satisfecha” a máximo 10 “totalmente satisfecho, satisfecha”.

6.3.5 ¿Cómo valora el tiempo en espera antes de ser atendida? (Indicador S1.AP.1.5)

Base: Total de personas entrevistadas

ATENCIÓN ZUZENEAN

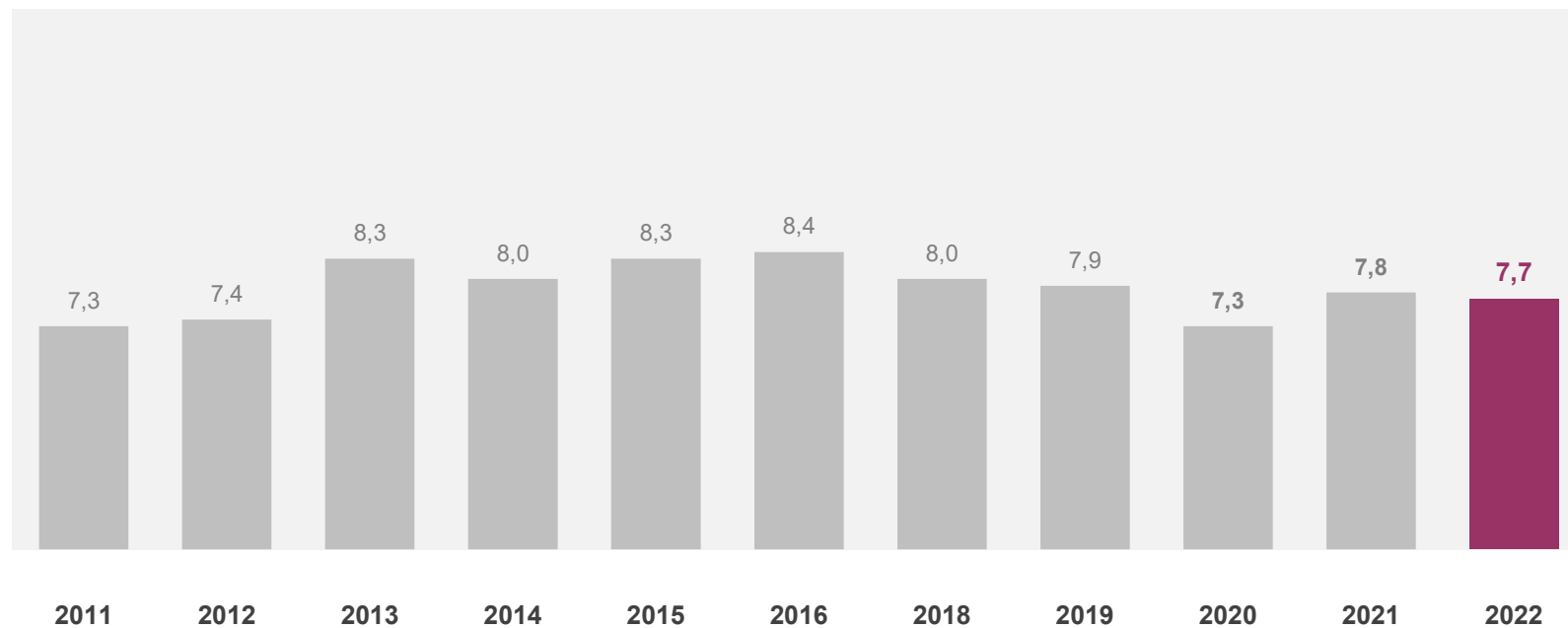


* Escala de mínimo 0 "nada satisfecho, satisfecha" a máximo 10 "totalmente satisfecho, satisfecha".

