

Estudio 2020 de expectativas y satisfacción de las personas usuarias del servicio presencial y telefónico de Atención Ciudadana del Gobierno Vasco

ZUZENEAN

23 de diciembre de 2020

Siadeco^x
ikerketak 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
1.3. Perfil de las personas usuarias	10
2. CONOCIMIENTO Y USO DE ZUZENEAN	19
2.1. Grado de uso anual de Zuzenean	20
2.2. Motivos por el que ha acudido a Zuzenean	21
2.3. Materia sobre la que realizó el trámite	24
2.4. Forma de conocimiento del servicio	26
2.5. Conocimiento y uso de la web	29
2.6. Conocimiento y uso del buzón de correo electrónico y del servicio de mensajería instantánea de Telegram	33
2.7. El certificado de identificación electrónica "B@KQ"	39
3. VALORACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL SERVICIO DE ZUZENEAN	40
3.1. Valoración general del desempeño	43
3.2. Valoración comparada del servicio Zuzenean	46
3.3. Valoración del espacio físico	49
3.4. Valoración de la gestión de la cita previa	51
3.5. Valoración del personal de atención	52
3.6. Valoración de la información facilitada	55
3.7. Valoración del proceso de registro y tramitación de documentos	58
3.8. Evolución de las principales áreas de servicio según delegación y canal	60

Índice

4. TIEMPO DE ESPERA, RESOLUCIÓN Y SATISFACCIÓN	64
4.1. Amplitud del horario de atención al público	67
4.2. Tiempo de espera en oficinas	70
4.3. Número de llamadas y tiempo de espera en atención telefónica	72
4.4. Valoración de la atención por un operador virtual	80
4.5. Resolución del trámite	83
4.6. Recomendación de Zuzenean	90
5. VALORACIÓN DE LA CITA PREVIA Y DE LA ADECUACIÓN DE LAS MEDIDAS PARA HACER FRENTE AL CORONAVIRUS	93
5.1. Valoración de la cita previa en la atención presencial	95
5.2. Valoración de la gestión para anular la cita previa	100
5.3. Valoración de la adecuación de las medidas adoptadas frente al coronavirus	103
6. INDICADORES ASOCIADOS A LA CARTA DE SERVICIOS DE ZUZENEAN	104

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 2020, en el contexto de la pandemia COVID-19

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 2019 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 2019	Peso del canal según atenciones	Encuestas según peso canal ajustado a atenciones	Índice ponderación
Oficina Bilbao	400	26,7	250.018	29,1	436	1,0909165482744
Oficina Donostia	310	20,7	124.924	14,5	218	0,7033385667284
Oficina Vitoria-Gasteiz	290	19,3	111.442	13,0	195	0,6707043822378
Canal presencial	1.000	66,7	486.384	56,6	849	
Canal telefónico	500	33,3	373.047	43,4	651	1,3021883083110
Total	1.500	100,0	859.431	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: 25 de octubre de 2020.
- › Inicio del trabajo de encuestación telefónica: 26 de octubre de 2020.
- › Finalización del trabajo de encuestación telefónica: 17 de noviembre de 2020.

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

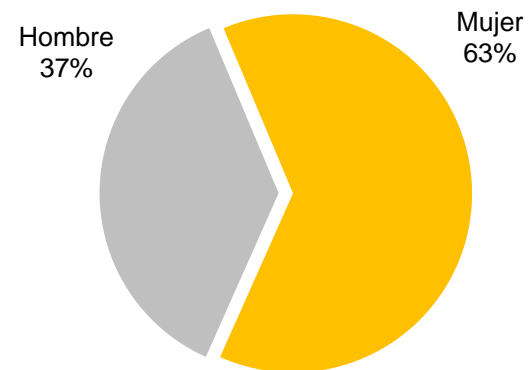
- **Sexo:** mayoritariamente son mujeres (63% frente a 37% de hombres)
- **Edad:** la media de edad de las personas entrevistadas es de 43,4 años, siendo el grupo de edad de 30-45 años el que presenta un porcentaje más elevado (47% del total de la muestra)
- **Territorio de residencia:** la mitad de las personas entrevistadas (51%) residen en Bizkaia, el 27% en Gipuzkoa y el 20% en Araba.
- **Lugar de nacimiento:** 6 de cada 10 personas entrevistadas han nacido en la CAE y 3 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 (37% y 20% respectivamente).
- **Nivel de estudios finalizados:** el 41% de las personas entrevistadas cuenta con estudios universitarios y el 24% 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 16% en el total de la muestra de la CAE)
- **Ocupación:** 6 de cada 10 persona entrevistadas (63%) está desarrollando un trabajo remunerado, mientras que 2 de cada 10 se encuentran desempleadas.
- **Conocimiento del euskera:** el 21% de las personas entrevistadas manifiestan saber hablar euskera correctamente. Este porcentaje destaca especialmente en el caso de Gipuzkoa (35%)
- **Preferencia de idioma de atención:** el 81% 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 Gipuzkoa este porcentaje asciende hasta el 24%.

1.3.

Perfil de las personas usuarias

1.3.1. Sexo

Base: Total de personas entrevistadas

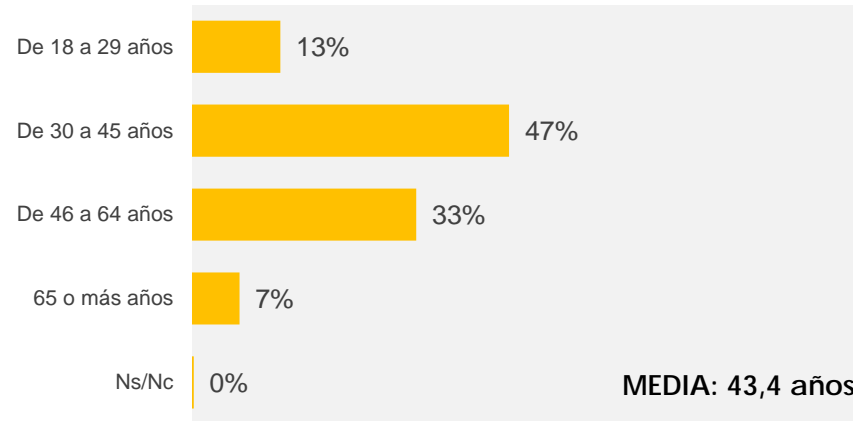


	ATENCIÓN ZUZENEAN		
	Presencial	Telefónico	Total
Hombre	37%	37 %	37 %
Mujer	63 %	63 %	63 %

	ATENCIÓN PRESENCIAL		
	Bilbao	Donostia	Vitoria-Gasteiz
Hombre	38%	33%	39%
Mujer	62%	67%	61%

1.3.2. Edad

Base: Total de personas entrevistadas

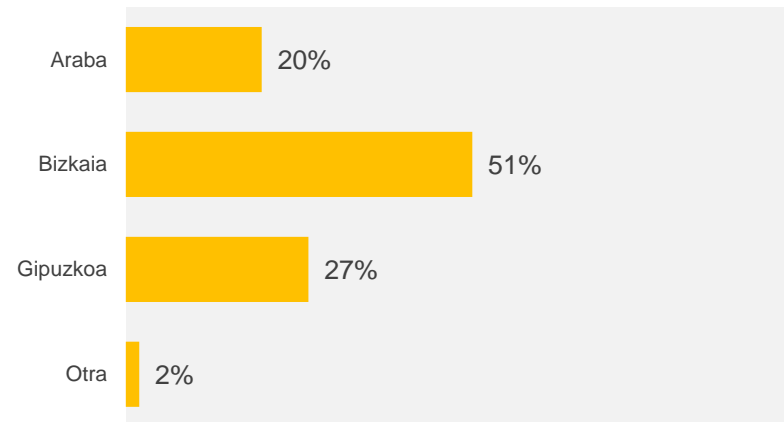


	ATENCIÓN ZUZENEAN		
	Presencial	Telefónico	Total
De 18 a 29 años	13 %	13 %	13 %
De 30 a 45 años	47 %	46 %	47 %
De 46 a 64 años	33 %	34 %	33 %
65 o más años	6 %	7 %	7 %
Ns/Nc	0 %	0 %	0 %
MEDIA	43,3	43,5	43,4

	ATENCIÓN PRESENCIAL		
	Bilbao	Donostia	Vitoria-Gasteiz
De 18 a 29 años	14 %	12 %	14 %
De 30 a 45 años	44 %	53 %	48 %
De 46 a 64 años	35 %	31 %	31 %
65 o más años	7 %	4 %	7 %
Ns/Nc	1 %	0 %	0 %
MEDIA	43,8	42,4	43,2

1.3.3. Territorio histórico de residencia

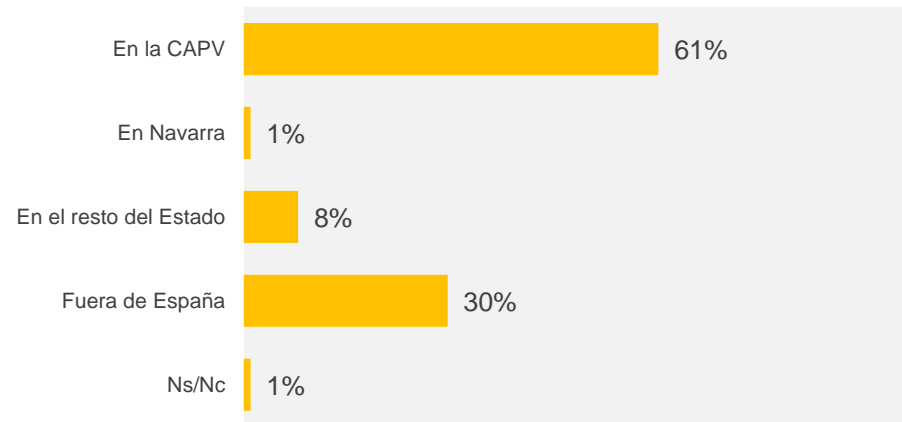
Base: Total de personas entrevistadas



	ATENCIÓN ZUZENEAN		
	Presencial	Telefónico	Total
Araba	23 %	16 %	20 %
Bizkaia	51 %	52 %	51 %
Gipuzkoa	26 %	28 %	27 %
Otra	0 %	4 %	2 %

1.3.4. Lugar de nacimiento

Base: Total de personas entrevistadas

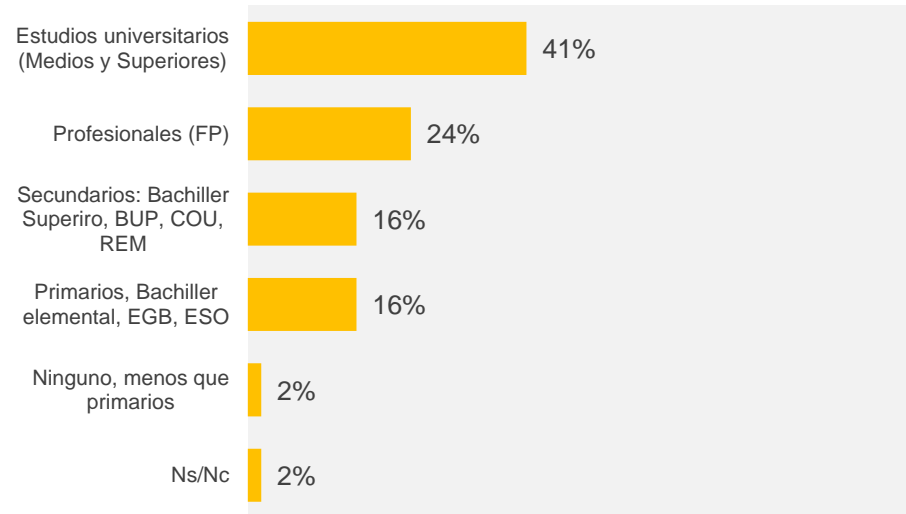


	ATENCIÓN ZUZENEAN		
	Presencial	Telefónico	Total
En la CAPV	53 %	71 %	61 %
En Navarra	1 %	1 %	1 %
En el resto del Estado	9 %	7 %	8 %
Fuera de España	37 %	20 %	30 %
Ns/Nc	1 %	0 %	1 %

	ATENCIÓN PRESENCIAL		
	Bilbao	Donostia	Vitoria-Gasteiz
En la CAPV	50 %	60 %	50 %
En Navarra	0 %	1 %	1 %
En el resto del Estado	9 %	6 %	12 %
Fuera de España	40 %	33 %	36 %
Ns/Nc	1 %	0 %	0 %

1.3.5. Nivel de estudios finalizados

Base: Total de personas entrevistadas

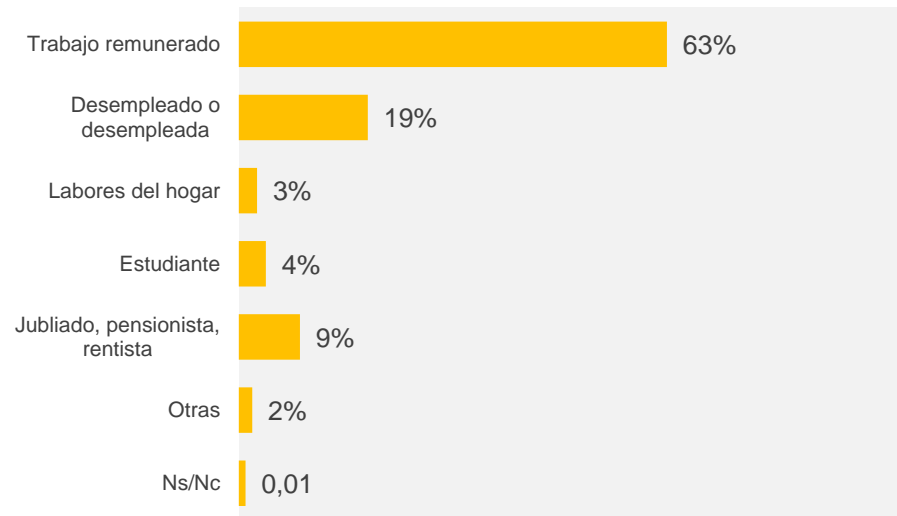


	ATENCIÓN ZUZENEAN		
	Presencial	Telefónico	Total
Ninguno, menos que primarios	2 %	2 %	2 %
Primarios, bachiller elemental, EGB, ESO	19 %	11 %	16 %
Secundarios: Bach superior, BUP, COU, REM	17 %	15 %	16 %
Profesionales (FP)	20 %	29 %	24 %
Estudios universitarios (medios y superiores)	40 %	42 %	41 %
Ns/Nc	2 %	2 %	2 %

	ATENCIÓN PRESENCIAL		
	Bilbao	Donostia	Vitoria-Gasteiz
Ninguno, menos que primarios	2 %	2 %	3 %
Primarios, bachiller elemental, EGB, ESO	16 %	15 %	31 %
Secundarios: Bach superior, BUP, COU, REM	18 %	17 %	13 %
Profesionales (FP)	20 %	15 %	25 %
Estudios universitarios (medios y superiores)	41 %	51 %	27 %
Ns/Nc	3 %	1 %	1 %

1.3.6. Ocupación actual

Base: Total de personas entrevistadas

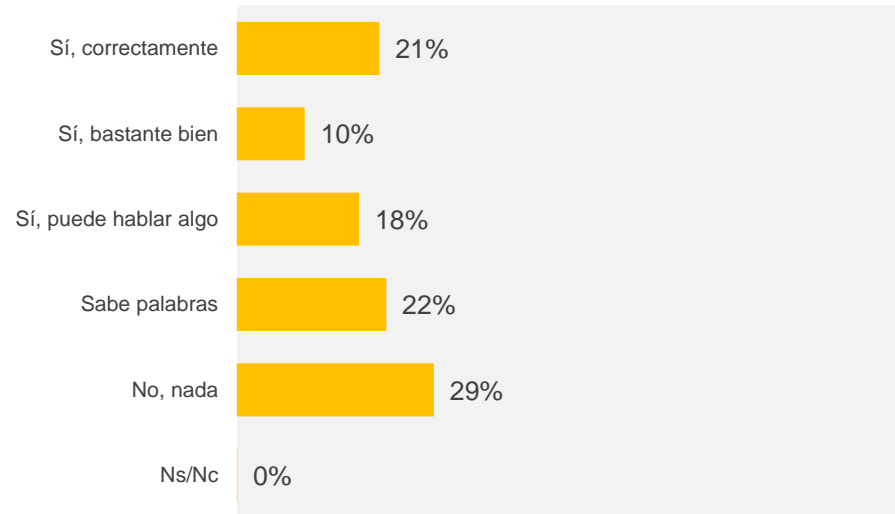


	ATENCIÓN ZUZENEAN		
	Presencial	Telefónico	Total
Trabajo remunerado	60 %	66 %	63 %
Desempleado o desempleada	21 %	17 %	19 %
Labores del hogar	3 %	2 %	3 %
Estudiante	4 %	4 %	4 %
Jubilado, pensionista, rentista	8 %	10 %	9 %
Otras	3 %	0 %	2 %
Ns/Nc	1 %	1 %	1 %

	ATENCIÓN PRESENCIAL		
	Bilbao	Donostia	Vitoria-Gasteiz
Trabajo remunerado	57 %	68 %	61 %
Desempleado o desempleada	24 %	18 %	18 %
Labores del hogar	4 %	2 %	5 %
Estudiante	3 %	2 %	6 %
Jubilado, pensionista, rentista	8 %	6 %	9 %
Otras	3 %	4 %	1 %
Ns/Nc	1 %	0 %	0 %

1.3.7. Conocimiento hablado del euskera

Base: Total de personas entrevistadas

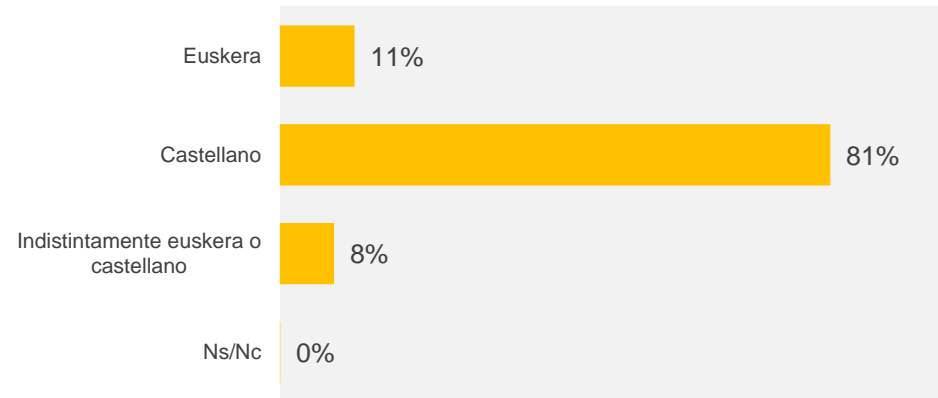


	ATENCIÓN ZUZENEAN		
	Presencial	Telefónico	Total
Sí, correctamente	20 %	23 %	21 %
Sí, bastante bien	7 %	15 %	10 %
Sí, puede hablar algo	15 %	22 %	18 %
Sabe palabras	20 %	24 %	22 %
No, nada	38 %	17 %	29 %
Ns/Nc	0 %	0 %	0 %

	ATENCIÓN PRESENCIAL		
	Bilbao	Donostia	Vitoria-Gasteiz
Sí, correctamente	17 %	35 %	10 %
Sí, bastante bien	6 %	4 %	12 %
Sí, puede hablar algo	15 %	15 %	15 %
Sabe palabras	17 %	22 %	25 %
No, nada	46 %	24 %	38 %
Ns/Nc	1 %	0 %	0 %

1.3.8. Preferencia de idioma en atención

Base: Total de personas entrevistadas



	ATENCIÓN ZUZENEAN		
	Presencial	Telefónico	Total
Euskera	9 %	13 %	11 %
Castellano	84 %	76 %	81 %
Indistintamente euskera o castellano	7 %	11 %	8 %
Ns/Nc	0 %	0 %	0 %

	ATENCIÓN PRESENCIAL		
	Bilbao	Donostia	Vitoria-Gasteiz
Euskera	4 %	24 %	4 %
Castellano	89 %	68 %	90 %
Indistintamente euskera o castellano	7 %	7 %	6 %
Ns/Nc	0 %	1 %	0 %

2

Conocimiento y uso de Zuzenean



Algo más del 50% ha utilizado el Servicio de Atención Ciudadana de Zuzenean **entre 2 y 5 veces en el último año**, y otro 12% más de 6 veces (16% entre las personas usuarias del canal telefónico).

Los **principales motivos** por los que se acude a las oficinas de Zuzenean son, para **realizar algún trámite (52%)**; y, en segundo lugar, para **registrar documentos (27%)**.

Vivienda (40%), asuntos sociales (donde se incluye todo lo referente a familia) (21%) **y educación (16%)** son las áreas que generan el mayor número de trámites.

Los **canales de conocimiento de Zuzenean** son básicamente 4, y todos tienen un peso relativamente similar: recomendación de amistades o familiares (21%), derivación de otro servicio del Gobierno Vasco (20%), página web (19%); y, derivación de otra institución (Ayuntamiento, Diputación Foral...) (17%).

El **80%** de las personas usuarias **afirma conocer la web del Gobierno Vasco euskadi.eus**. De este 80%, un **81% afirma haberla utilizado** (es decir, **un 65% del total de personas usuarias**). Se observa que el porcentaje de personas que han utilizado la web es mayor entre las usuarias del servicio presencial (83%) que entre las usuarias del servicio telefónico (77%).

La **búsqueda de información (82%)** y, en menor medida, la **realización de trámites (56%)** 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, realización de consultas o sugerencias..**

El **38%** 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).

El **11%** de las personas entrevistadas **conoce el servicio de mensajería instantánea Telegram que ofrece Zuzenean**, y de ellas el **35% lo ha utilizado** (algo menos del 4% del total de personas entrevistadas).

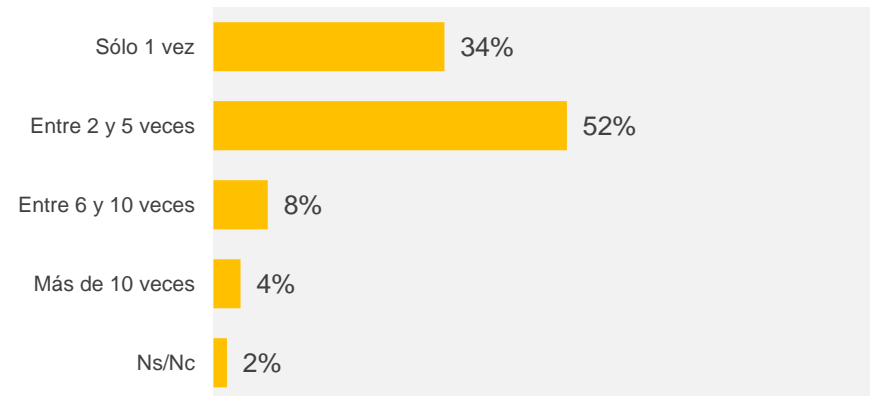
Finalmente, el **24%** de las personas entrevistadas que han recibido atención presencial afirman que se les ha ofrecido la **posibilidad de obtener gratuitamente el certificado de identificación electrónica "BakQ"**.

2.1.