** 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.

6.3.6. Evolución de la valoración del tiempo en espera antes de ser atendida (Indicador S1.AP.1.5)*

Base: Total de personas entrevistadas



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

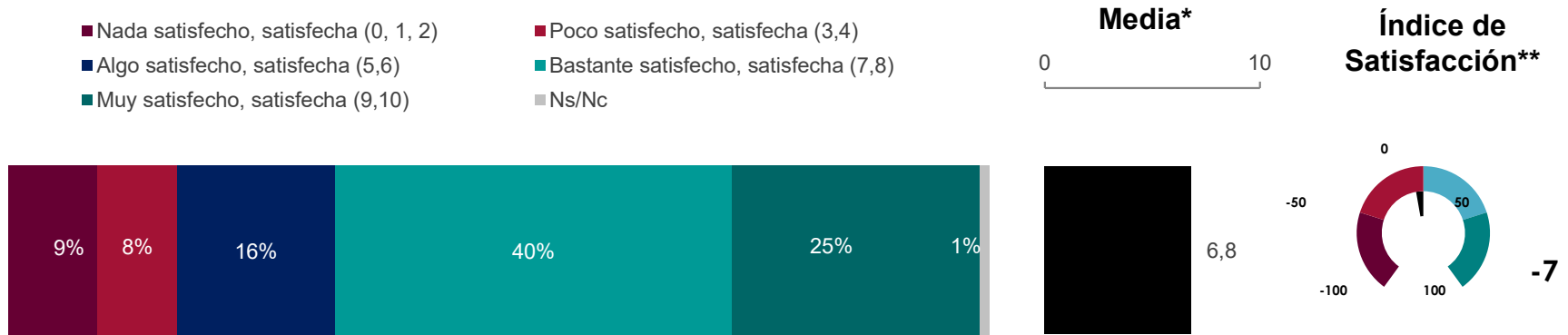
6.4.

Validación de la atención por un operador virtual

6.4.1. ¿Cómo valora la facilidad de uso del sistema de atención automatizado al llamar?

Base: Total de personas entrevistadas que han recibido atención telefónica

ATENCIÓN TELEFÓNICA



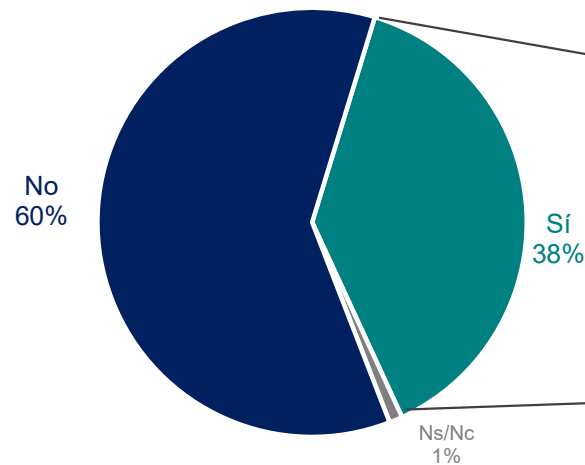
* Escala de mínimo 0 "nada satisfecho, satisfecha" a máximo 10 "totalmente satisfecho, satisfecha".

** 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.

6.4.2. ¿Ha llamado al teléfono de Zuzenean para pedir cita previa en las oficinas de atención presencial? ¿Y si lo hizo, logró establecer su cita a través del operador virtual o tuvo que concertar su cita a través de un operador físico (persona)?

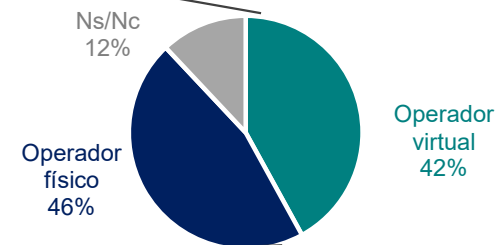
Base: Total de personas entrevistadas que han recibido atención telefónica

¿Ha utilizado el sistema de solicitud de cita previa a través del operador virtual?



¿Finalmente, logró establecer su cita a través del operador virtual o tuvo que concertarla con un operador físico?

Base: Personas usuarias del operador virtual (38%)



		Telefónico
¿Alguna vez ha llamado al teléfono de Zuzenean para pedir cita previa en las oficinas de atención presencial?	Sí	38%
	No	60%
	Ns/Nc	1%

		Telefónico
Finalmente, ¿logró establecer su cita a través del operador virtual, o tuvo que concertarla con un operador físico?	Operador virtual (máquina)	42%
	Operador físico (persona)	46%
	Ns/Nc	12%

6.4.3. ¿Si alguna vez ha llamado al teléfono de Zuzenean para pedir cita en las oficinas de atención presencial, tuvo alguno de los siguientes problemas para conseguir cita a través del operador virtual (máquina)?

Base: Personas entrevistadas que han recibido atención telefónica y han utilizado el sistema de solicitud de cita previa a través del operador virtual (38%)

	ATENCIÓN TELEFÓNICA*		
	2020	2021	2022
La llamada se cortó	24%	17%	23%
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%	20%
No había citas disponibles	8%	13%	16%
Dificultades de uso/comprensión de las locuciones previas			9%
Se superó el tiempo de espera			38%
Otros	6%	0%	1%

* Respuestas afirmativas para cada una de los posibles problemas.

6.5.

Resolución del trámite

6.5.1. 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
Totalmente	67%	53%	72%	65%	69%	67%
Parcialmente	9%	6%	4%	7%	10%	8%
No se ha resuelto	24%	40%	22%	27%	19%	23%
Ns/Nc	1%	0%	1%	1%	2%	1%

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

6.5.2. Evolución de la resolución del trámite*

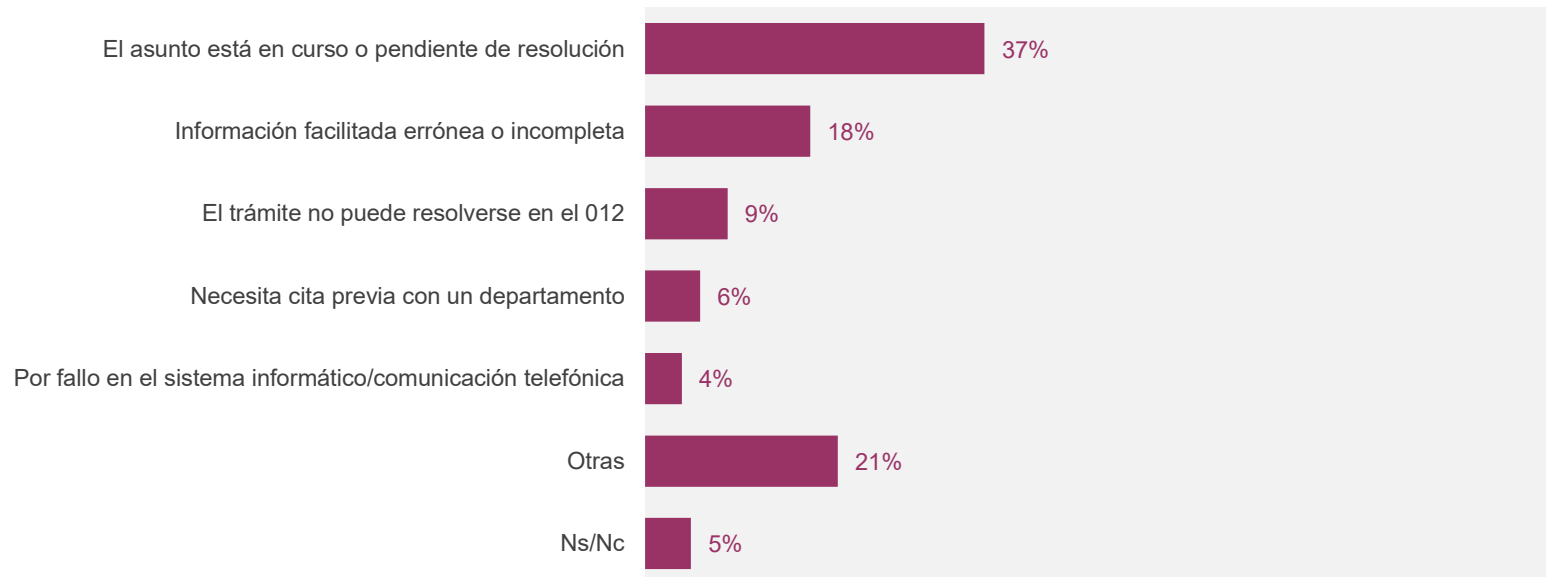
Base: Total de personas entrevistadas

Años 2013-2021	Año 2022	2013	2014	2015	2016	2018	2019	2020	2021	2022
Sí, de forma satisfactoria	Totalmente	82%	77%	78%	85%	86%	81%	66%	73%	67%
Sí, de forma no satisfactoria		2%	3%	1%	1%	1%	2%	3%	2%	
Se ha resuelto parcialmente	Parcialmente	---	---	6%	5%	6%	7%	7%	4%	8%
No, aún no se ha resuelto	No se ha resuelto	15%	20%	14%	10%	6%	9%	24%	21%	23%
Ns/Nc	Ns/Nc	---	1%	1%	---	1%	1%	1%	---	1%

- Se sugirieron las alternativas de respuesta. Solo se admitió una respuesta.
- Las modalidades de respuesta ofrecidas en 2022 han variado respecto a las de años anteriores. En el cuadro se hace un intento de comparar la evolución de los resultados obtenidos, si bien por lo previamente señalado, los datos no son directamente comparables.