Grado de uso anual de Zuzenean

2.1.1. ¿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	34%	35%	34%
Entre 2 y 5 veces	55%	47%	52%
Entre 6 y 10 veces	6%	11%	8%
Más de 10 veces	2%	5%	4%
Ns/Nc	3%	1%	2%

	ATENCIÓN PRESENCIAL		
	Bilbao	Donostia	Vitoria-Gasteiz
Sólo 1 vez	35%	36%	29%
Entre 2 y 5 veces	54%	53%	62%
Entre 6 y 10 veces	6%	6%	6%
Más de 10 veces	2%	4%	3%
Ns/Nc	4%	1%	1%

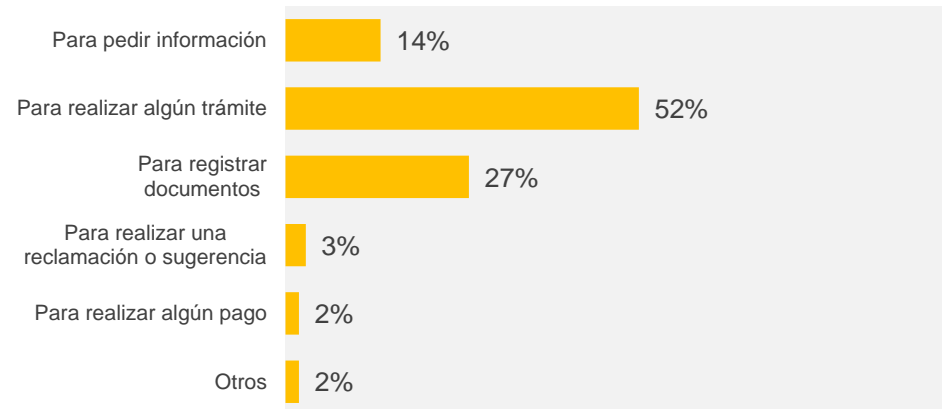
* En el supuesto de que no recordase el número veces que ha utilizado Zuzenean en el último año, se sugirieron las alternativas de respuesta.

2.2.

Principales motivos para acudir a Zuzenean

2.2.1. ¿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%	19%	10%	14%
Para realizar algún trámite	53%	52%	52%	52%
Para registrar documentos	28%	22%	29%	27%
Para realizar una reclamación o sugerencia	3%	3%	4%	3%
Para realizar algún pago	1%	2%	3%	2%
Otros	3%	1%	1%	2%

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

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

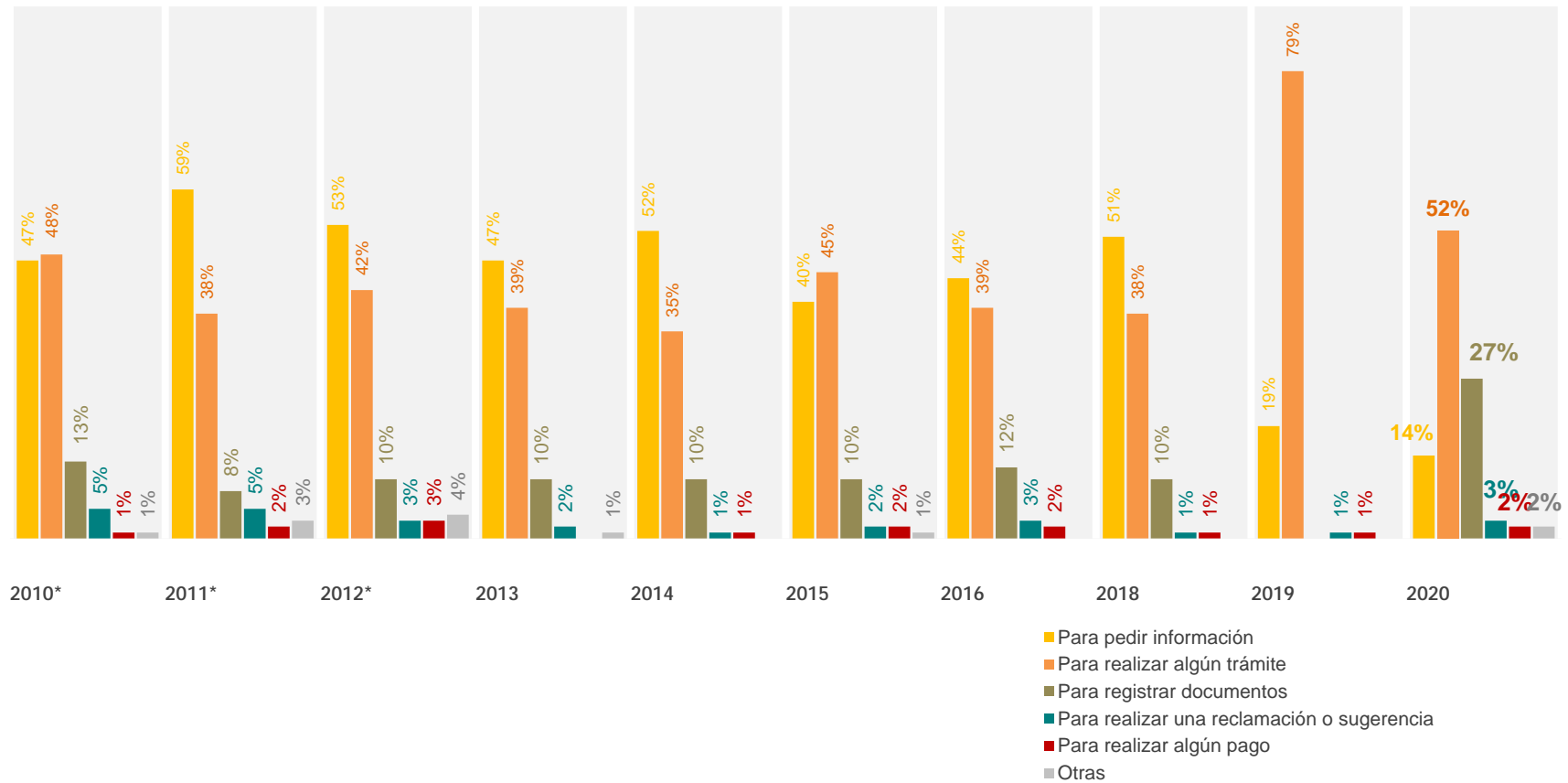
Base: Total de personas entrevistadas que han recibido atención presencial

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

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

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

Base: Total de personas entrevistadas que han recibido atención presencial



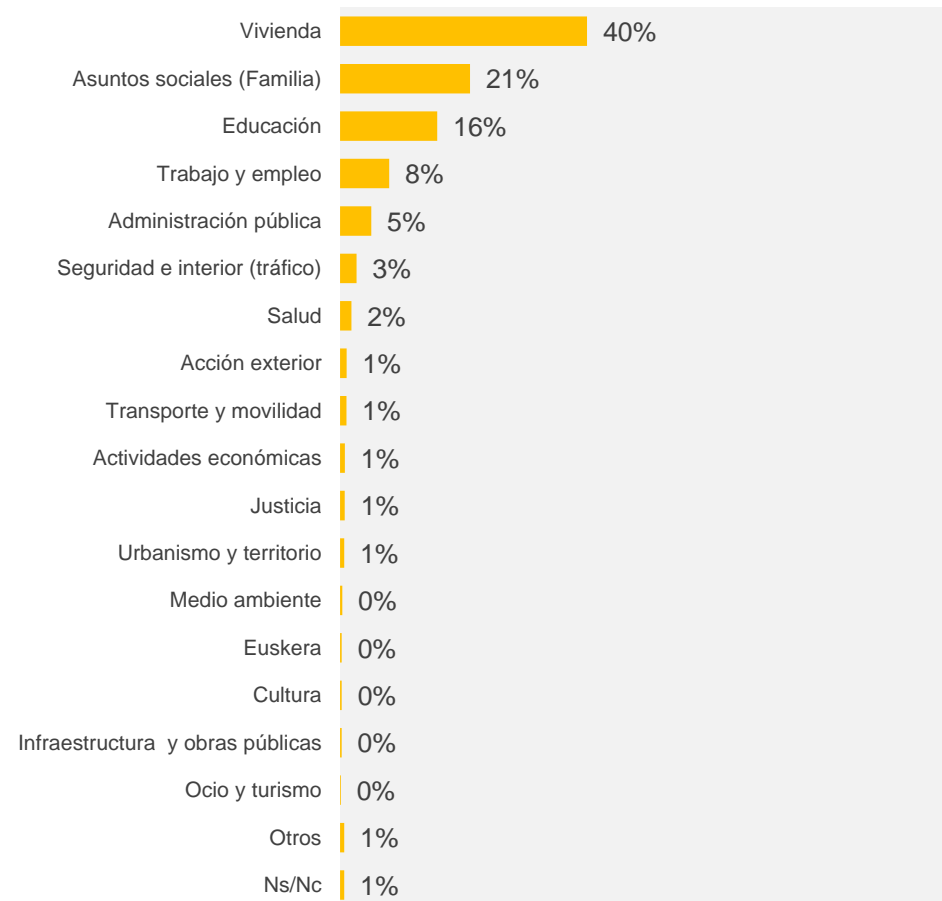
* Años en los que se permitió dar más de una respuesta. En el año 2019 no se contempla la opción "para registrar documentos".

2.3.

Materia sobre la que realizó el trámite

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

Base: Total de personas entrevistadas



* Solo se admitió una respuesta.

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

Base: Total de personas entrevistadas

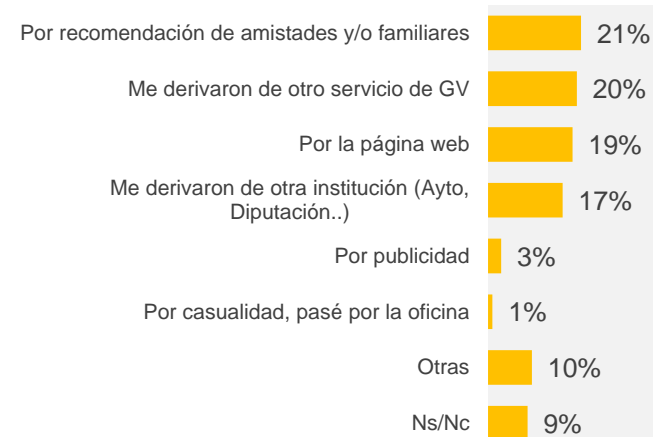
	ATENCIÓN PRESENCIAL			ATENCIÓN ZUZENEAN		
	Bilbao	Donostia	Vitoria-Gasteiz	Presencial	Telefónico	Total
Vivienda	48%	40%	47%	46%	32%	40%
Asuntos sociales (Familia)	22%	26%	23%	23%	17%	21%
Educación	11%	15%	5%	11%	22%	16%
Trabajo y empleo	6%	2%	9%	6%	11%	8%
Administración pública	6%	4%	4%	5%	5%	5%
Seguridad e interior (tráfico)	2%	4%	4%	3%	2%	3%
Salud	1%	1%	1%	1%	3%	2%
Acción exterior	1%	1%	1%	1%	1%	1%
Transporte y movilidad	0%	1%	0%	0%	2%	1%
Actividades económicas	0%	0%	2%	1%	1%	1%
Justicia	1%	0%	1%	1%	1%	1%
Urbanismo y territorio	0%	1%	1%	0%	1%	1%
Medio ambiente	0%	0%	0%	0%	1%	0%
Euskera	0%	1%	0%	0%	0%	0%
Cultura	0%	1%	0%	0%	0%	0%
Infraestructura y obras públicas	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Ocio y turismo	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Otros	1%	2%	0%	1%	0%	1%
Ns/Nc	1%	1%	0%	1%	1%	1%

2.4.

Forma de conocimiento del servicio

2.4.1. ¿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	24%	27%	24%	25%	17%	21%
Me derivaron de otro servicio de GV	15%	10%	22%	15%	25%	20%
Por la página web	18%	15%	13%	16%	24%	19%
Me derivaron de otra institución (Ayto, Diputación..)	10%	18%	16%	13%	22%	17%
Por publicidad	2%	2%	3%	2%	3%	3%
Por casualidad, pasé por la oficina	1%	0%	3%	1%	1%	1%
Otras	15%	14%	11%	14%	4%	10%
Ns/Nc	15%	14%	7%	13%	5%	9%

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

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

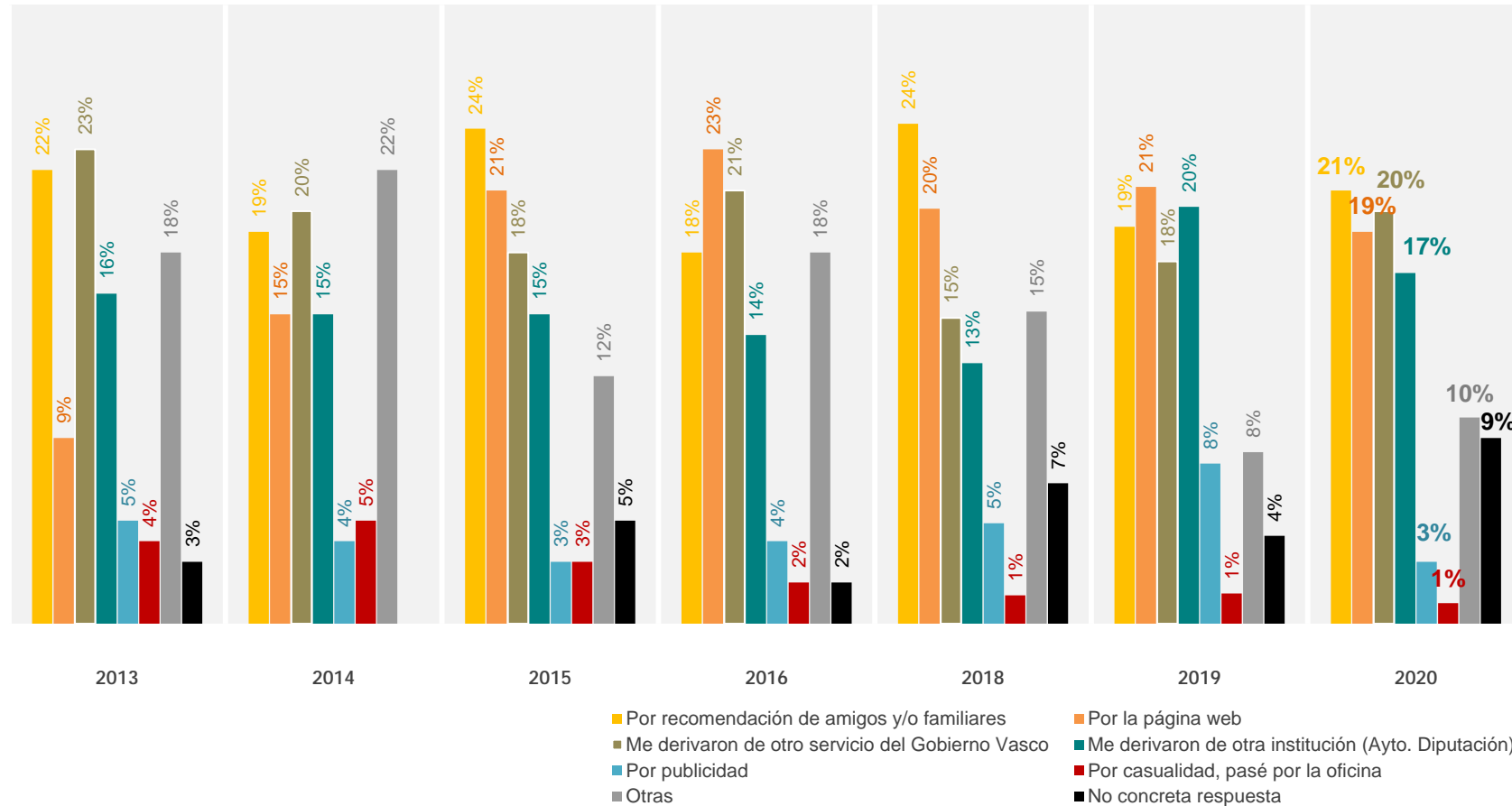
Base: Total de personas entrevistadas

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

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

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

Base: Total de personas entrevistadas



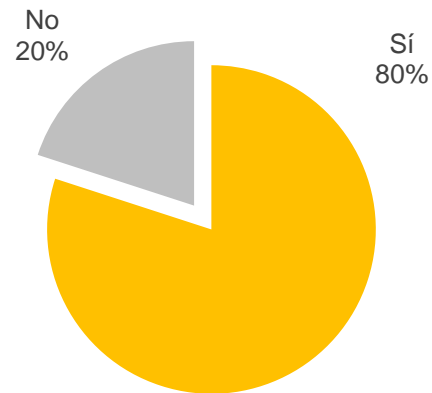
* No se sugirió ninguna respuesta. Solo se admitió una respuesta.

2.5.

Conocimiento y uso de la web

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

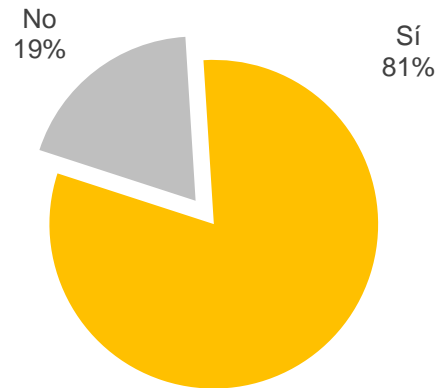
Base: Total de personas entrevistadas



	ATENCIÓN PRESENCIAL			ATENCIÓN ZUZENEAN		
	Bilbao	Donostia	Vitoria-Gasteiz	Presencial	Telefónico	Total
Sí	80%	82%	77%	80%	80%	80%
No	20%	17%	23%	20%	20%	20%
Ns/Nc	1%	1%	1%	1%	0%	0%

2.5.2. ¿La ha utilizado?

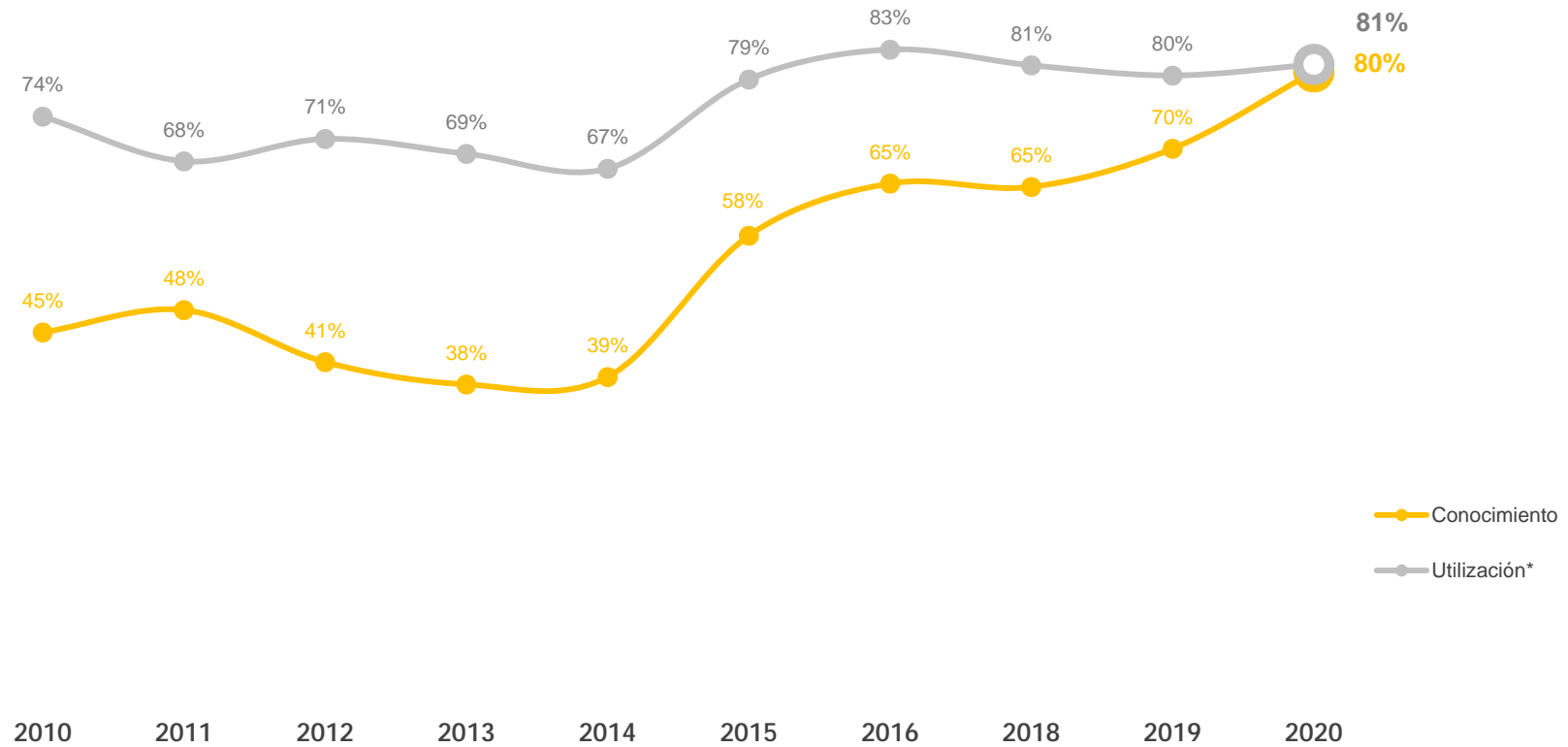
Base: Personas entrevistadas que afirman conocer la web del Gobierno Vasco euskadi.eus (80%)



	ATENCIÓN PRESENCIAL			ATENCIÓN ZUZENEAN		
	Bilbao	Donostia	Vitoria-Gasteiz	Presencial	Telefónico	Total
Sí	86%	84%	77%	83%	77%	81%
No	14%	15%	23%	16%	22%	19%
Ns/Nc	1%	1%	0%	1%	1%	0%

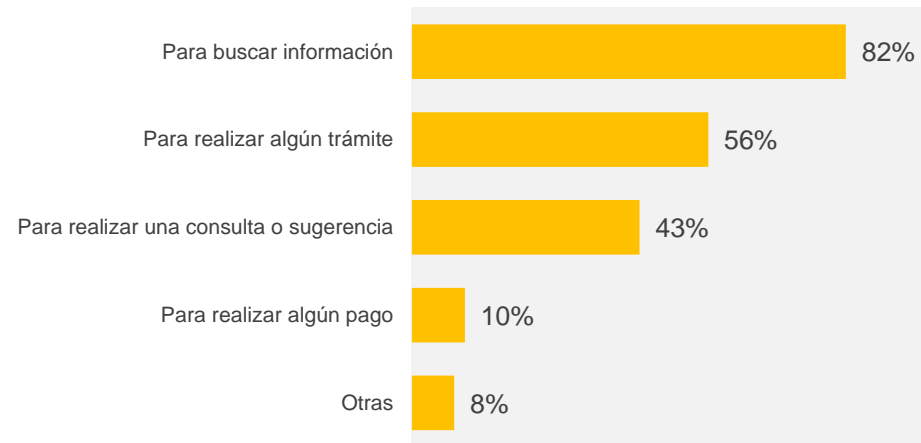
2.5.3. Evolución del conocimiento y utilización de la web del Gobierno Vasco euskadi.eus

Base: Total de personas entrevistadas



2.5.4. ¿Para qué la ha utilizado?

Base: Personas entrevistadas que afirman haber utilizado la web del Gobierno Vasco euskadi.eus (81% de las que la conocen; 65% del total de las personas entrevistadas)



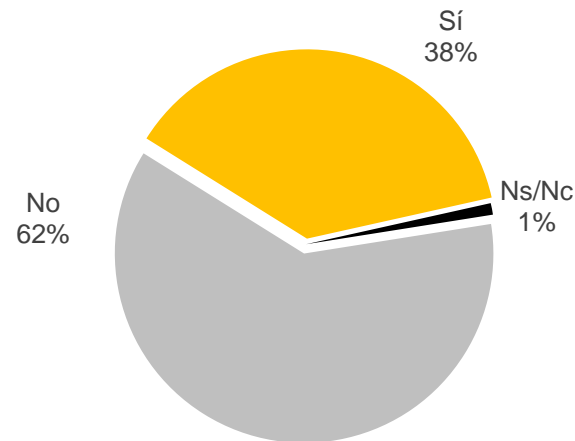
	ATENCIÓN PRESENCIAL			ATENCIÓN ZUZENEAN		
	Bilbao	Donostia	Vitoria-Gasteiz	Presencial	Telefónico	Total
Para buscar información	80%	75%	84%	79%	85%	82%
Para realizar algún trámite	46%	48%	42%	46%	69%	56%
Para realizar una consulta o sugerencia	31%	26%	45%	32%	58%	43%
Para realizar algún pago	10%	11%	15%	11%	9%	10%
Por otros motivos	12%	3%	23%	12%	3%	8%

2.6.

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

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

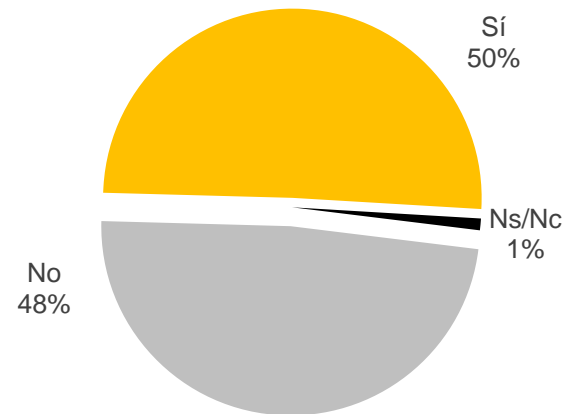
Base: Total de personas entrevistadas



	ATENCIÓN PRESENCIAL			ATENCIÓN ZUZENEAN		
	Bilbao	Donostia	Vitoria-Gasteiz	Presencial	Telefónica	Total
Sí	37%	32%	34%	35%	42%	38%
No	63%	67%	64%	64%	58%	62%
Ns/Nc	1%	1%	1%	1%	0%	1%

2.6.2. ¿Lo ha utilizado en alguna ocasión?

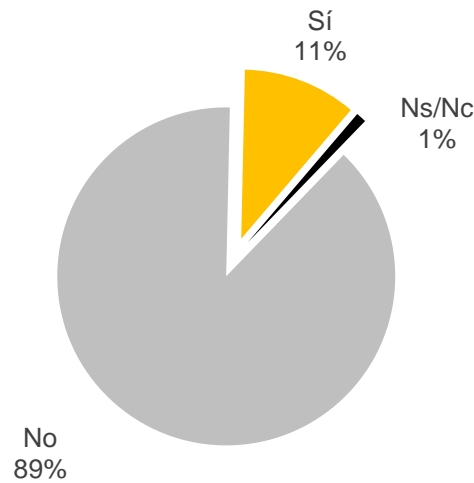
Base: Personas entrevistadas que afirman conocer el servicio de atención por correo electrónico euskadi.eus (38%)



	ATENCIÓN PRESENCIAL			ATENCIÓN ZUZENEAN		
	Bilbao	Donostia	Vitoria-Gasteiz	Presencial	Telefónica	Total
Sí	50%	54%	37%	48%	53%	50%
No	49%	43%	60%	50%	46%	48%
Ns/Nc	1%	3%	3%	2%	1%	1%

2.6.3. ¿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	12%	10%	15%	12%	8%	11%
No	88%	90%	85%	88%	90%	89%
Ns/Nc	0%	0%	0%	0%	1%	1%

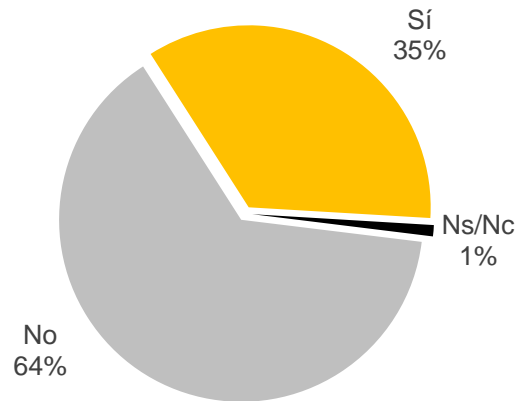
2.6.4. Evolución del conocimiento del servicio de mensajería instantánea de Telegram de Zuzenean

Base: Total de personas entrevistadas

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

2.6.5. ¿Lo ha utilizado?

Base: Personas entrevistadas que afirman conocer el servicio de mensajería instantánea de Telegram de Zuzenean (11%)



	ATENCIÓN PRESENCIAL			ATENCIÓN ZUZENEAN		
	Bilbao	Donostia	Vitoria-Gasteiz	Presencial	Telefónica	Total
Sí	46%	25%	30%	37%	31%	35%
No	54%	72%	70%	62%	67%	64%
Ns/Nc	0%	3%	0%	1%	2%	1%

2.6.6. 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

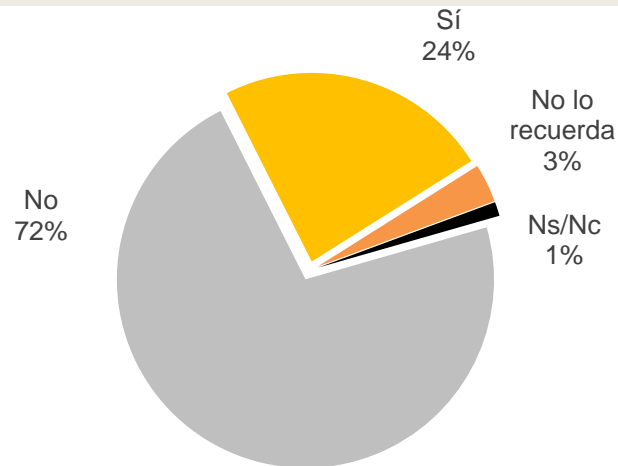
	2016	2018	2019	2020
Sí	15%	33%	29%	35%
No	85%	67%	71%	64%
Ns/Nc	---	1%	---	1%

2.7.

El certificado de identificación electrónica "BakQ"

2.7.1. 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
Sí	24%	27%	20%
No	72%	70%	75%
No lo recuerda	3%	2%	5%
Ns/Nc	2%	1%	1%

3

Valoración del desempeño del servicio de Zuzenean



El **84%** de las personas usuarias del Servicio de Atención Ciudadana de Zuzenean afirma estar **totalmente o bastante satisfechas con el desempeño global del mismo**. El **6%** se declara nada o poco satisfecho/a y otro **9%** como algo satisfecho/a.

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 **8,5 y 7,7** respectivamente.

La valoración global media desciende con respecto a la de años anteriores, y es consecuencia de la menor valoración que recibe la atención telefónica, ya que la presencial apenas varía.

El **42%** de las personas usuarias **valora Zuzenean como un servicio mejor que el que ofrecen otras instituciones, 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 (8,7) supera el compromiso adquirido en la Carta de Servicios de Zuzenean (8,0)**, mejorando ligeramente con respecto a 2019 (8,4). La valoración más alta corresponde a la oficina de Bilbao (8,9) y la más baja a la de Vitoria-Gasteiz (8,5).

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 (8,4), y supera de forma notable el compromiso adquirido en la Carta de Servicios (7,0)**.

Se registra un **nivel de satisfacción elevado con respecto al personal de atención de Zuzenean (8,4)** en cuanto a su amabilidad, preparación y amabilidad, **superando el compromiso adquirido en la Carta de Servicios (7,0)**. La valoración media que recibe el personal de atención presencial es algo superior a la que recibe el personal de atención telefónica (8,5 y 8,2 respectivamente).

Evolutivamente, se aprecia un ligero descenso en el nivel de satisfacción en relación al servicio del personal de Zuzenean: en 2019 la valoración media fue de 8,6 frente al 8,4 en 2020.

El nivel de satisfacción en relación con la información facilitada para resolver la gestión obtiene una valoración media de 7,9, situándose así por encima del compromiso adquirido en la Carta de Servicios (7,0). Se constata que el nivel de satisfacción en relación con este aspecto es superior entre las personas usuarias del servicio de atención presencial que entre las usuarias del servicio telefónico (8,2 y 7,5 respectivamente).

Evolutivamente, se observa que la valoración de este indicador en 2020 es inferior a la registrada en los últimos años, en los que siempre se han registrado valores superiores iguales o superiores a 8,3.

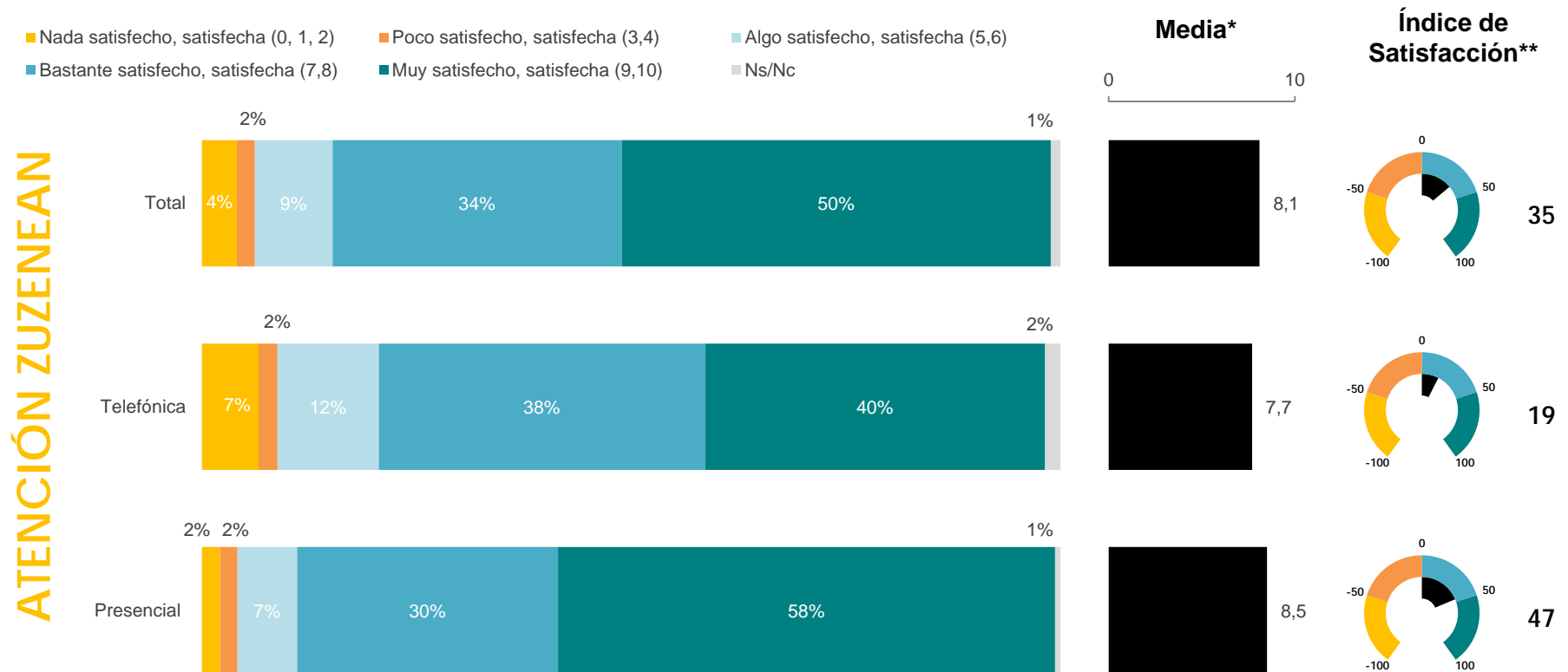
El 71% de las personas usuarias del servicio de atención presencial manifiesta haber registrado o tramitado algún documento. El nivel de satisfacción medio de estas personas con este servicio es elevado (8,1) , situándose por encima del compromiso adquirido en la Carta de Servicios de Zuzenean (7,1).

3.1.

Valoración general del desempeño

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

Base: Total de personas entrevistadas

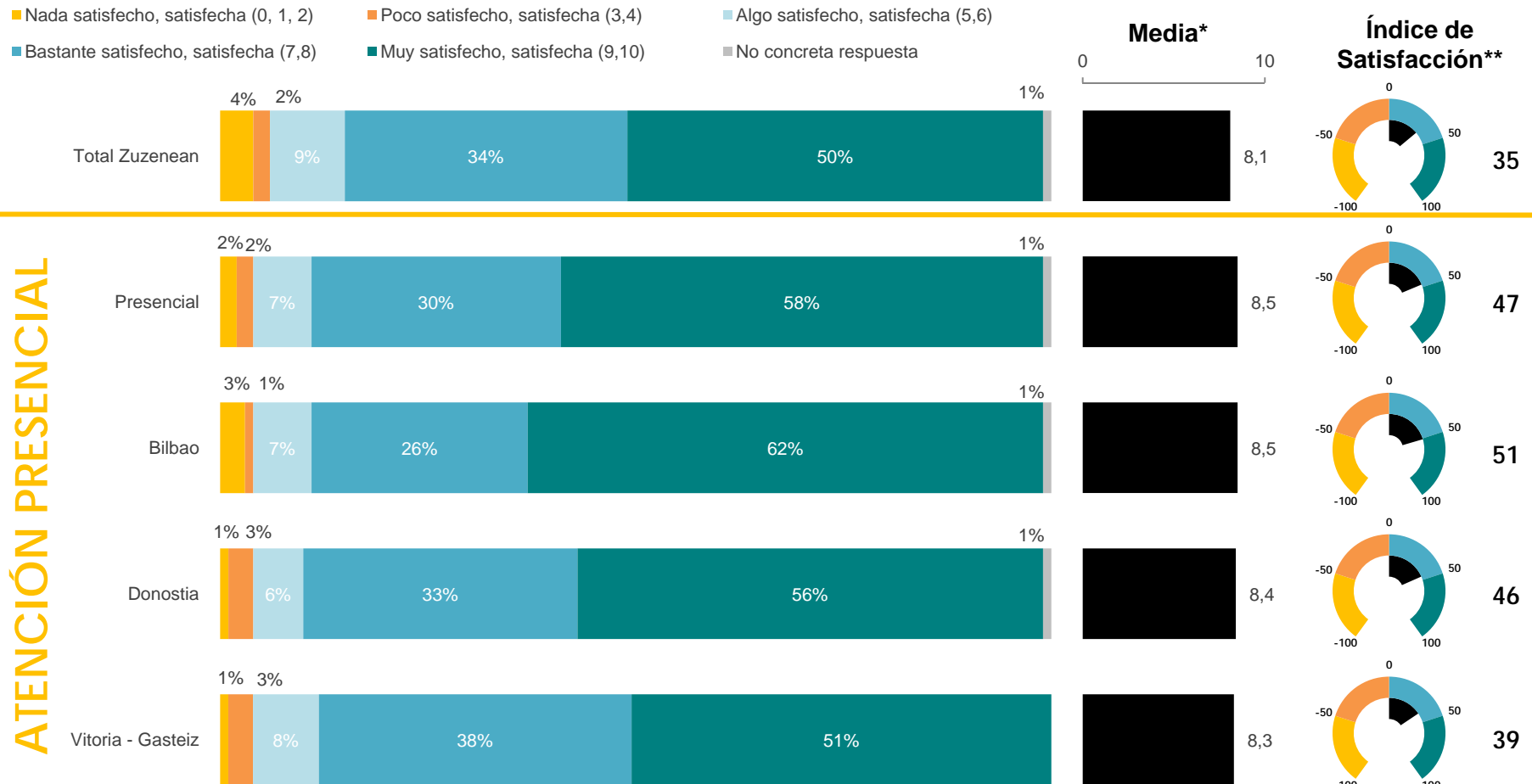


* Escala de mínimo 0 "nada satisfecho, satisfecha" a máximo 10 "totalmente satisfecho, satisfecha".

** 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.

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

Base: Total de personas entrevistadas



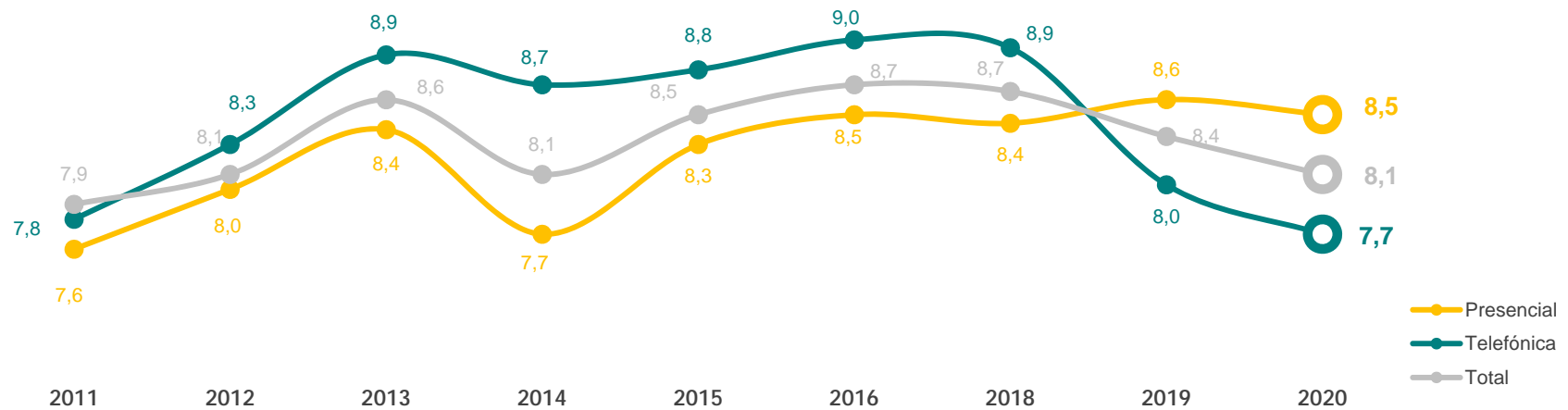
* Escala de mínimo 0 "nada satisfecho, satisfecha" a máximo 10 "totalmente satisfecho, satisfecha".

** 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.

3.1.2. Evolución de la valoración general *

Base: Total de personas entrevistadas

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



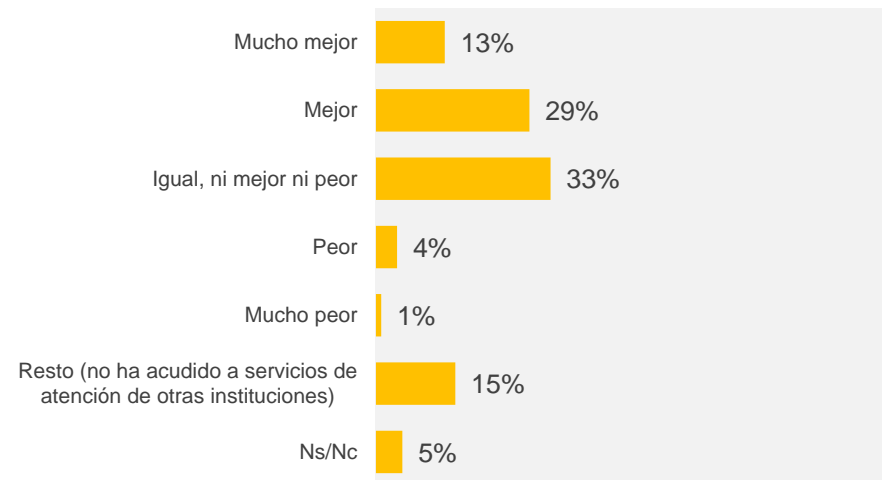
* Escala de mínimo 0 "nada satisfecho, satisfecha" a máximo 10 "totalmente satisfecho, satisfecha".

3.2.