6.5.3. ¿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 (23% del total de personas entrevistadas)



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

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

Base: Personas entrevistadas que señalan que Zuzenean aún no ha resuelto su trámite (23% del total de personas entrevistadas)

	ATENCIÓN PRESENCIAL			ATENCIÓN ZUZENEAN		
	Bilbao	Donostia	Vitoria-Gasteiz	Presencial	Telefónico	Total
El asunto está en curso o pendiente de resolución	44%	54%	46%	47%	21%	37%
Información facilitada errónea o incompleta	15%	7%	32%	16%	22%	18%
El trámite no puede resolverse en el 012	0%	0%	0%	0%	23%	9%
Necesita cita previa con un departamento	13%	12%	5%	11%	0%	6%
Por fallo en el sistema informático/comunicación telefónica	3%	2%	5%	3%	4%	4%
Otras	23%	23%	9%	20%	23%	21%
Ns/Nc	3%	1%	3%	2%	8%	5%

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

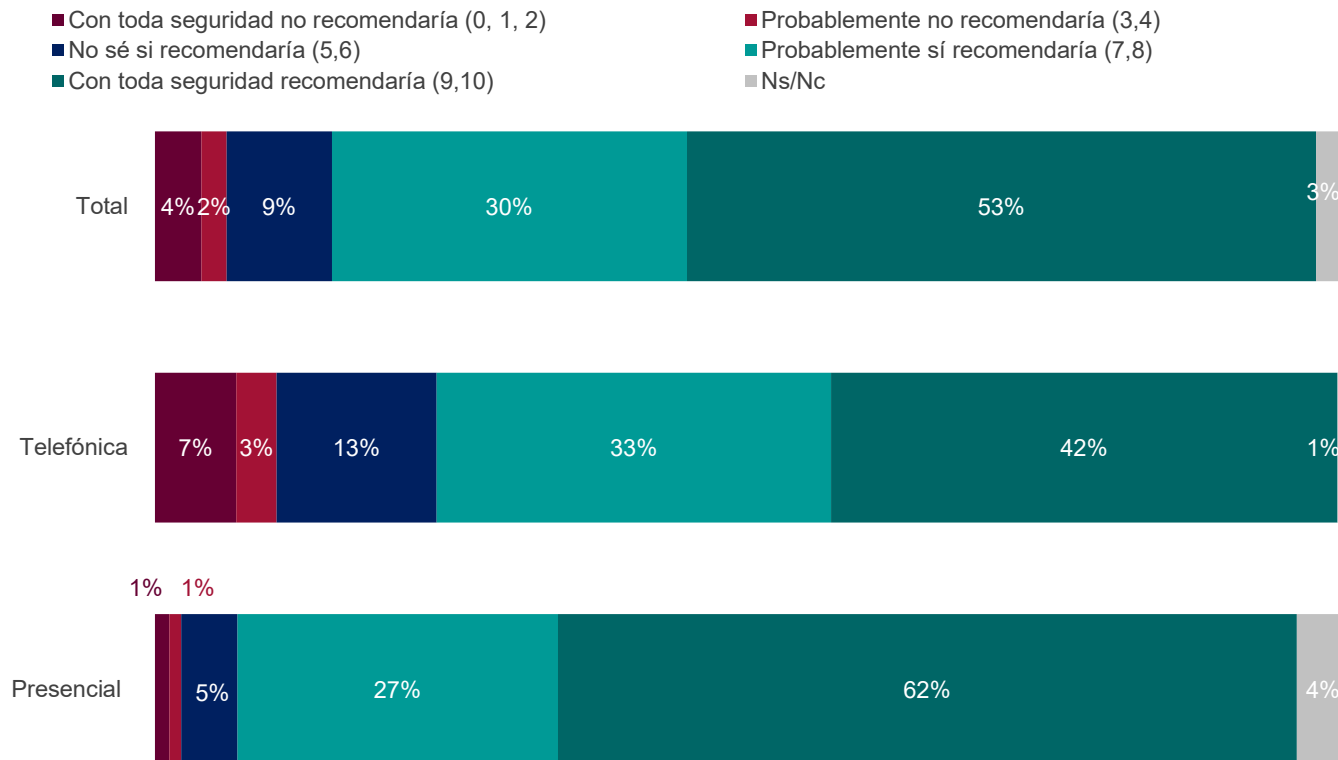
6.6.