Valoración comparada del servicio Zuzenean

3.2.1. ¿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	15%	16%	18%	16%	9%	13%
Mejor	32%	29%	27%	30%	27%	29%
Igual, ni mejor ni peor	24%	35%	37%	30%	36%	33%
Peor	2%	3%	2%	2%	8%	4%
Mucho peor	1%	1%	1%	1%	2%	1%
Ns/Nc	2%	6%	2%	3%	8%	5%
Resto (no ha acudido a otros servicios)	25%	9%	14%	18%	11%	15%

3.2.2. Evolución de la valoración comparada de Zuzenean*

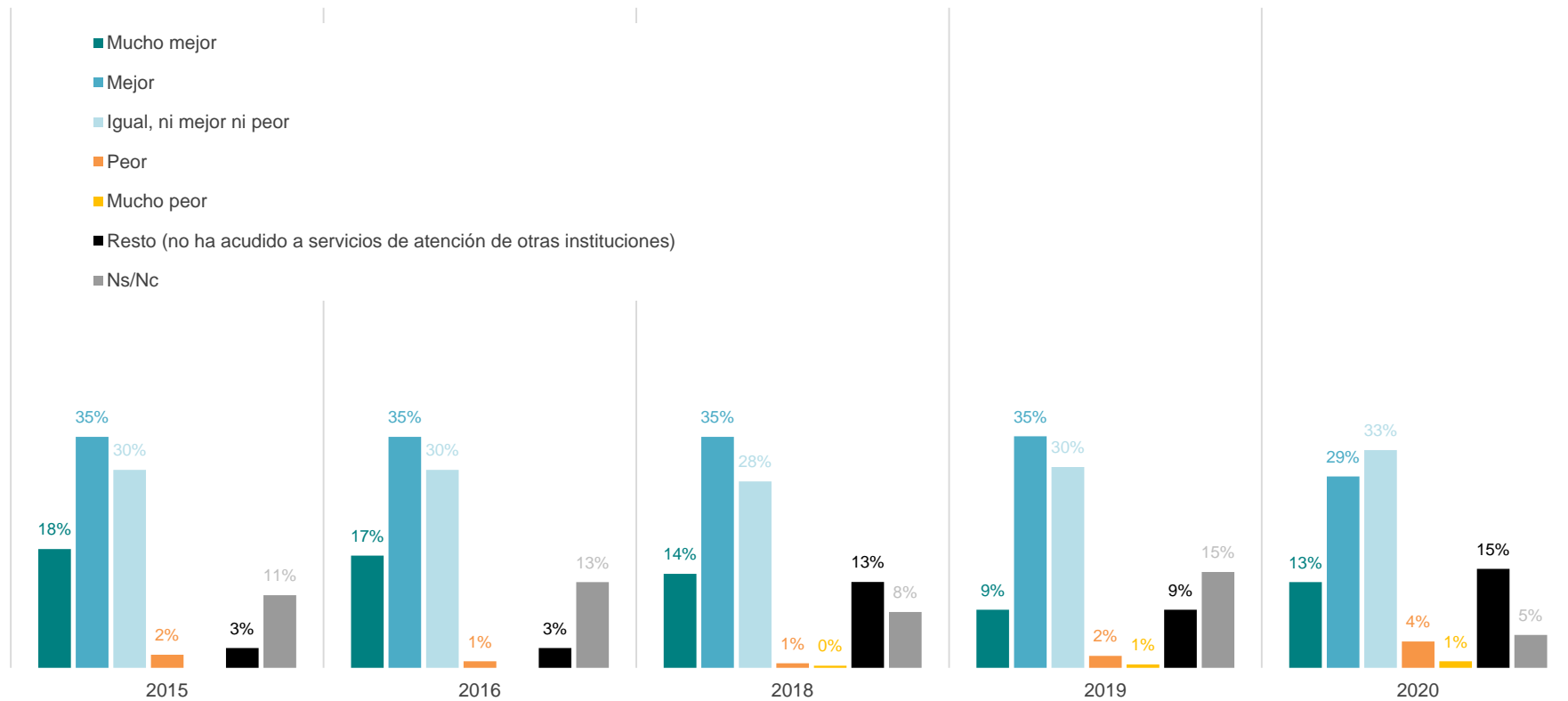
Base: Total de personas entrevistadas

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

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

3.2.2. Evolución de la valoración comparada de Zuzenean*

Base: Total de personas entrevistadas



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

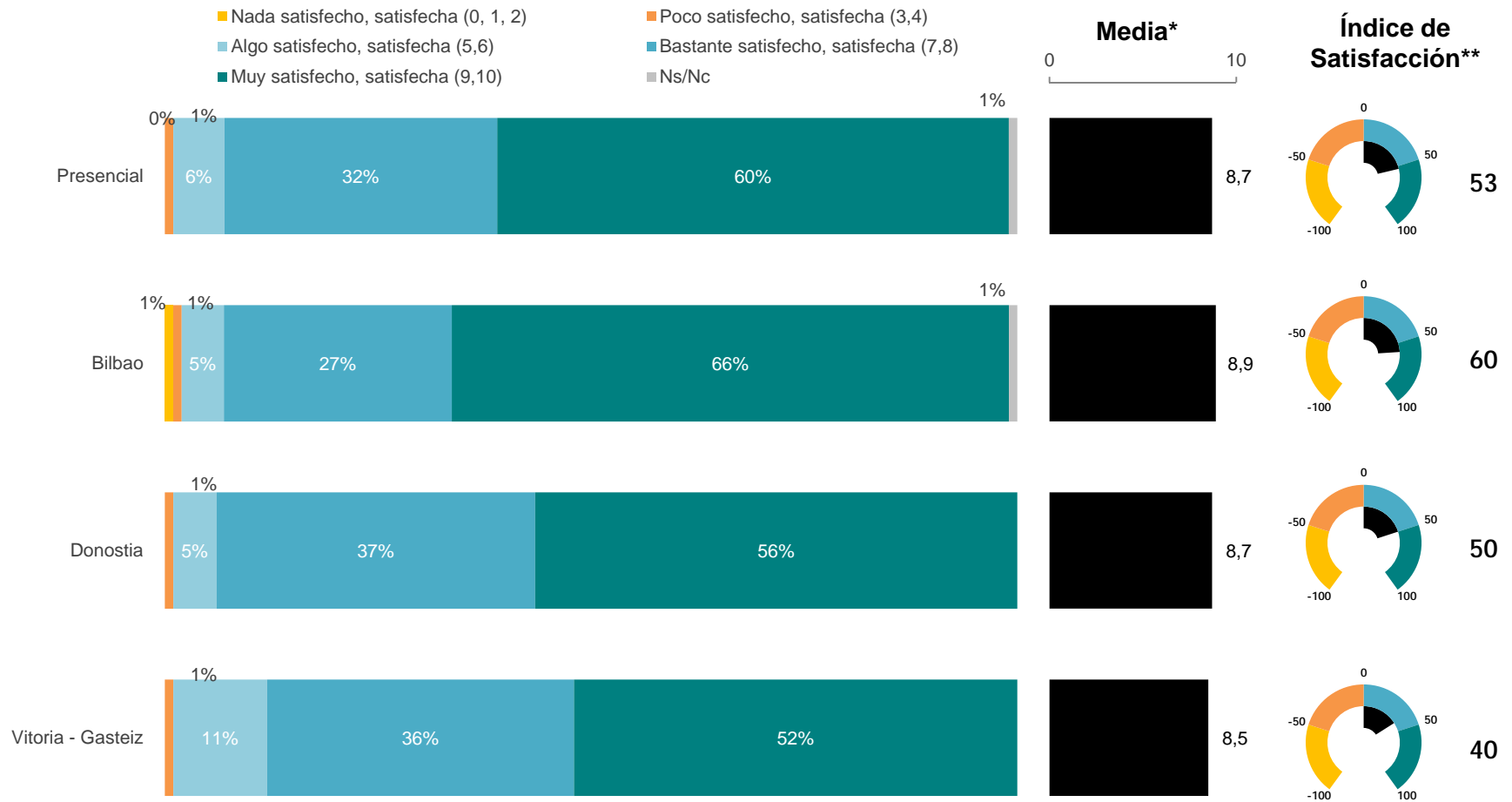
3.3.

Valoración del espacio físico

3.3.1. ¿Cuál es su nivel de satisfacción en general con el espacio, la accesibilidad, la temperatura y la iluminación? (Indicador 1.1.1)

Base: Total de personas entrevistadas que han recibido atención presencial

ATENCIÓN PRESENCIAL



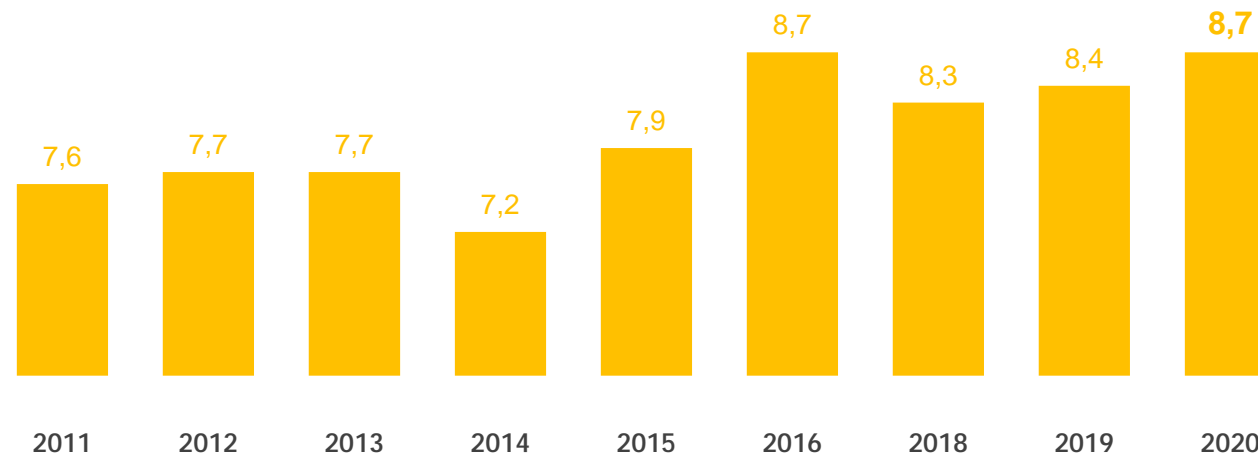
* Escala de mínimo 0 "nada satisfecho, satisfecha" a máximo 10 "totalmente satisfecho, satisfecha".

** 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.

3.3.2. Evolución de la satisfacción con relación al espacio físico de las oficinas de Atención Presencial de Zuzenean (Indicador 1.1.1)*

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".

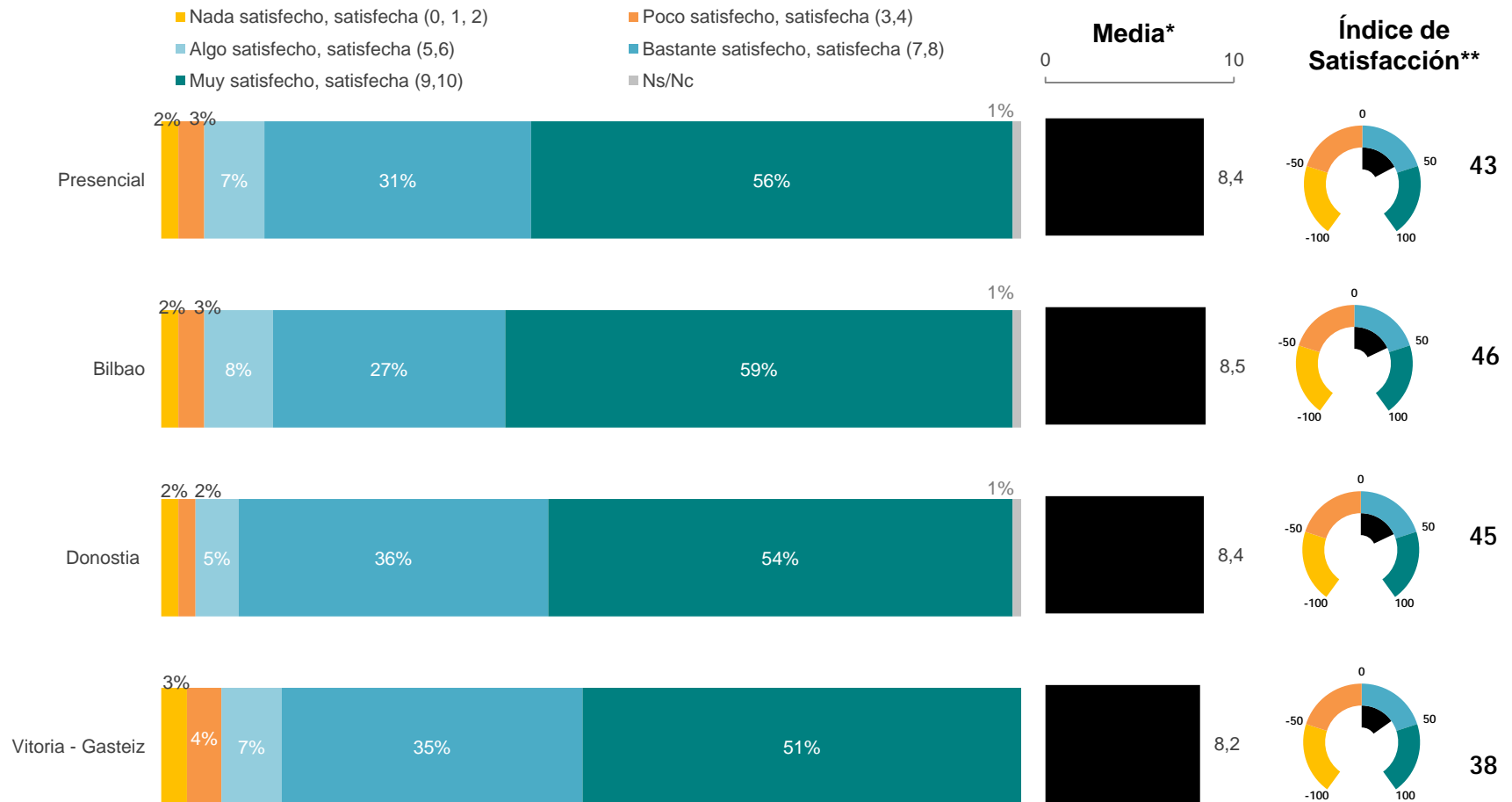
3.4.

Valoración de la gestión de la cita previa

3.4.1. ¿Cuál es su nivel de satisfacción en relación a la gestión de la cita previa (identificación, acceso, tiempo de espera)? (Indicador 1.1.2)

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".

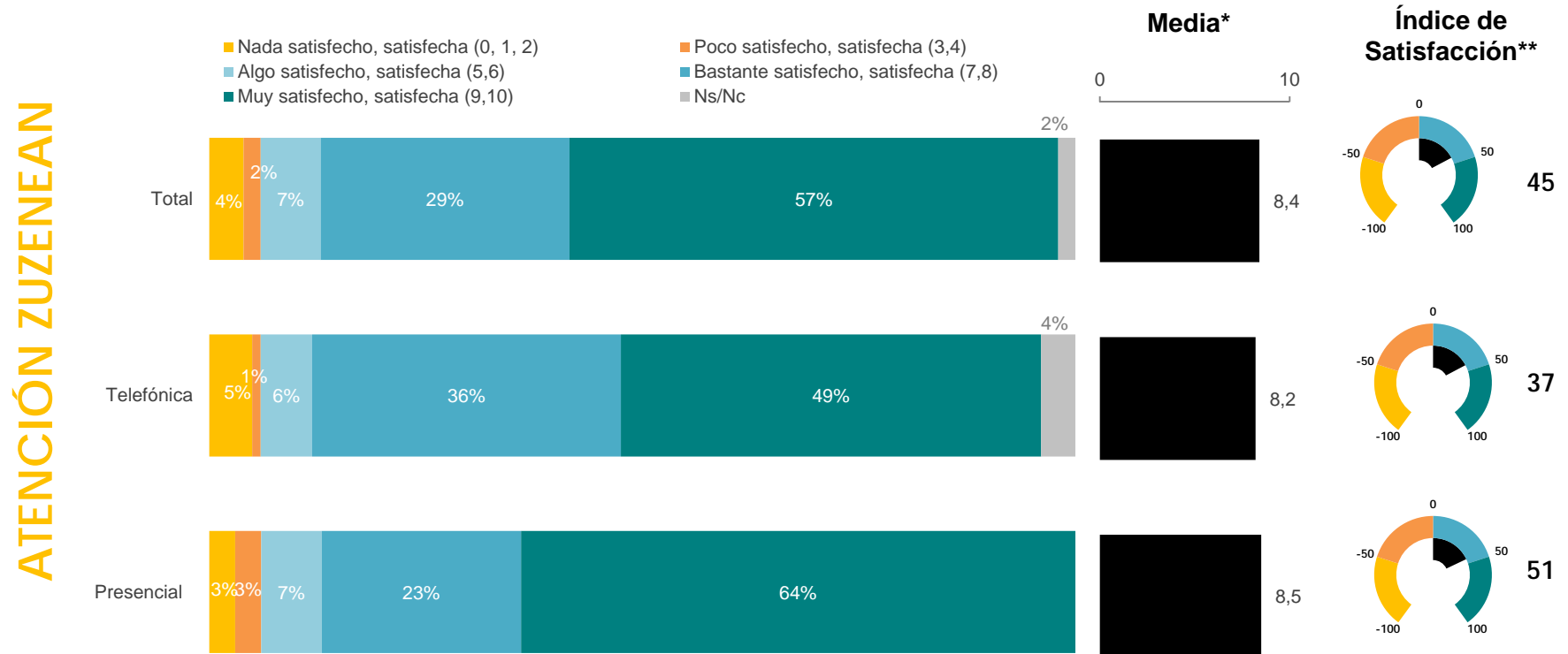
** Índice de Satisfacción: saldo entre % valoraciones más entusiastas (9 o 10 en la escala) menos % de valoraciones menos entusiastas (6 o menos en la escala). El rango de este índice se moverá de un máximo de 100, cuando todas las valoraciones sean de 9 o 10, a un mínimo de -100, cuando todas las valoraciones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

3.5.

Valoración del personal de atención

3.5.1. 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?
(Indicador 1.3)

Base: Total de personas entrevistadas

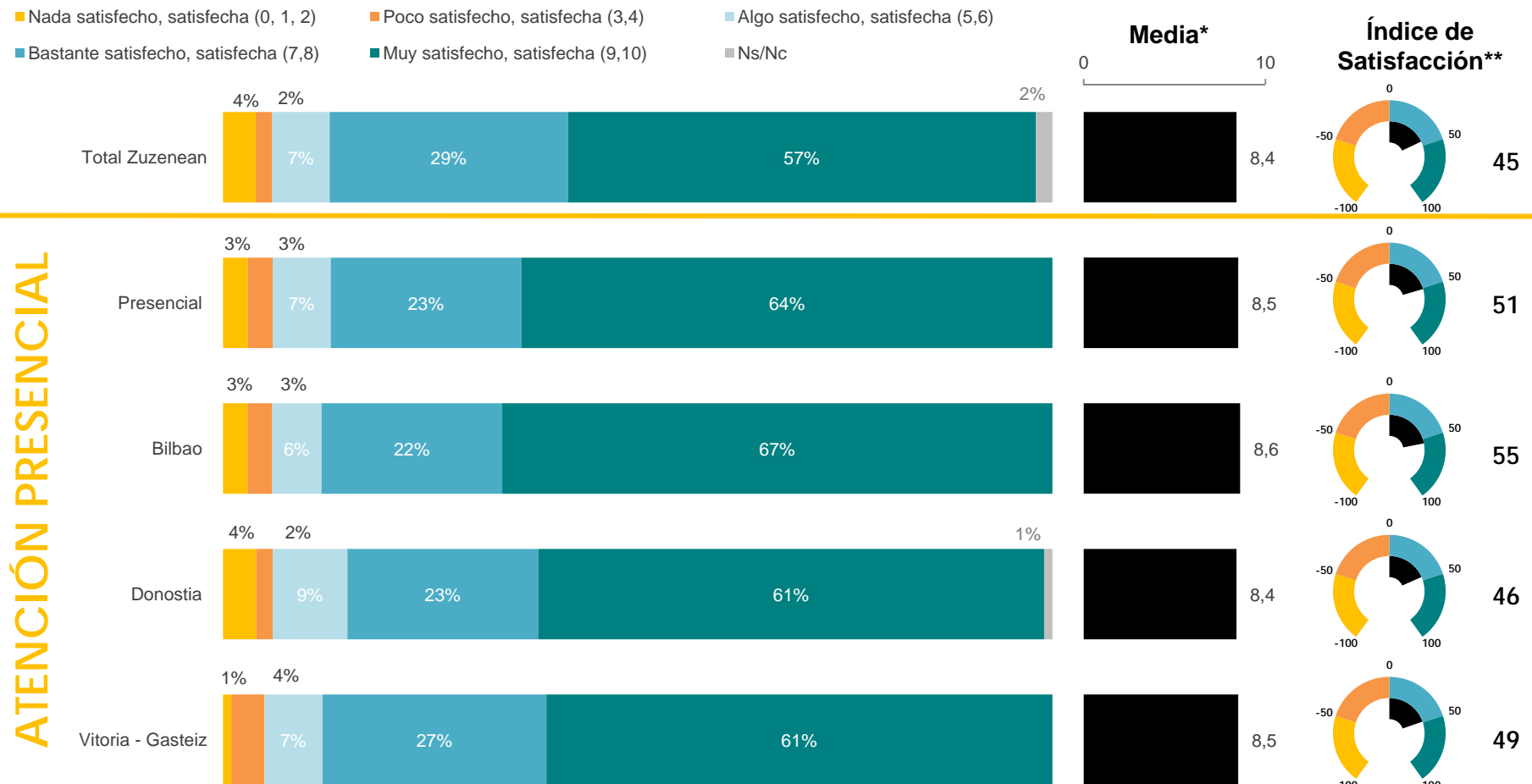


* Escala de mínimo 0 "nada satisfecho, satisfecha" a máximo 10 "totalmente satisfecho, satisfecha".

** 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.

3.5.2. 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? (Indicador 1.3.)

Base: Total de personas entrevistadas

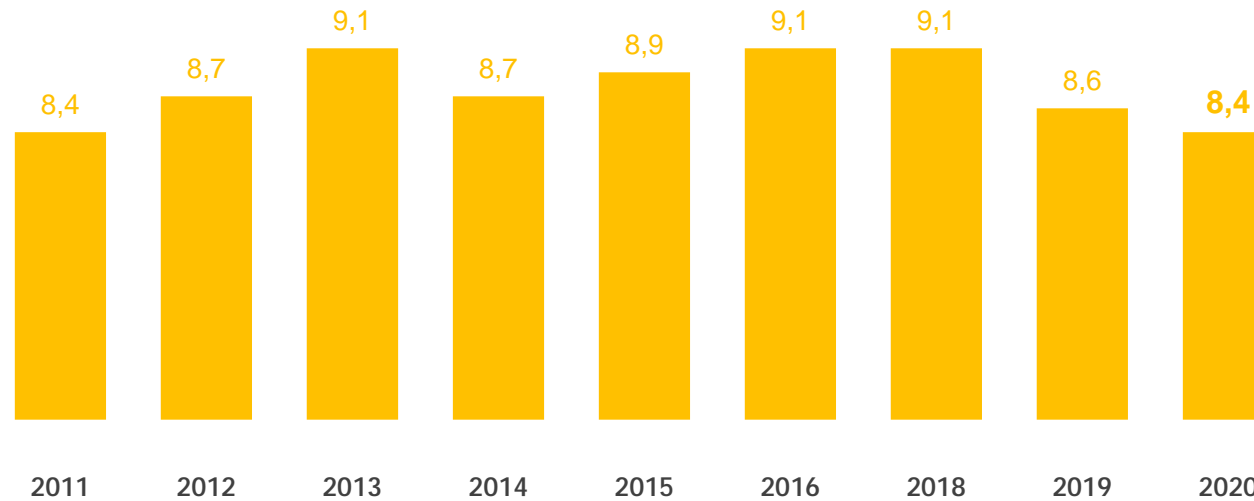


* Escala de mínimo 0 "nada satisfecho, satisfecha" a máximo 10 "totalmente satisfecho, satisfecha".

** 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.

3.5.3. Evolución de la satisfacción con relación al personal de atención de Zuzenean (Indicador 1.3)*

Base: Total de personas entrevistadas



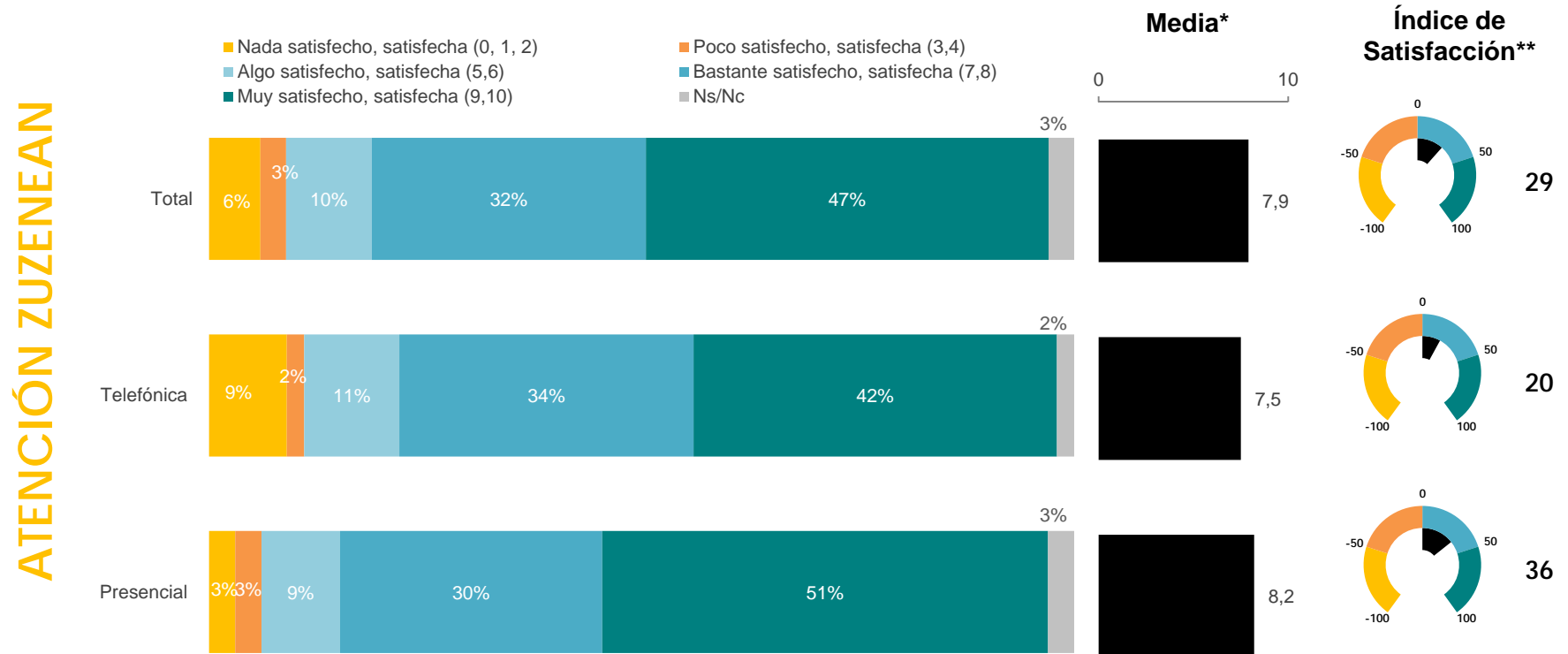
* Escala de mínimo 0 "nada satisfecho, satisfecha" a máximo 10 "totalmente satisfecho, satisfecha".