Recomendación de Zuzenean

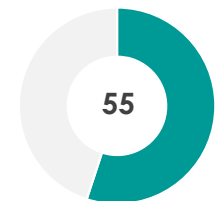
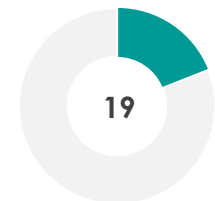
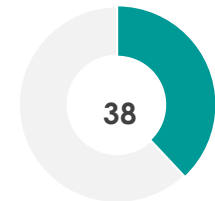
6.6.1 ¿Recomendaría esta oficina/la atención telefónica de Zuzenean?*

Base: Total de personas entrevistadas

ATENCIÓN ZUZENEAN



N.P.S.**



* 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).

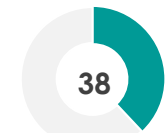
6.6.1 ¿Recomendaría esta oficina/la atención telefónica de Zuzenean?*

Base: Total de personas entrevistadas

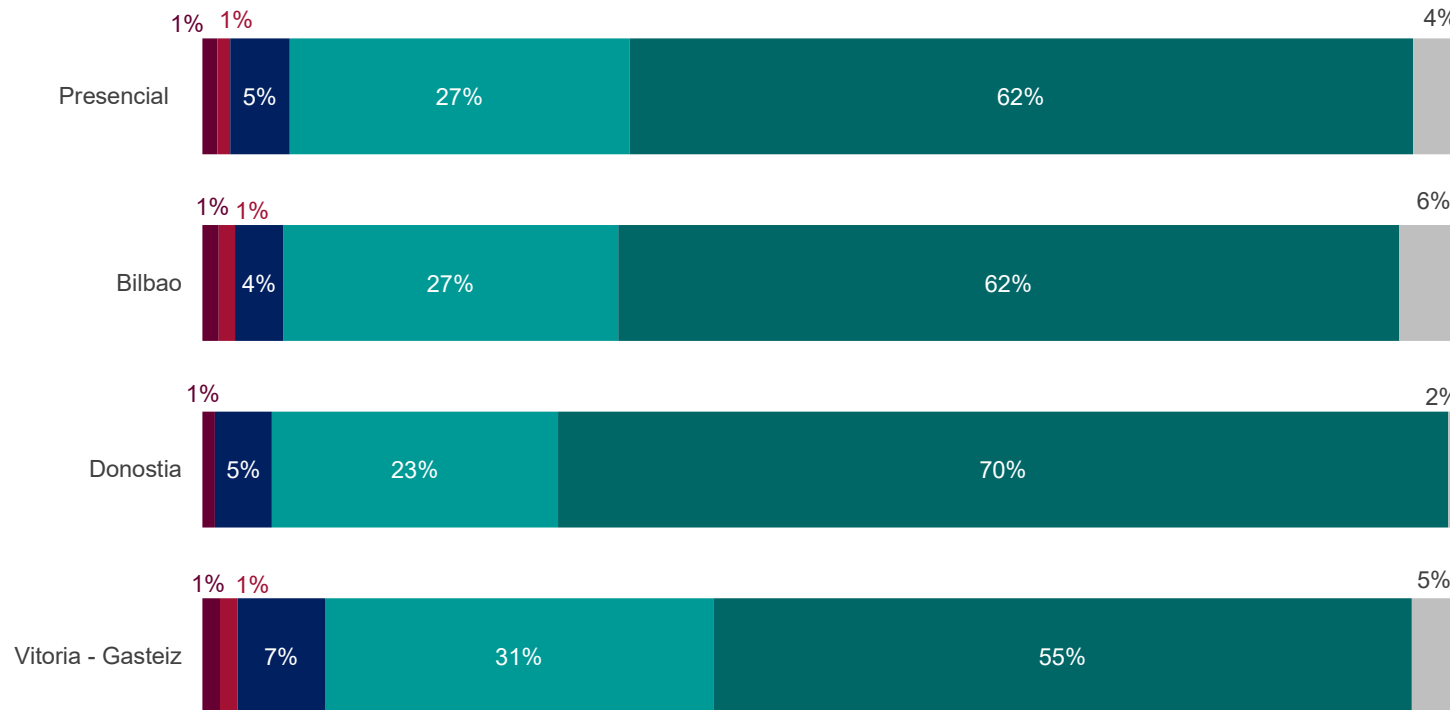
■ Con toda seguridad no recomendaría ■ Probablemente no recomendaría ■ No se si recomendaría
■ Probablemente si recomendaría ■ Con toda seguridad recomendaría ■ Ns/Nc