3.6.

Valoración de la información facilitada

3.6.1 ¿Cuál es su nivel de satisfacción con la información facilitada para resolver su gestión? (Indicador 1.5)

Base: Total de personas entrevistadas

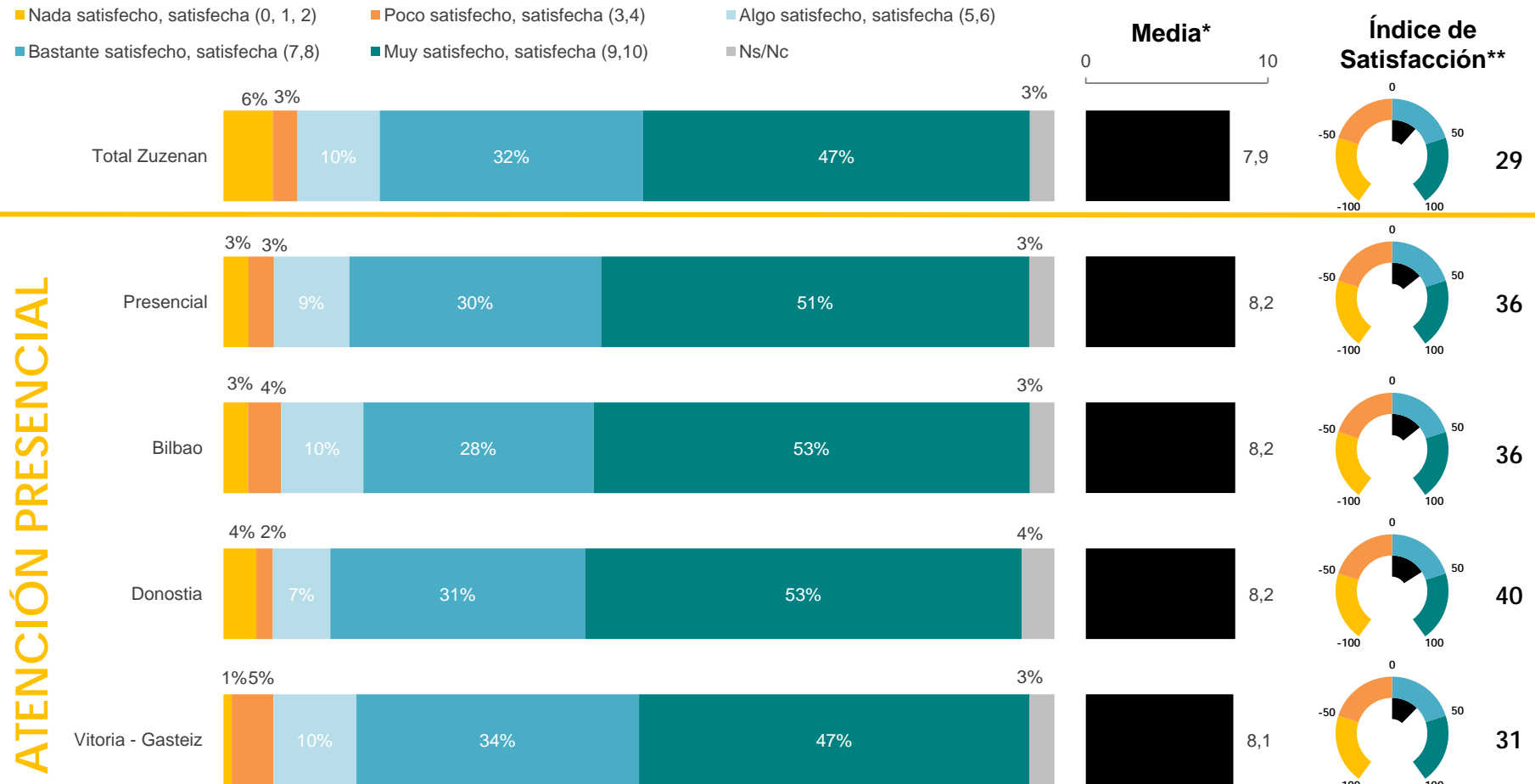


* Escala de mínimo 0 "nada satisfecho, satisfecha" a máximo 10 "totalmente satisfecho, satisfecha".

** 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.

3.6.2. ¿Cuál es su nivel de satisfacción con la información facilitada para resolver su gestión? (Indicador 1.5.)

Base: Total de personas entrevistadas

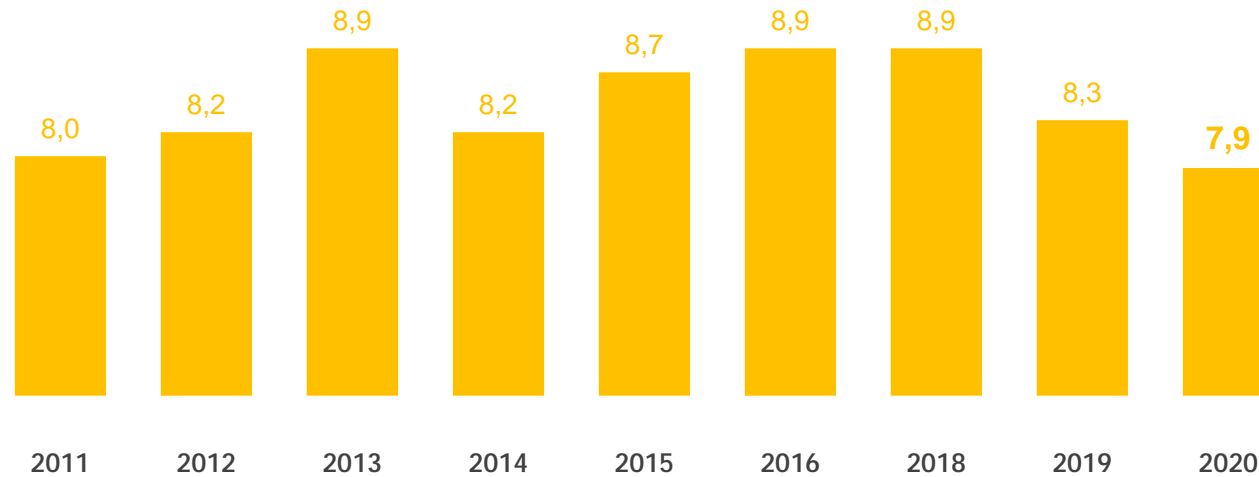


* Escala de mínimo 0 "nada satisfecho, satisfecha" a máximo 10 "totalmente satisfecho, satisfecha".

** 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.

3.6.3. Evolución de la satisfacción con relación a la información facilitada por Zuzenean (Indicador 1.5)*

Base: Total de personas entrevistadas



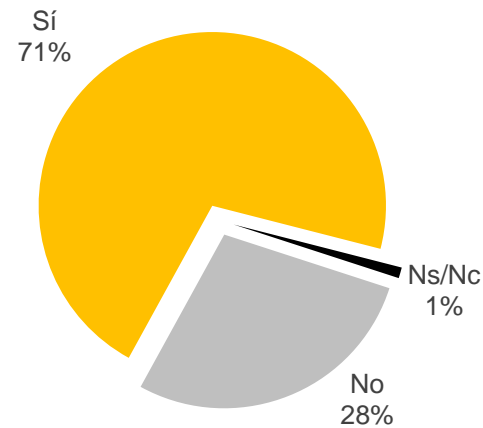
* Escala de mínimo 0 "nada satisfecho, satisfecha" a máximo 10 "totalmente satisfecho, satisfecha".

3.7.

Valoración del proceso de registro y tramitación de documentos

3.7.1 ¿Ha registrado o tramitado algún documento?

Base: Total de personas entrevistadas que han recibido atención presencial

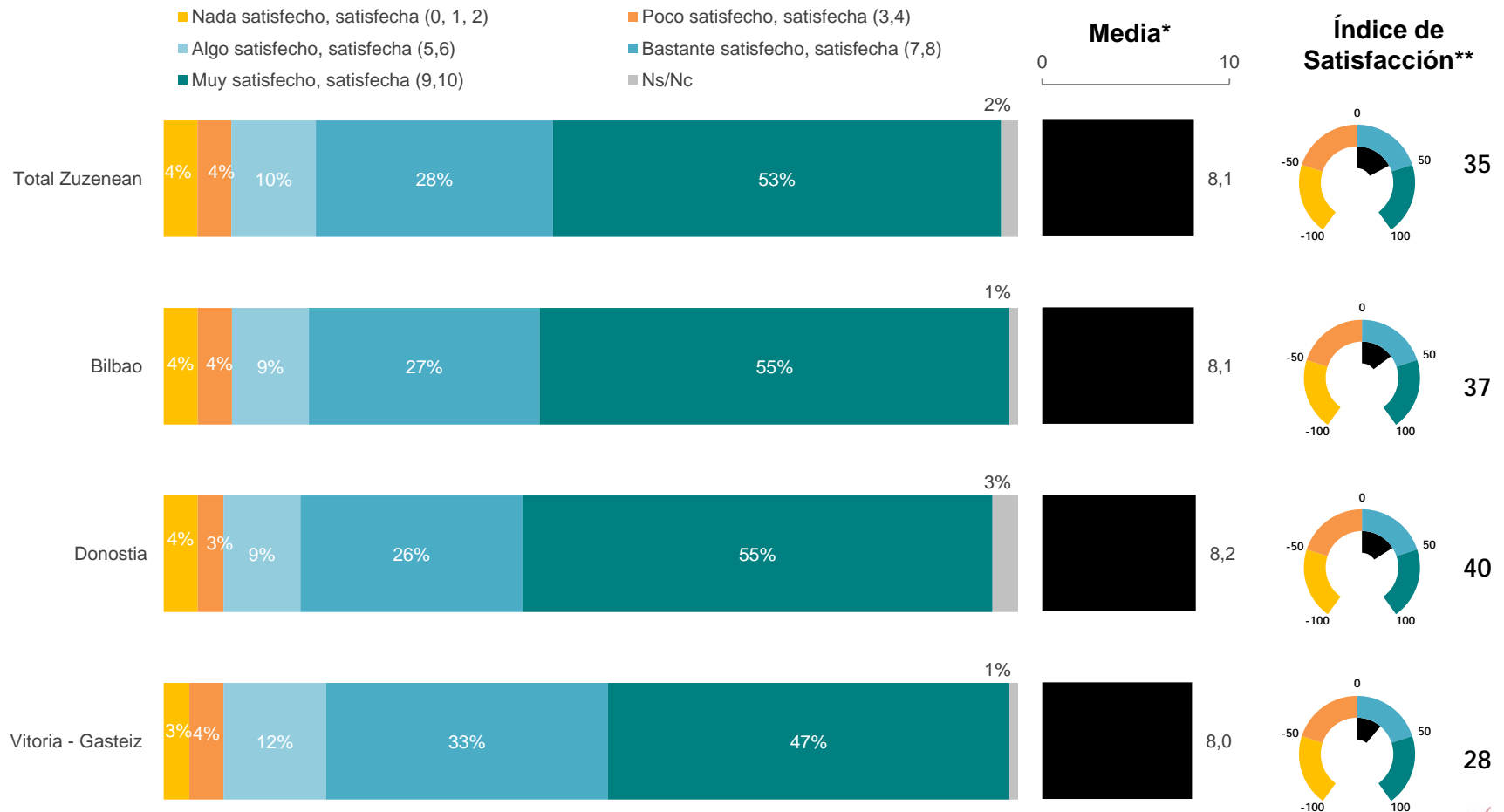


	ATENCIÓN PRESENCIAL			
	Bilbao	Donostia	Vitoria-Gasteiz	Total
Sí	65%	73%	81%	71%
No	33%	26%	18%	28%
Ns/Nc	1%	1%	2%	1%

3.7.2. Cómo valora su nivel de satisfacción con el registro y tramitación de documentos? (Indicador 2.6.1)

Base: Total de personas entrevistadas que han registrado o tramitado algún documento (71% de atención presencial)

ATENCIÓN PRESENCIAL



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

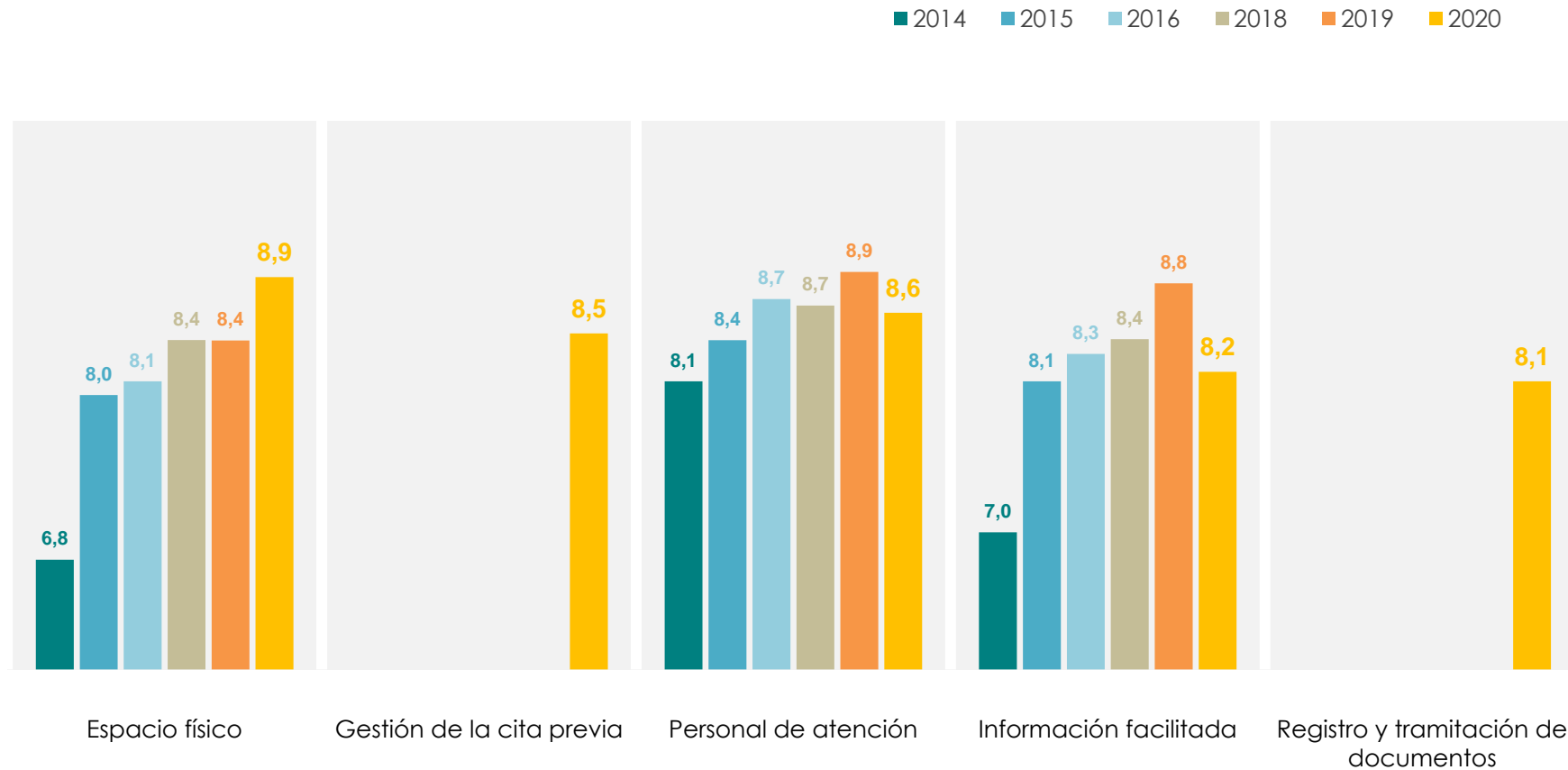
** Índice de Satisfacción: saldo entre % valoraciones más entusiastas (9 o 10 en la escala) menos % de valoraciones menos entusiastas (6 o menos en la escala). El rango de este índice se moverá de un máximo de 100, cuando todas las valoraciones sean de 9 o 10, a un mínimo de -100, cuando todas las valoraciones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

3.8.

Evolución de las principales áreas de servicio según delegación y canal

3.8.1. Nivel de satisfacción con distintos aspectos Zuzenean Bilbao*

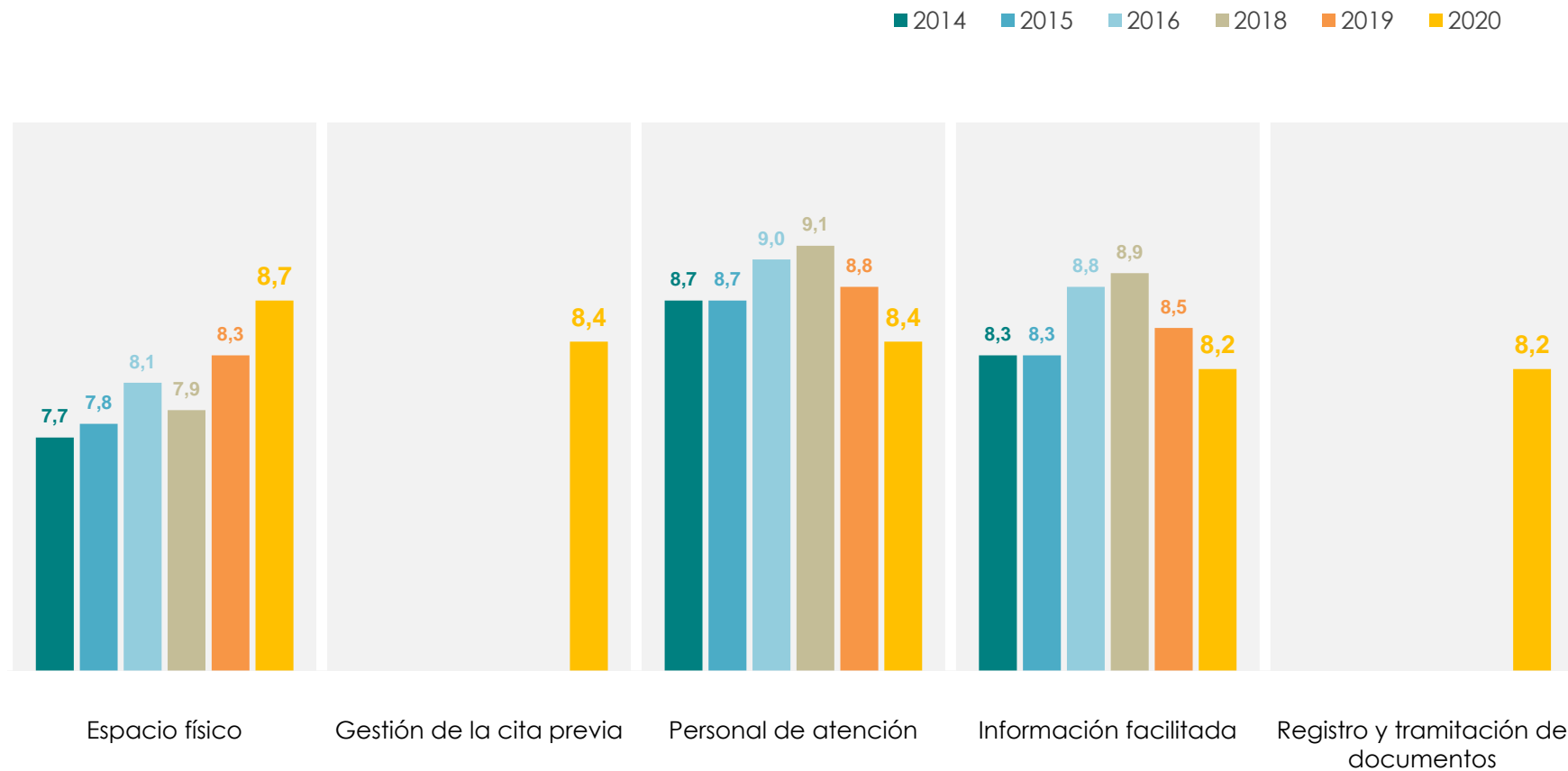
Base: Total de personas entrevistadas que han recibido atención presencial en Bilbao



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

3.8.2. Nivel de satisfacción con distintos aspectos Zuzenean Donostia*

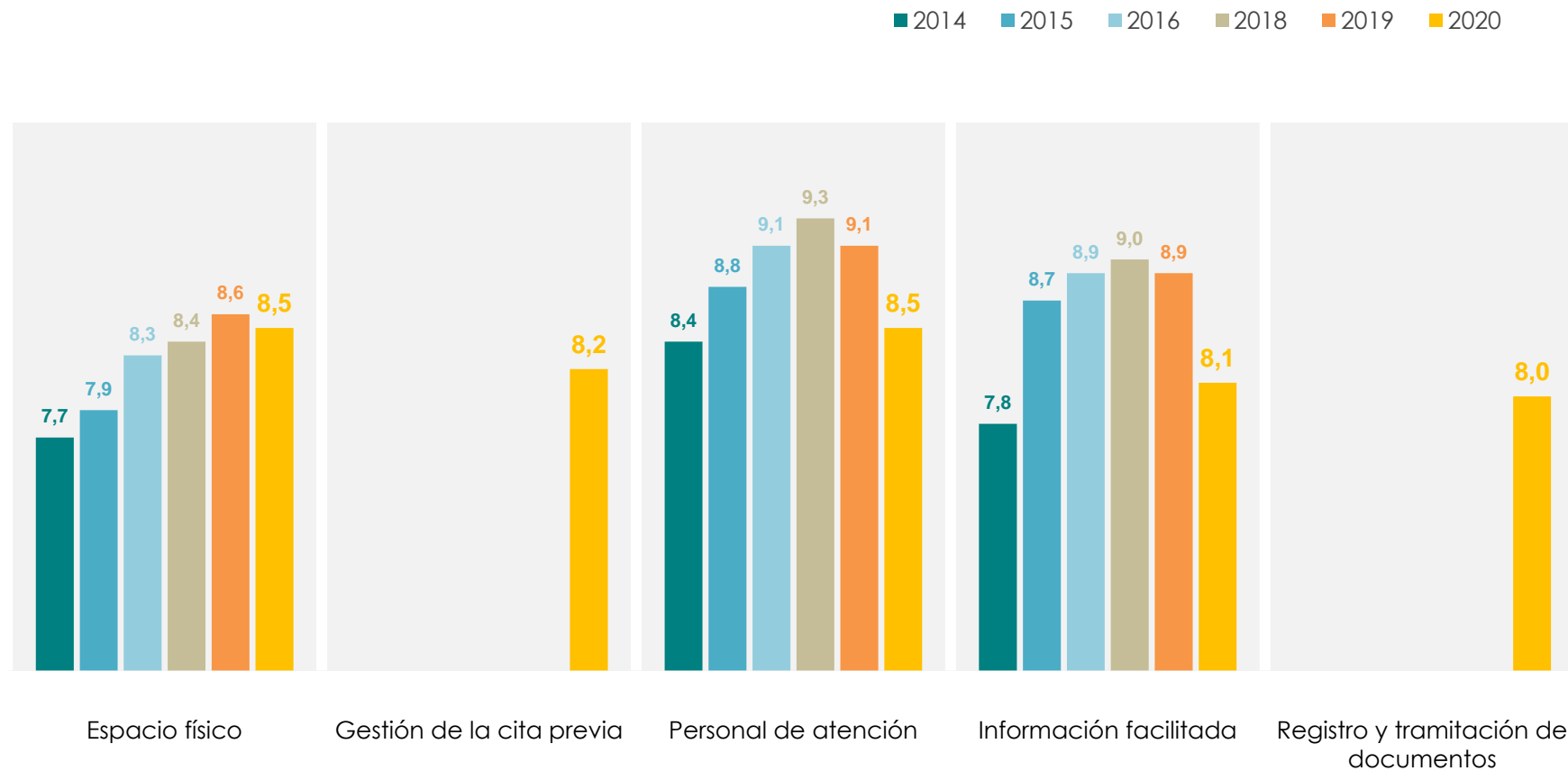
Base: Total de personas entrevistadas que han recibido atención presencial en Donostia



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

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

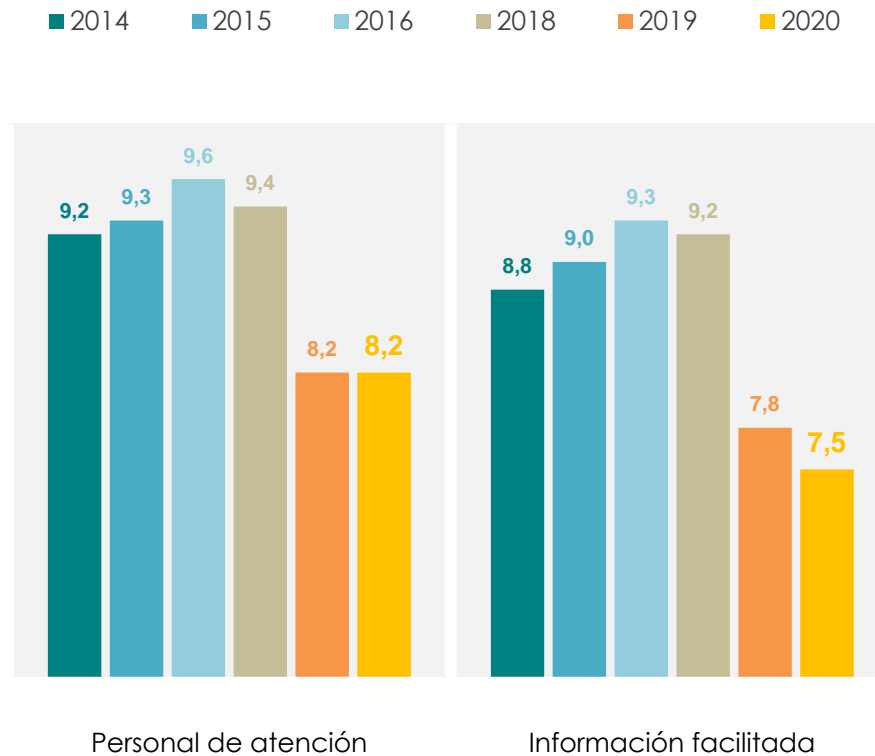
Base: Total de personas entrevistadas que han recibido atención presencial en Vitoria-Gasteiz



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

3.8.4. 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".

4

Tiempo de espera, resolución y satisfacción



El **69%** de las personas entrevistadas está **muy satisfecha** con la **amplitud del horario continuado de Zuzenean** y el **25%** **bastante satisfecha**. Desde el punto de vista evolutivo, el **nivel de satisfacción medio (9,0)**, es prácticamente igual al registrado en años anteriores y **superior al compromiso adoptado por Zuzenean en su Carta de Servicios (8,4)**. Atendiendo al canal de atención, se observa que el nivel de satisfacción entre las personas atendidas en las oficinas (9,2) es algo superior al obtenido entre las personas que han recibido atención telefónica (8,8).

El **nivel de satisfacción** de las personas usuarias que han acudido a las oficinas **con el tiempo de espera** hasta ser atendidas, es **elevado (8,6)**; **superando tanto el compromiso fijado en la Carta de Servicios (8,0) como la valoración media de años anteriores (en 2019 fue de 8,4)**. Si bien el grado de satisfacción con el tiempo de espera es alto en todas las oficinas, en Bilbao (8,8) y Donostia (8,7) es superior al de Vitoria-Gasteiz (8,3).

Por otro lado, se constata que el **44%** de las personas que han recibido atención telefónica ha tenido **que realizar 4 o más llamadas** para contactar con el servicio, lo que supone una media de **4,6 llamadas por persona**. Esto representa algo **más del doble respecto al número medio de llamadas por persona realizadas en años anteriores** (en 2019 fueron 2,3 y en 2018 1,6). Consecuencia de ello, es que **menos de la mitad de las personas entrevistadas (42%) se muestra satisfecha con el tiempo de espera hasta ser atendidas telefónicamente**, y el **nivel de satisfacción medio se sitúa en 5,4, valor sensiblemente inferior al objetivo fijado en la Carta de Servicios (7,0)**, y a la satisfacción media registrada en años anteriores (siempre por encima de 7).

Entre las personas que han recibido **atención telefónica**, el **44%** 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 **4,4**.

El **39%** 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:

- el **24%** de ellas, indica que **no consiguió finalizar con éxito el proceso** de cita previa.
- los principales **problemas para conseguir la cita previa** han sido los siguientes: **la llamada se cortó (24%); el sistema no entendía la voz (19%); y la cita propuesta no le venía bien (18%)**

Analizando la **resolución del trámite o gestión planteada**, el **66%** de las personas entrevistadas manifiesta que se ha resuelto de **forma satisfactoria**, porcentaje que es ligeramente superior entre las personas atendidas telefónicamente (68%), frente a las atendidas en las oficinas (64%). **Evolutivamente, el porcentaje de personas que señalan que el trámite o gestión se ha resuelto de forma satisfactoria se ha reducido** de forma significativa respecto a los obtenidos en años anteriores (66% frente a porcentajes superiores al 80%). En sentido contrario, ha aumentado el porcentaje de personas que señalan que el trámite o gestión no se ha resuelto ó solo lo ha hecho parcialmente (en 2020 es el 31%, mientras que en 2018 es el 12% y en 2019 el 16%)

Dentro del colectivo de personas usuarias que señalan que el trámite o gestión no se ha resuelto (31% del total), el **principal motivo de no resolución es que el asunto está en curso o pendiente de ser decidido (56%)**, tanto en la atención presencial (65%), como en la telefónica (41%). Evolutivamente, este motivo dobla su valor respecto a 2019 (56% frente al 27% de 2019).

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 (28%)**. 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 50%**, frente a las **personas usuarias del canal telefónico que ofrecen un NPS de 0%**, es decir el porcentaje de personas “promotoras” del servicio Zuzenean (las que sin duda recomendarían el servicio) es igual al porcentaje de sus “detractoras” (personas que no lo recomendarían o no saben si lo harían).

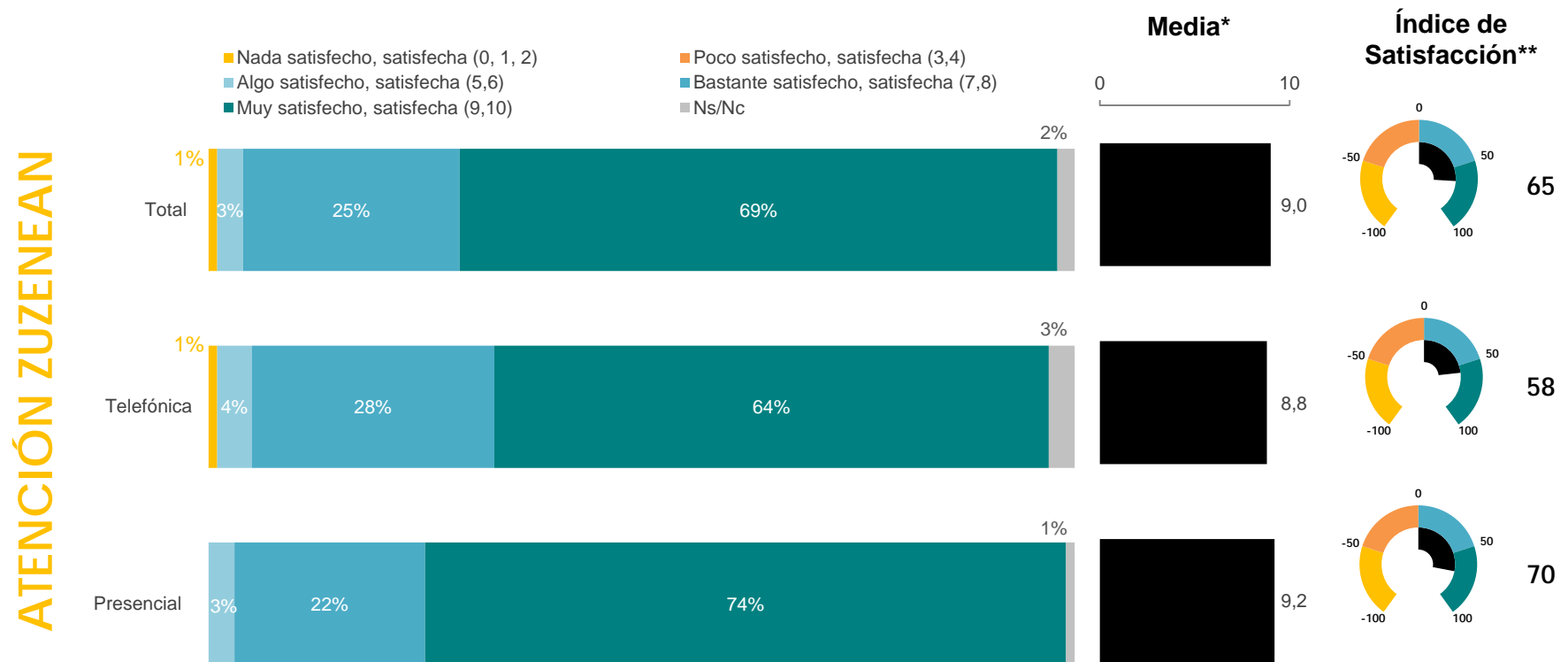
El **NPS de Zuzenean, muestra una evolución negativa**, es decir, su valor en 2020 es inferior al registrado en 2019 y 2018, tanto a nivel global del conjunto de persona usuarias, como en función del tipo de canal (tanto usuarias del servicio presencial como usuarias del telefónico). **Cabe destacar el descenso registrado en este indicador del grado de recomendación, por parte de las personas usuarias del servicio telefónico** (el NPS en 2020 es 0% frente al 31% en 2019)

4.1.

Amplitud del horario de atención al público

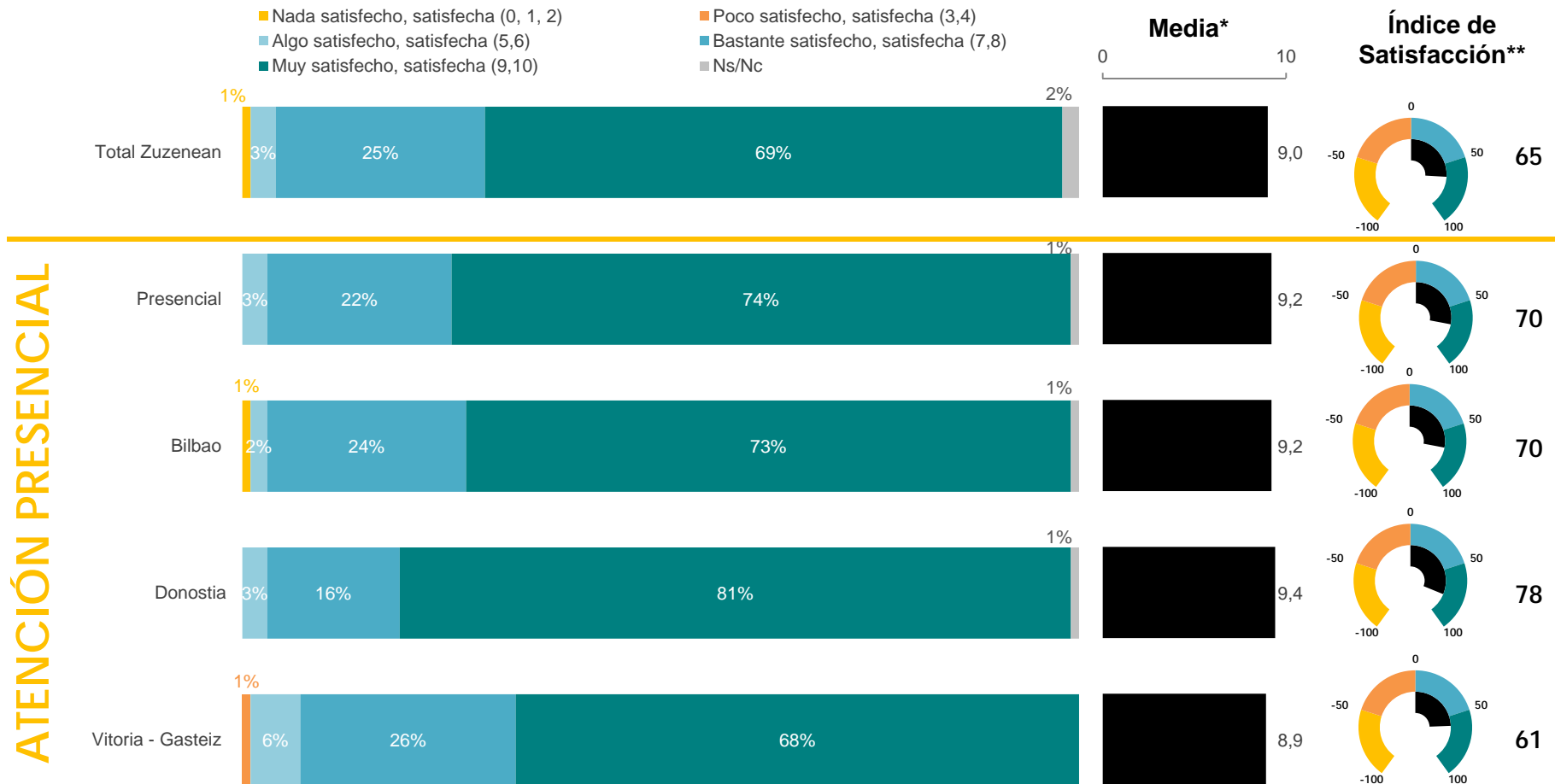
4.1.1 Zuzenean tiene un horario continuado de 8:00 a 19:30, de lunes a viernes, ¿cómo valora la amplitud del horario de atención al público?
(Indicador 1.2)

Base: Total de personas entrevistadas



4.1.2. 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? (Indicador 1.2)

Base: Total de personas entrevistadas

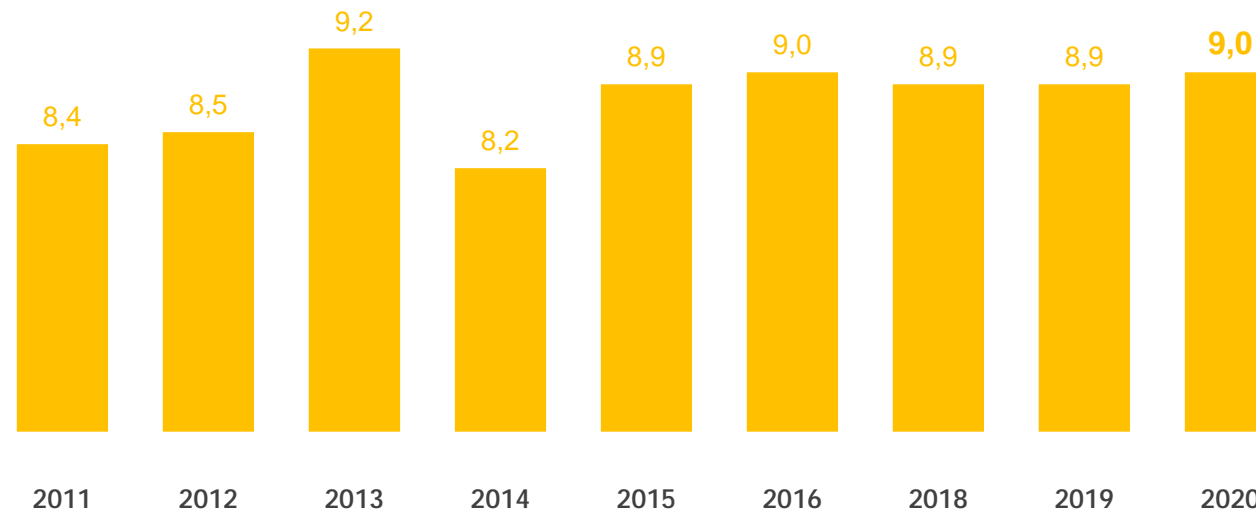


* Escala de mínimo 0 "nada satisfecho, satisfecha" a máximo 10 "totalmente satisfecho, satisfecha".

** 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.

4.1.3. Evolución de la amplitud del horario de atención (Indicador 1.2)*

Base: Total de personas entrevistadas



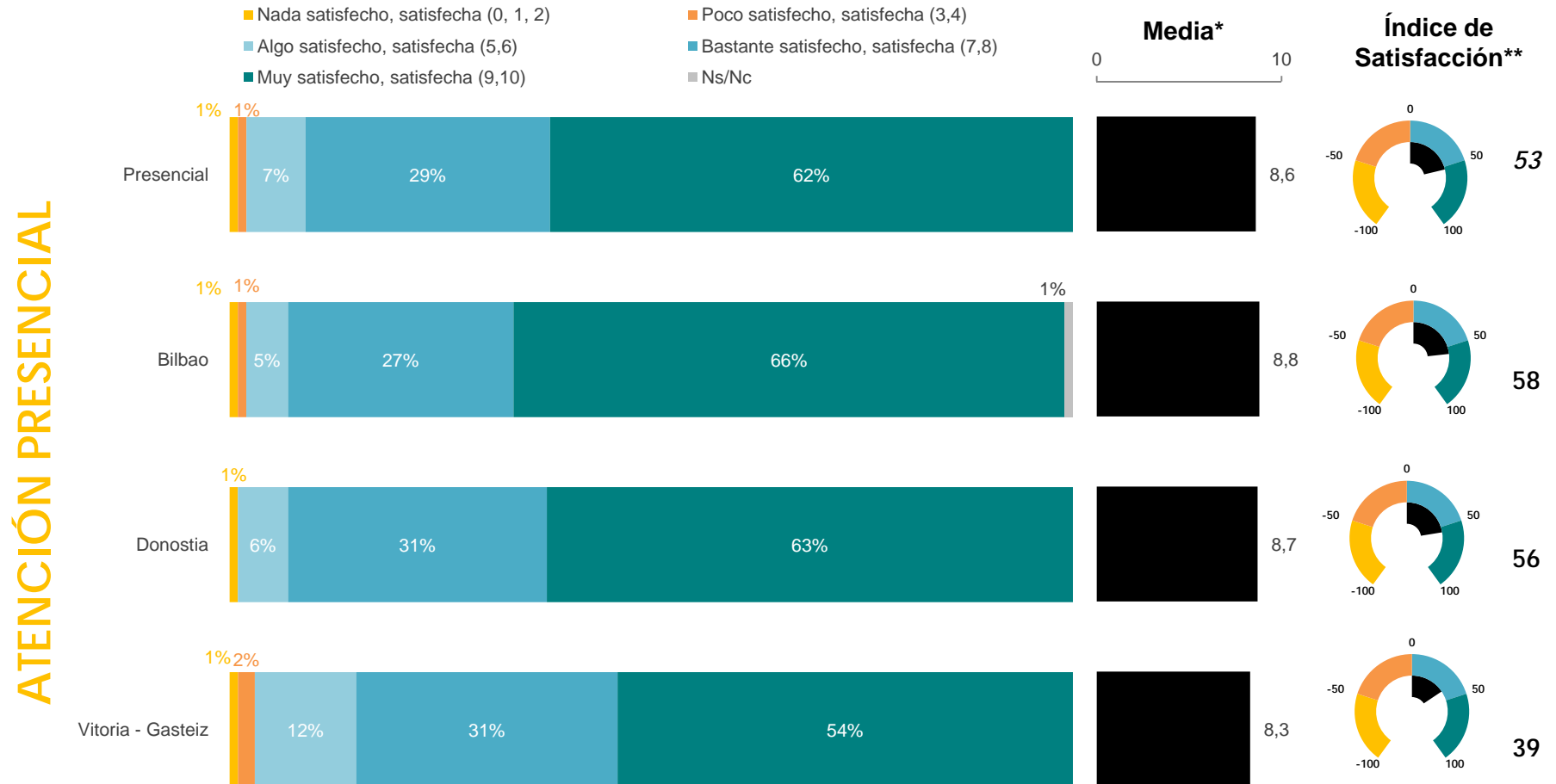
* Escala de mínimo 0 "nada satisfecho, satisfecha" a máximo 10 "totalmente satisfecho, satisfecha".

4.2.

Tiempo de espera en oficinas

4.2.1. ¿Cómo valora el tiempo de espera hasta ser atendida presencialmente? (Indicador 1.4.1)

Base: Total de personas entrevistadas que han recibido atención presencial

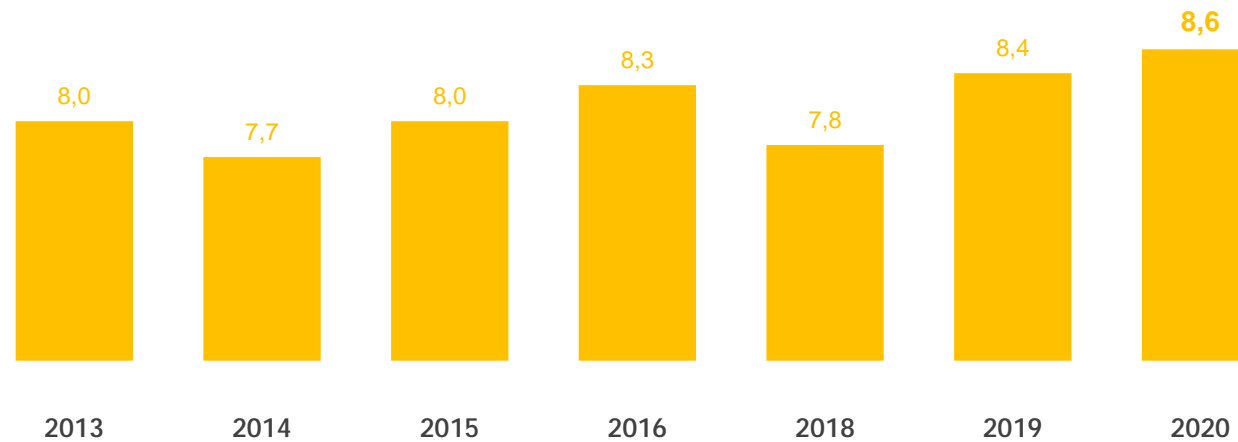


* Escala de mínimo 0 "nada satisfecho, satisfecha" a máximo 10 "totalmente satisfecho, satisfecha".