N.P.S.**



ATENCIÓN PRESENCIAL

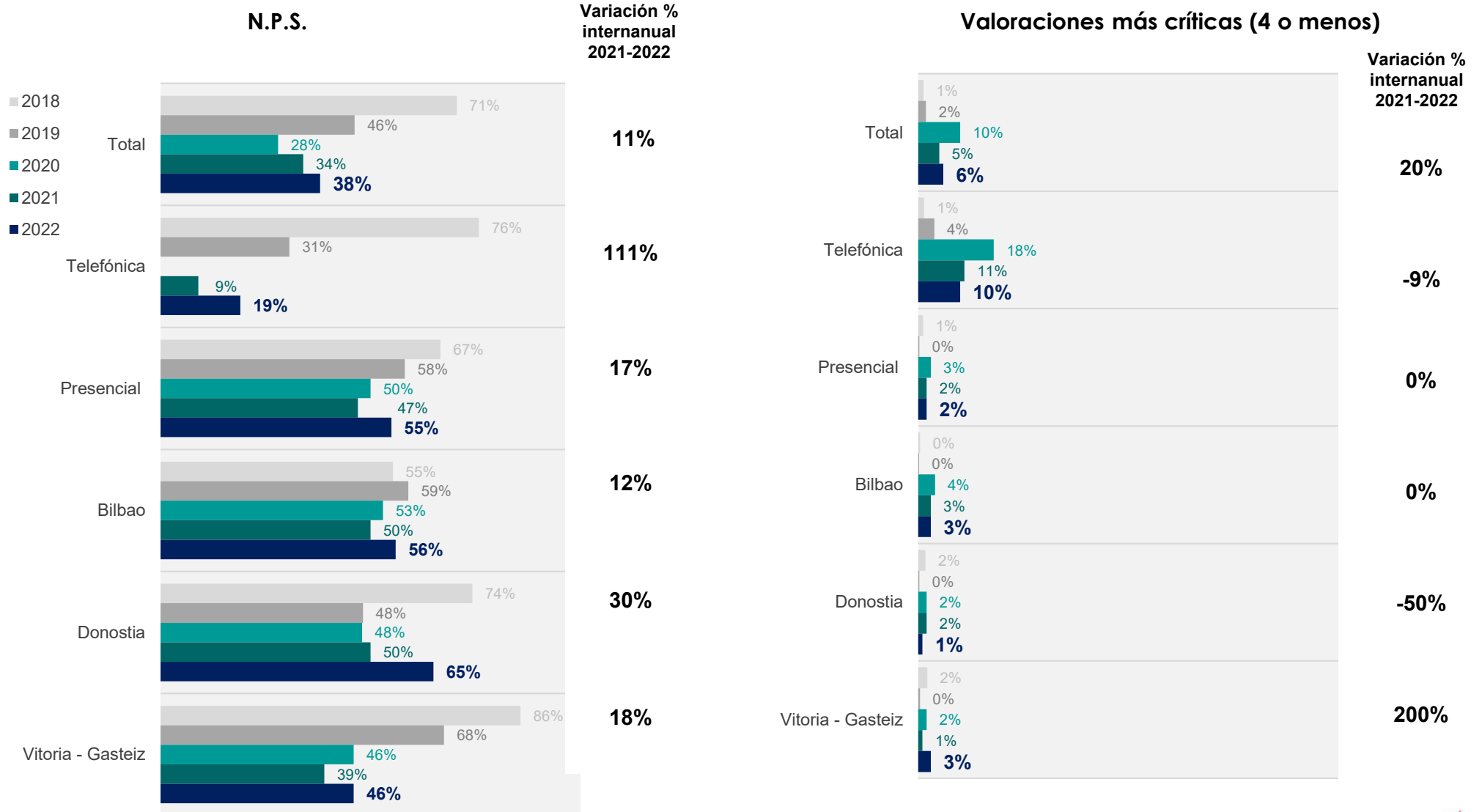


* Escala de mínimo 0 "con toda seguridad no recomendaría" a máximo 10 "con toda seguridad recomendaría".