** 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.

4.2.2. Evolución de la valoración del tiempo de espera hasta ser atendida presencialmente (Indicador 1.4.1)*

Base: Total de personas entrevistadas que han recibido atención presencial



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

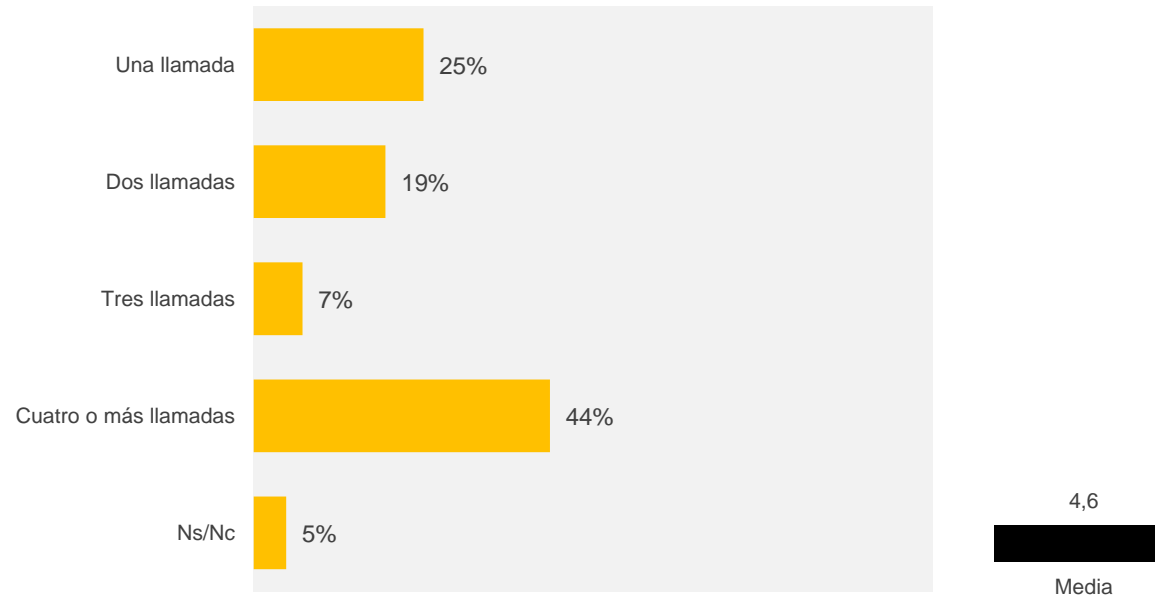
4.3.

Número de llamadas y tiempo de espera en atención telefónica

4.3.1. ¿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



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

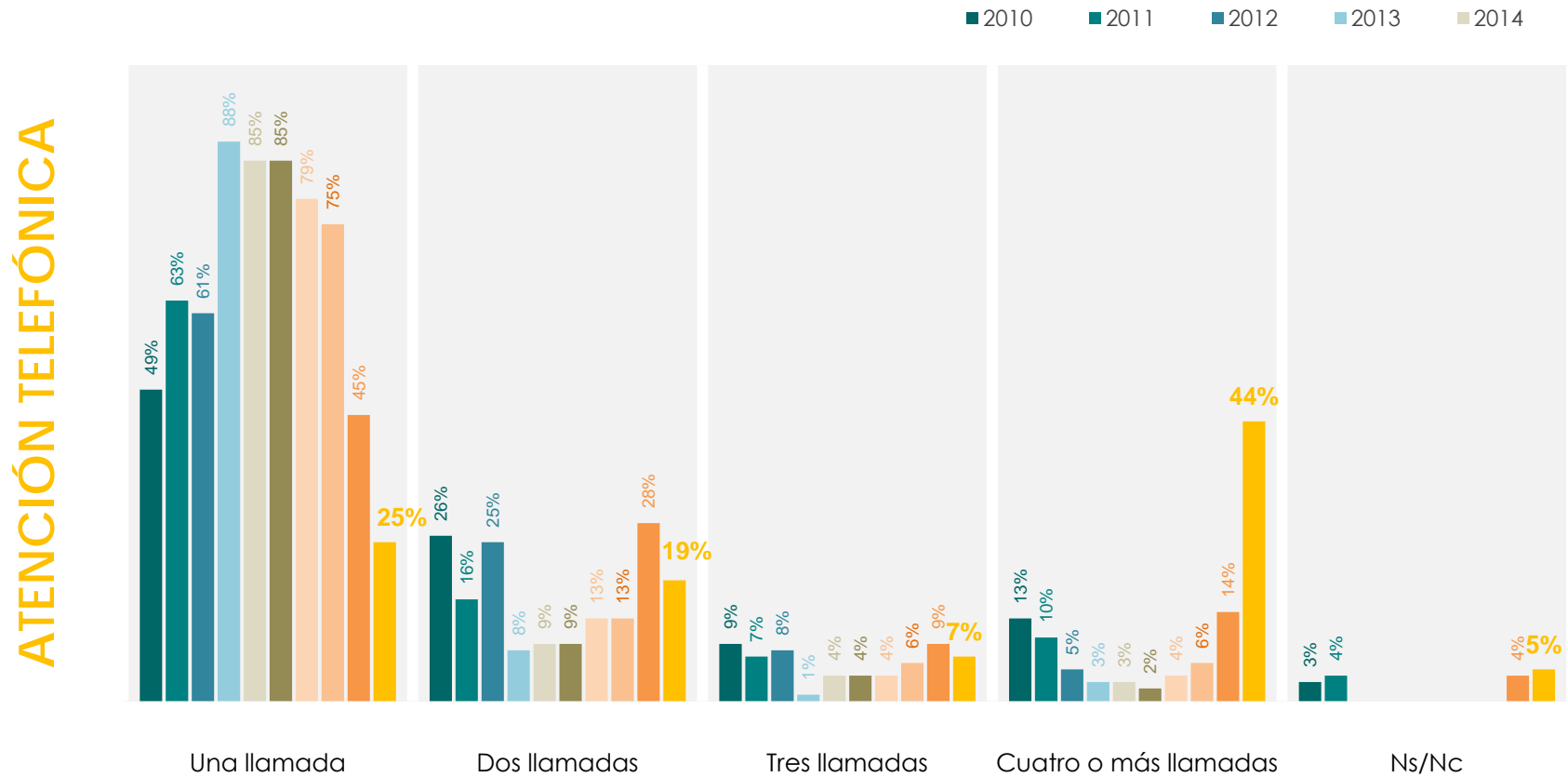
Base: Total de personas entrevistadas que han recibido atención telefónica

ATENCIÓN TELEFÓNICA

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

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

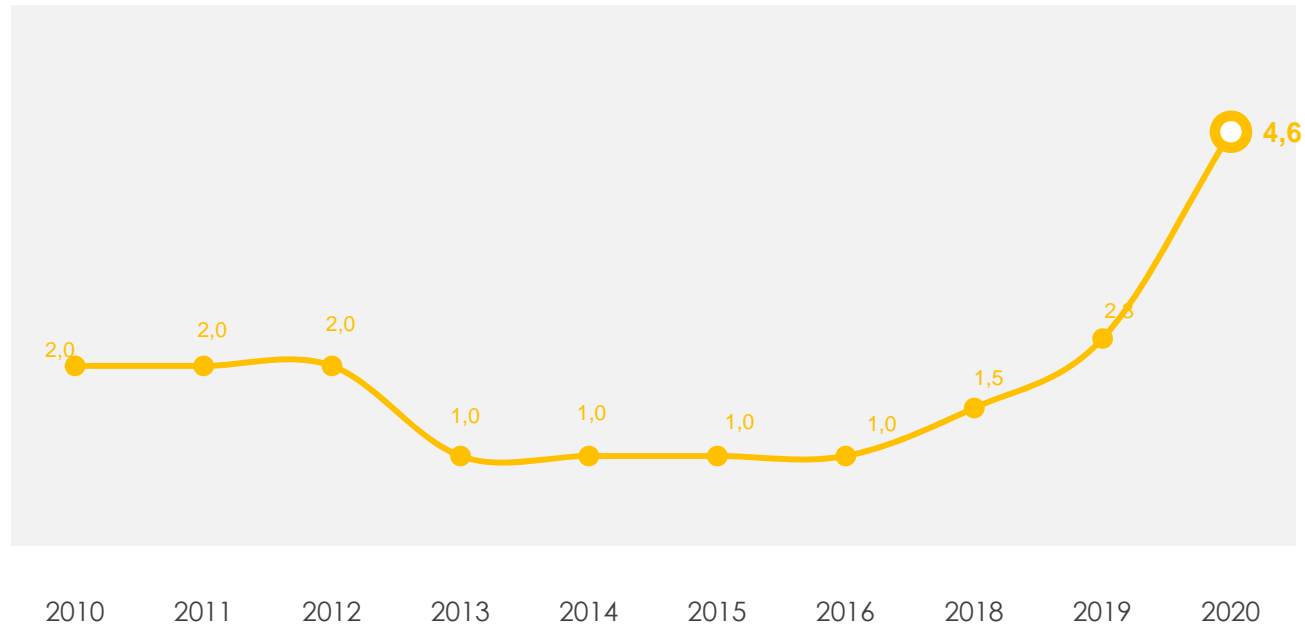
Base: Total de personas entrevistadas que han recibido atención telefónica



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

Base: Total de personas entrevistadas que han recibido atención telefónica

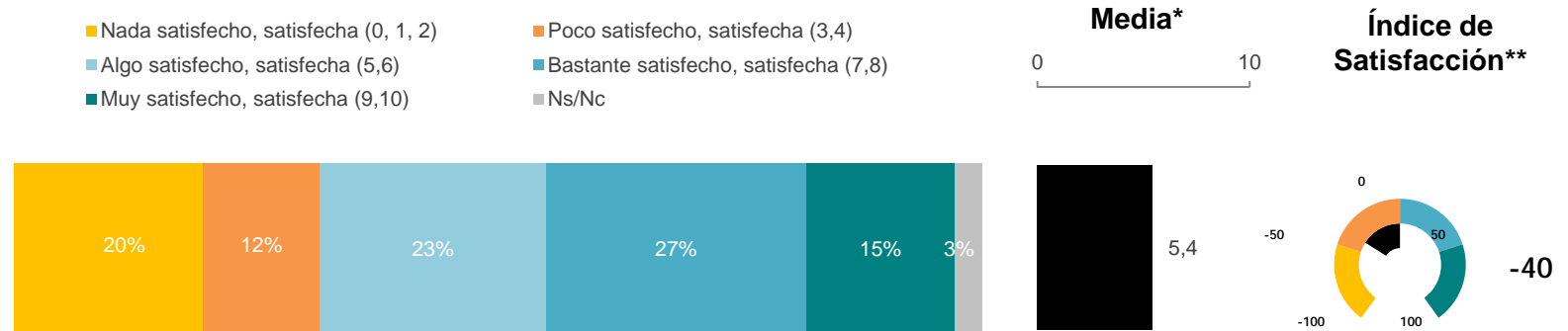
ATENCIÓN TELEFÓNICA



4.3.3. ¿Cómo valora el tiempo de espera antes de ser atendida telefónicamente? (Indicador 1.4.2.)

Base: Total de personas entrevistadas que han recibido atención telefónica

ATENCIÓN TELEFÓNICA



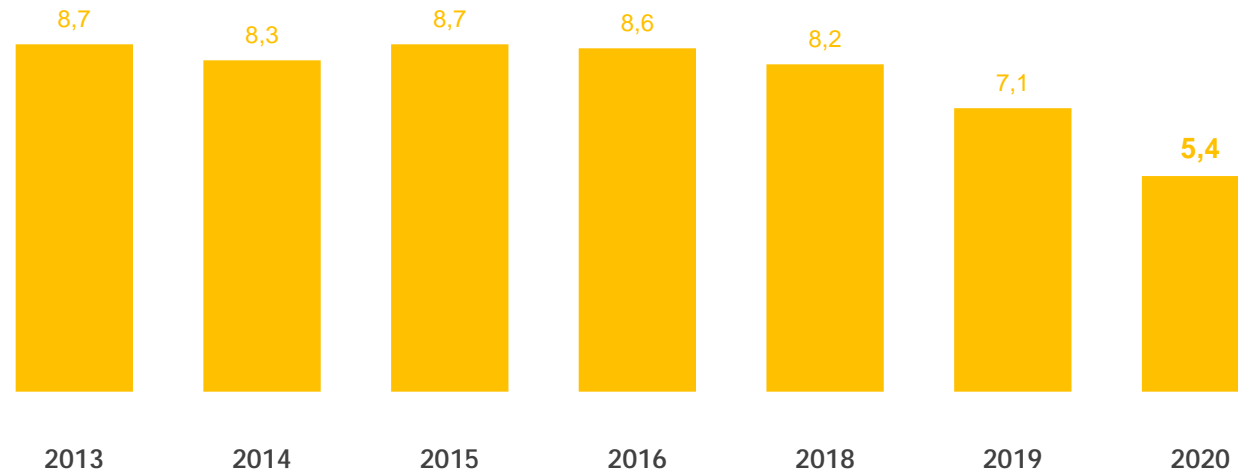
* Escala de mínimo 0 "nada satisfecho, satisfecha" a máximo 10 "totalmente satisfecho, satisfecha" 76

** 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.

4.3.4. Evolución de la valoración del tiempo en espera antes de ser atendida telefónicamente (Indicador 1.4.2)*

Base: Total de personas entrevistadas que han recibido atención telefónica

ATENCIÓN TELEFÓNICA

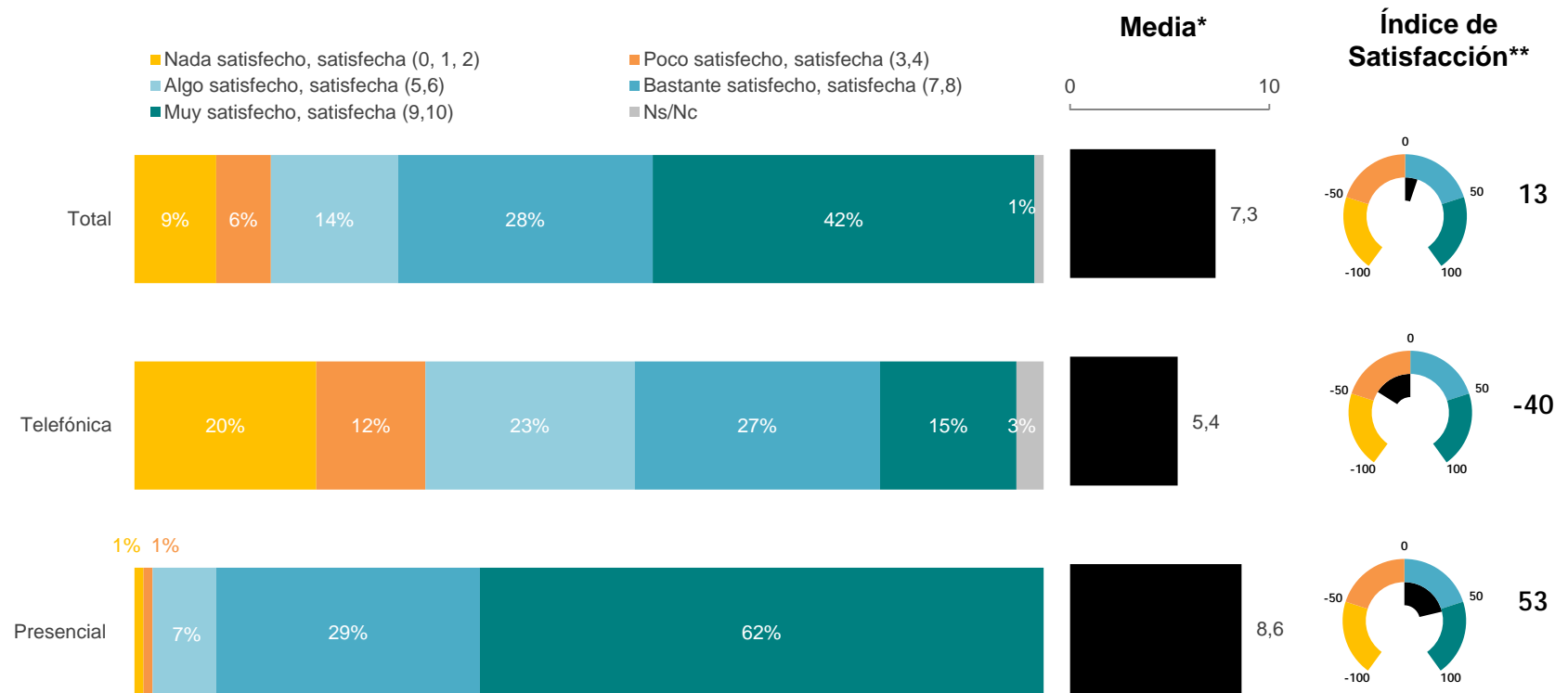


* Escala de mínimo 0 "nada satisfecho, satisfecha" a máximo 10 "totalmente satisfecho, satisfecha".

4.3.5 ¿Cómo valora el tiempo en espera antes de ser atendida? (Indicador 1.4)

Base: Total de personas entrevistadas

ATENCIÓN ZUZENEAN

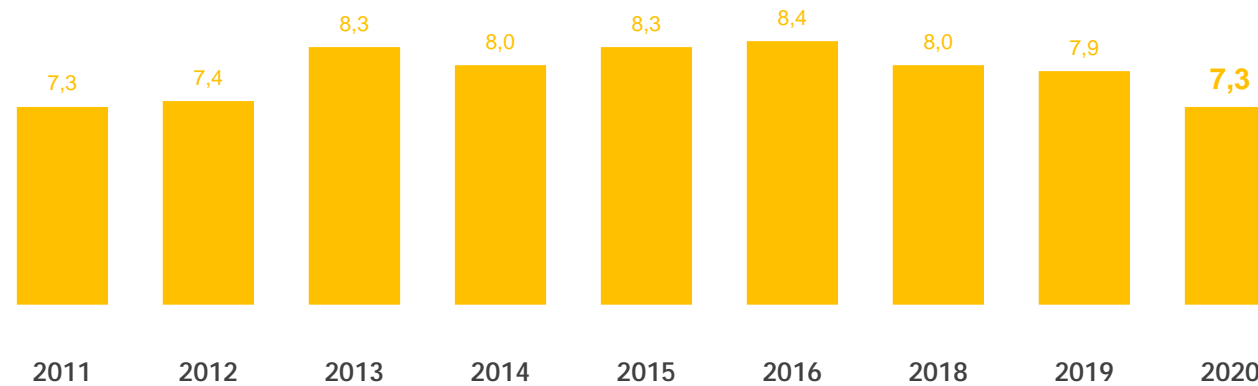


* Escala de mínimo 0 "nada satisfecho, satisfecha" a máximo 10 "totalmente satisfecho, satisfecha".

** 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.

4.3.6. Evolución de la valoración del tiempo en espera antes de ser atendida (Indicador 1.4)*

Base: Total de personas entrevistadas



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

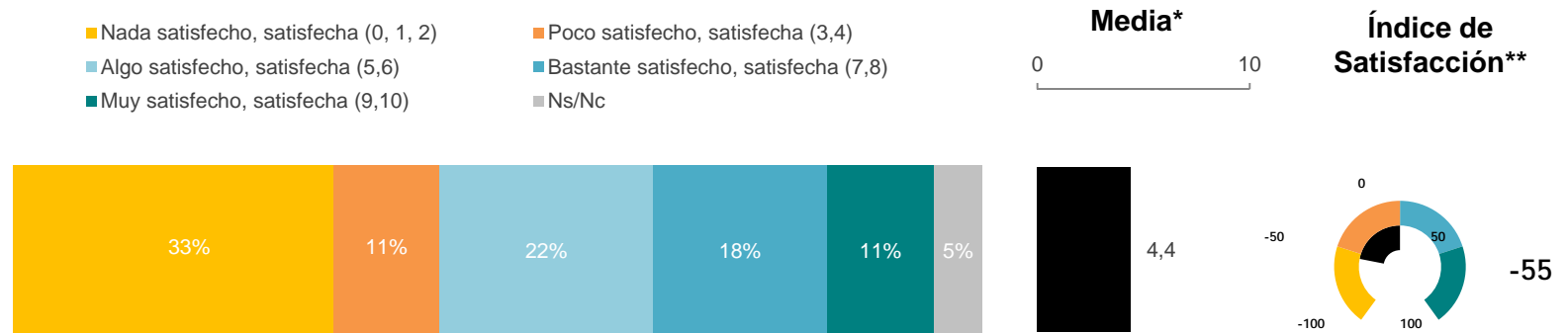
4.4.

Validación de la atención por un operador virtual

4.4.1. ¿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

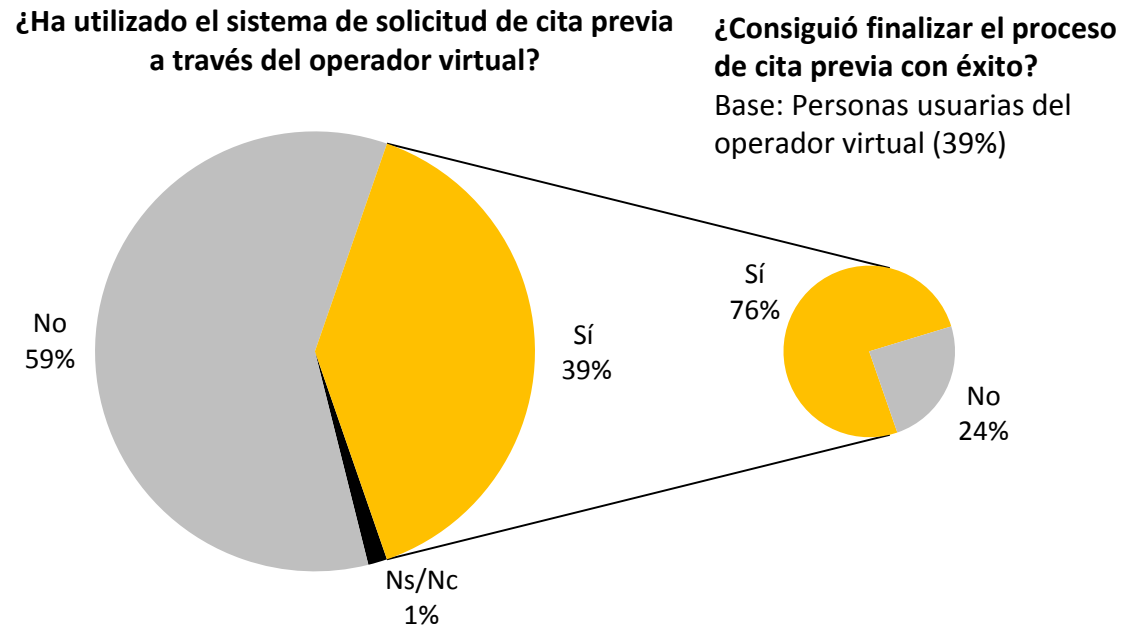


* Escala de mínimo 0 “nada satisfecho, satisfecha” a máximo 10 “totalmente satisfecho, satisfecha”.

** 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.

4.4.2. ¿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.

4.4.3. ¿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 (39%)

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

* Respuestas afirmativas para cada una de los posibles problemas.

4.5.