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

6.6.2 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).



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 (2022)

SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

		Nº INDICADOR 2022	Resultado 2021	Resultado 2022	Objetivo 2022	Tendencia respecto a 2021
ATENCIÓN PRESENCIAL						
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.	8,7	8,1	8,2	▼
	1.2. Valoración media del nivel de satisfacción con las oficinas de atención presencial en relación a la gestión de la cita previa (identificación, acceso, tiempo de espera).	S1.AP.1.2.	8,6	8,7	8,1	▲
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).					
	1.3. Valoración media de las personas usuarias de la amplitud del horario de atención al público del canal presencial.	S1.AP.1.3.	9,1	9,4	8,6	▲
Compromiso 3	A poner a disposición de la ciudadanía profesionales cualificados, con capacidad de prestar una adecuada atención a sus necesidades.					
	1.4. 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.1.4.	8,7	9,1	8,2	▲
Compromiso 4	A prestar un servicio ágil con tiempos de espera razonables.					
	1.5. Valoración media de las personas usuarias del tiempo de espera antes de ser atendido presencialmente.	S1.AP.1.5.	8,7	9,0	8,2	▲
Compromiso 5	A facilitar información útil y adecuada a las necesidades de la ciudadanía					
	1.6. Valoración media de la información facilitada para resolver su gestión en el canal presencial.	S1.AP.1.6.	8,3	8,8	7,8	▲


RESULTADOS OBTENIDOS EN LOS INDICADORES ASOCIADOS A LOS COMPROMISOS RECOGIDOS EN LA CARTA DE SERVICIOS DE ZUZENEAN (2022)

SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA


		Nº INDICADOR 2022	Resultado 2021	Resultado 2022	Objetivo 2022	Tendencia respecto a 2021
ATENCIÓN TELEFÓNICA						
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).					
	1.7. Valoración media de las personas usuarias de la amplitud del horario de atención al público del canal telefónico.	S1.AT.1.7.	8,9	8,8	8,4	▼
Compromiso 2	A poner a disposición de la ciudadanía profesionales cualificados, con capacidad de prestar una adecuada atención a sus necesidades.					
	1.8. 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.1.8.	8,3	8,2	7,8	▼
Compromiso 4	A facilitar información útil y adecuada a las necesidades de la ciudadanía.					
	1.10. Valoración media de la información facilitada para resolver su gestión en el canal telefónico.	S1.AT.1.10.	7,5	7,6	7,2	▲

RESULTADOS OBTENIDOS EN LOS INDICADORES ASOCIADOS A LOS COMPROMISOS RECOGIDOS EN LA CARTA DE SERVICIOS DE ZUZENEAN (2022)

SERVICIO DE GESTIÓN DE CITA PREVIA

		Nº INDICADOR 2022	Resultado 2021	Resultado 2022	Objetivo 2022	Tendencia respecto a 2021
ATENCIÓN PRESENCIAL						
Compromiso 1	A prestar un servicio de cita previa ágil y eficiente que permita regular satisfactoriamente los flujos de atención en la oficinas de atención presencial.					
	2.1. Valoración media del nivel de satisfacción con el sistema de gestión de citas previas implantado en las oficinas de atención presencial	S2.AP.2.1.	8,2	8,7	7,7	

SERVICIO DE REGISTRO Y TRAMITACIÓN DE EXPEDIENTES

		Nº INDICADOR 2022	Resultado 2021	Resultado 2022	Objetivo 2022	Tendencia respecto a 2021
ATENCIÓN PRESENCIAL						
Compromiso 1	A prestar un servicio de registro y tramitación de documentación fácil y eficaz en las oficinas de atención presencial					
	3.1. Valoración media de satisfacción con el registro y tramitación de documentos por parte de las personas atendidas en las oficinas de atención presencial	S3.AP.3.1.	8,2	8,7	7,7	
REGISTRO ELECTRÓNICO GENERAL						
Compromiso 1	A prestar un servicio de registro y tramitación de documentación fácil y eficaz a través del Registro Electrónico General del Gobierno Vasco.					
	3.2. Valoración media de satisfacción con el registro y tramitación de documentos por parte de las personas atendidas a través del Registro Electrónico General del Gobierno Vasco	S3.RE.3.2.	7,7	7,5	7,4	