Resolución del trámite

4.5.1. 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	65%	64%	62%	64%	68%	66%
Sí, de forma no satisfactoria	2%	3%	3%	2%	4%	3%
Se ha resuelto parcialmente	8%	13%	8%	9%	5%	7%
No, aún no se ha resuelto	25%	20%	27%	24%	23%	24%
Ns/Nc	1%	0%	0%	1%	1%	1%

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

4.5.2. Evolución de la resolución del trámite*

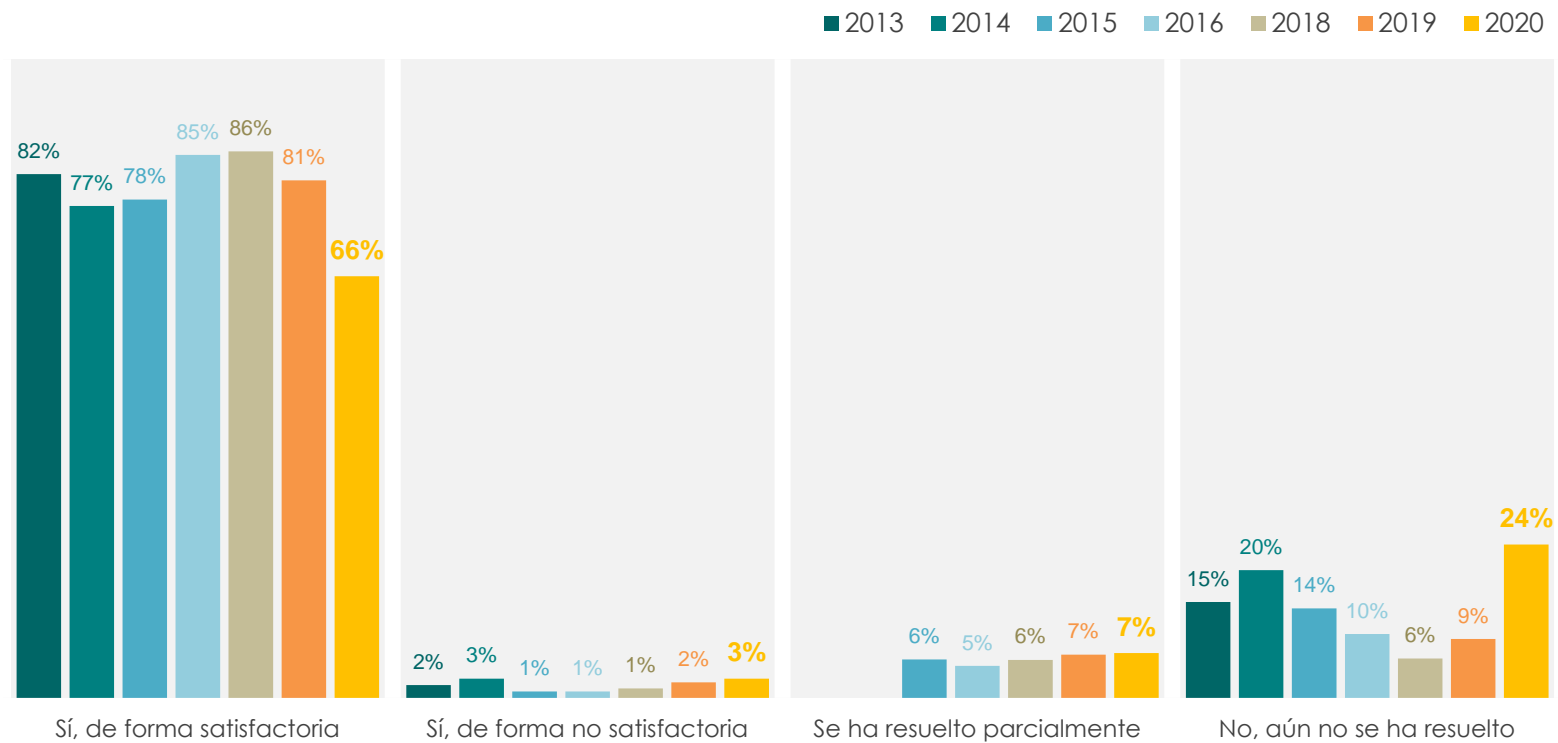
Base: Total de personas entrevistadas

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

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

4.5.2. Evolución de la resolución del trámite*

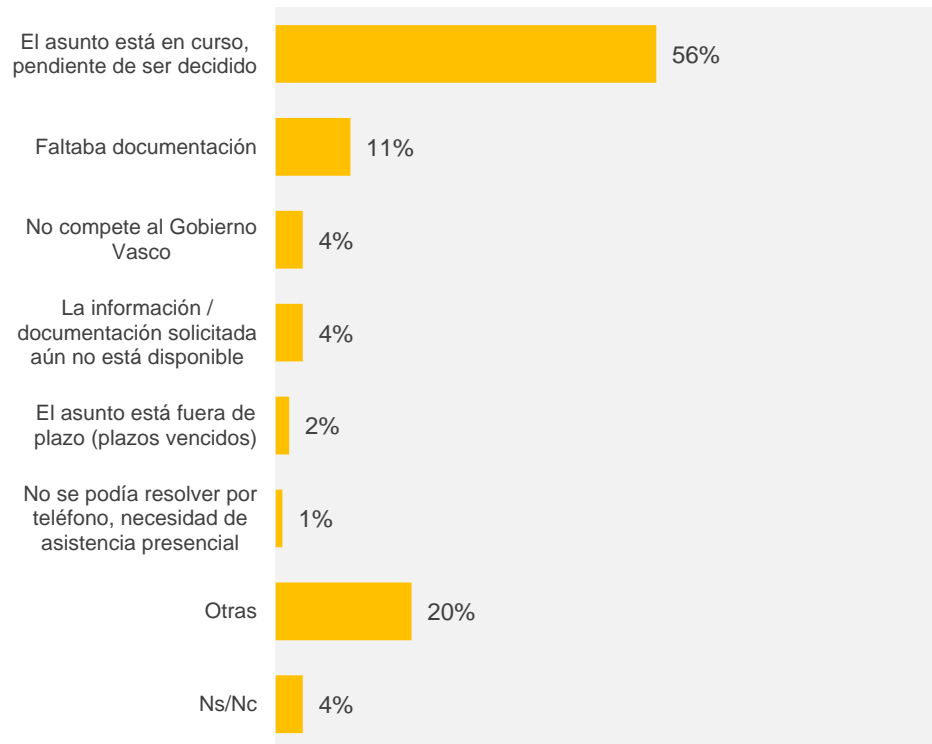
Base: Total de personas entrevistadas



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

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

Base: Personas entrevistadas que señalan que Zuzenean no ha resuelto su trámite (31% del total de personas entrevistadas)



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

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

Base: Personas entrevistadas que señalan que Zuzenean no ha resuelto su trámite (31% 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	63%	69%	66%	65%	41%	56%
Faltaba documentación	12%	8%	10%	10%	11%	11%
No compete al GV	3%	5%	4%	4%	5%	4%
La información/documentación solicitada aún no está disponible	5%	5%	9%	6%	1%	4%
El asunto está fuera de plazos	1%	0%	1%	1%	3%	2%
No se podía resolver por teléfono	0%	0%	0%	0%	2%	1%
Otras	12%	13%	9%	11%	32%	20%
Ns/Nc	4%	1%	1%	2%	6%	4%

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

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

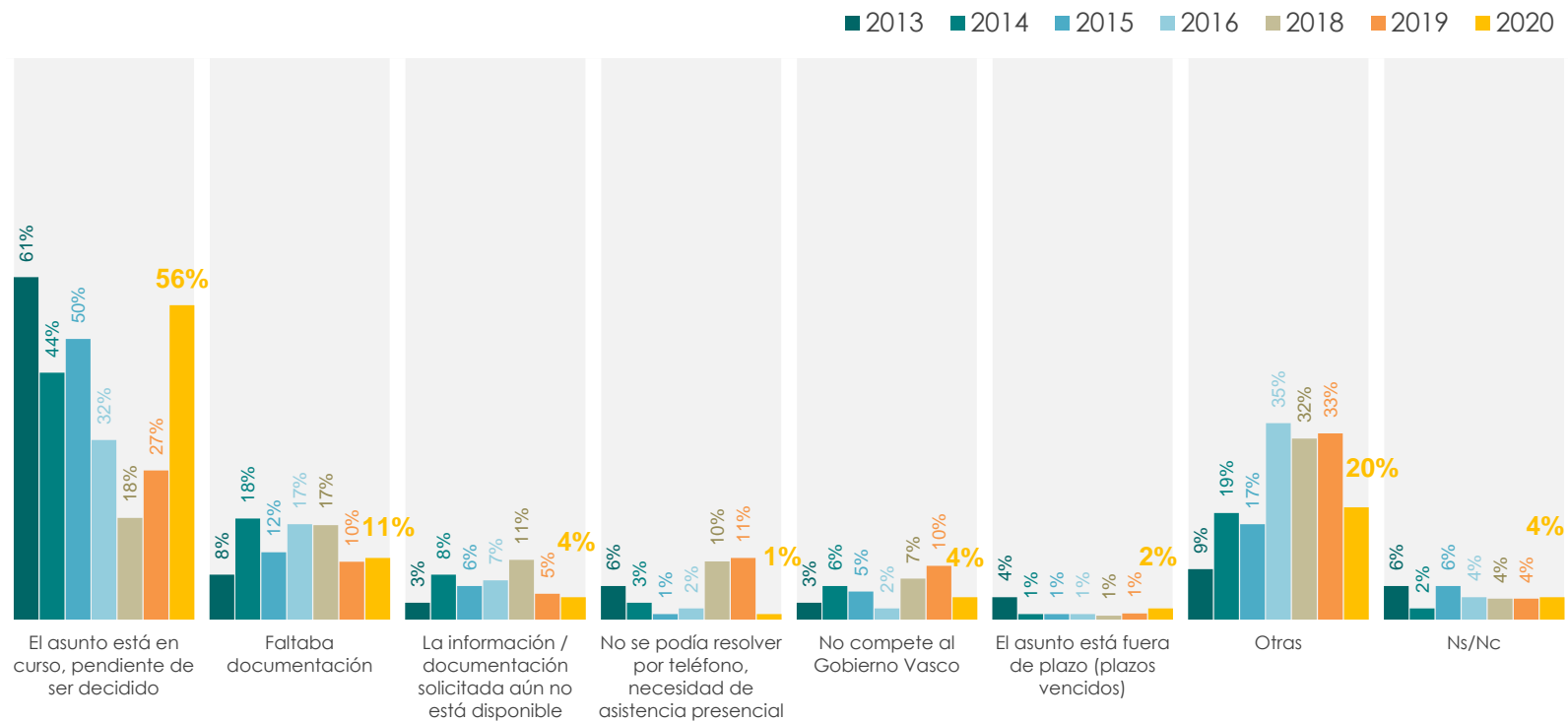
Base: Personas entrevistadas que señalan que Zuzenean no ha resuelto su trámite (31% del total de personas entrevistadas)

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

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

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

Base: Personas entrevistadas que señalan que Zuzenean no ha resuelto su trámite (31% del total de personas entrevistadas)



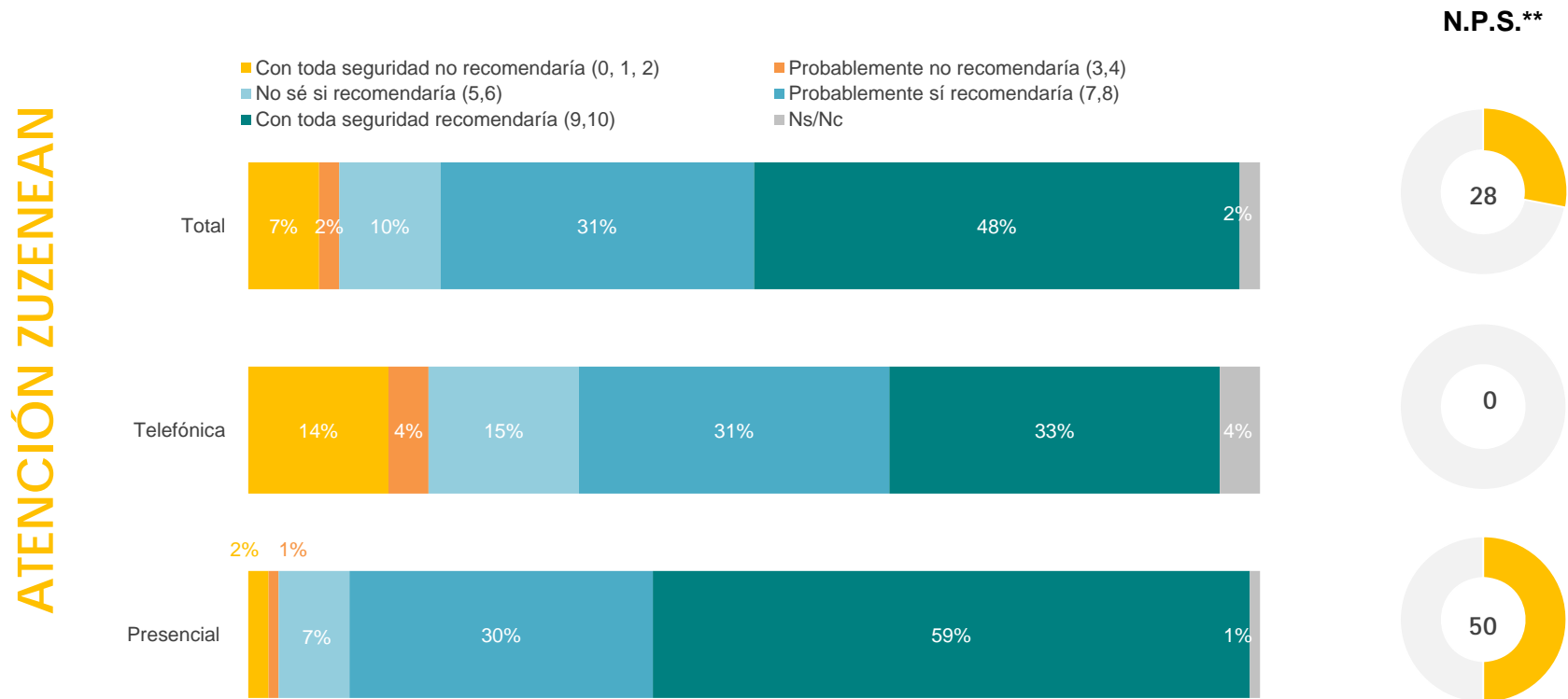
* Se sugirieron las alternativas de respuesta. Solo se admitió una respuesta.

4.6.

Recomendación de Zuzenean

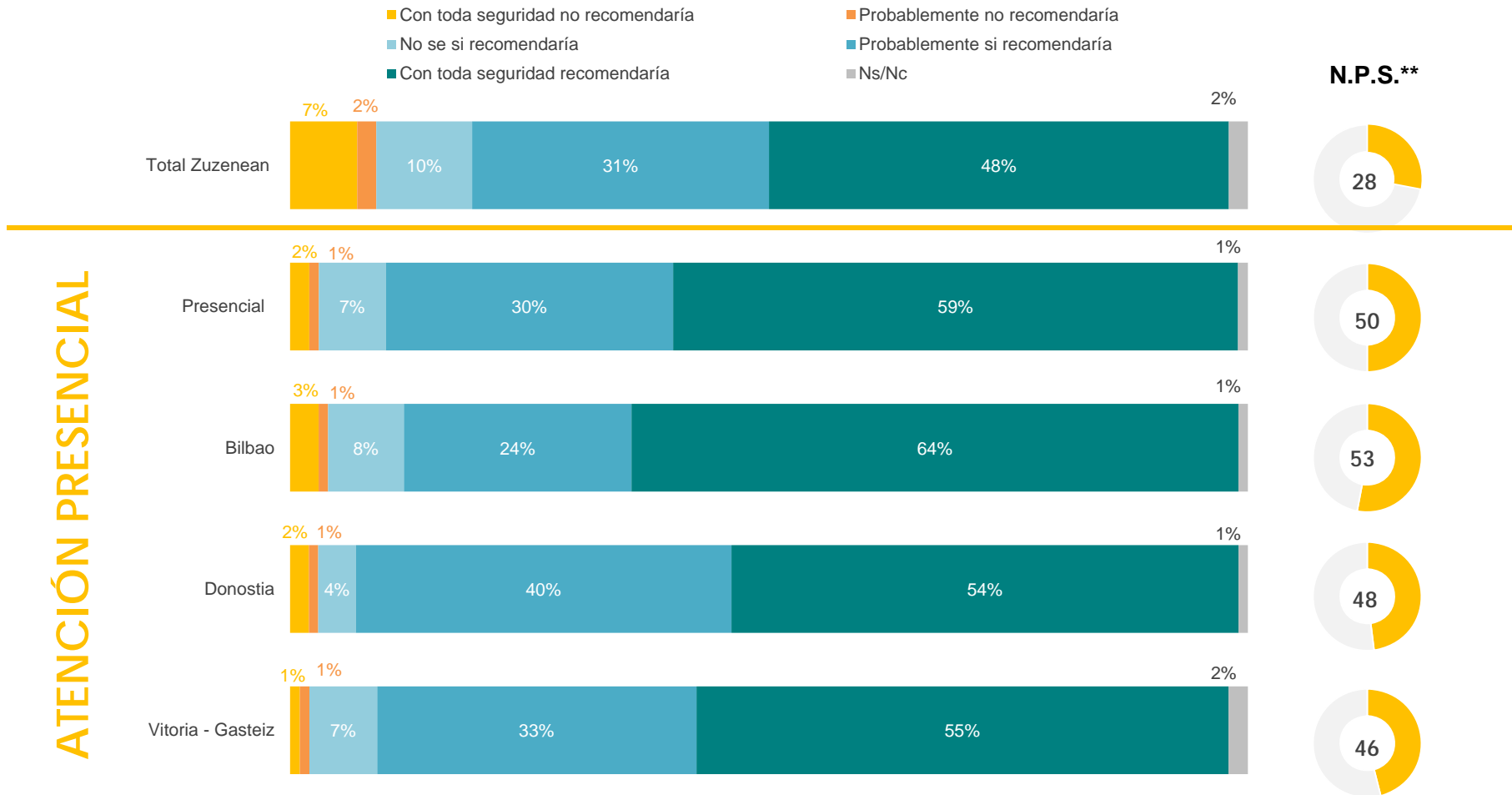
4.6.1 ¿Recomendaría esta oficina/la atención telefónica de Zuzenean?*

Base: Total de personas entrevistadas



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

Base: Total de personas entrevistadas

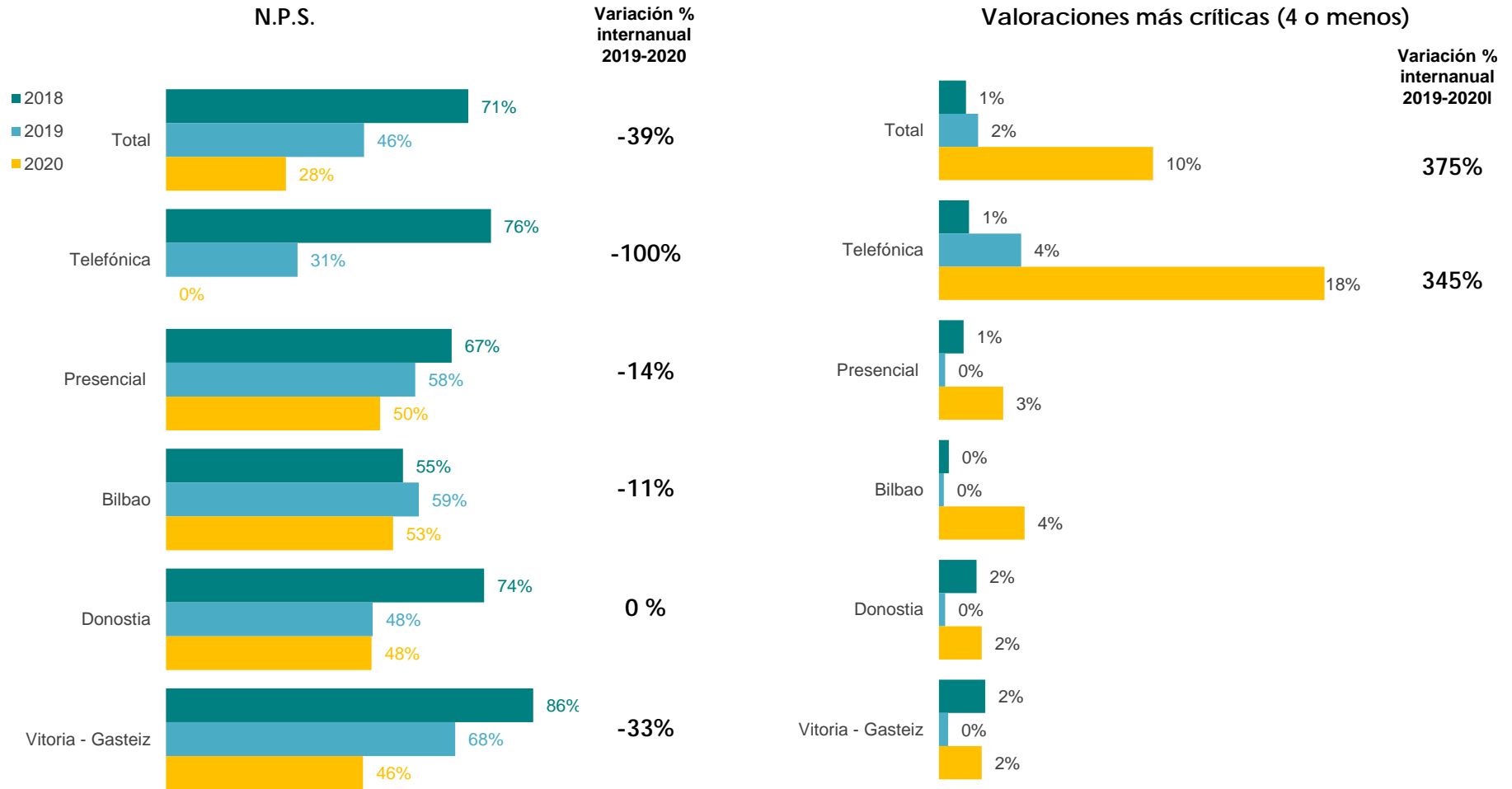


* Escala de mínimo 0 "con toda seguridad no recomendaría" a máximo 10 "con toda seguridad recomendaría".

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

4.6.2 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)

5

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

El 46% de las personas entrevistadas que han recibido atención presencial se muestran **muy satisfechas con que obligatoriamente haya que acudir a la oficina mediante cita previa** y el 30% bastante satisfechas. El grado medio de satisfacción con la obligatoriedad de acudir con cita previa es de 7,8.

La gran mayoría de personas entrevistadas (**70%**), **ha obtenido la cita previa mediante el sistema on line**, mientras que un **28% lo ha hecho a través del teléfono**.

Dentro del colectivo de personas que han solicitado la cita a través del teléfono, el 61% lo ha hecho contactando con un/a agente de atención telefónica y el 32% a través de un operador virtual (una «máquina»).

El 52% de las personas entrevistadas se encuentran muy satisfechas con el sistema utilizado para obtener la cita previa y el 27% 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 (8,3 frente a 7,6)**.

El 15% de las personas entrevistadas han necesitado anular alguna vez una cita previa para acudir a las oficinas de Zuzenean; y de ellas, el **69% lo ha hecho a través de la aplicación de gestión de citas previas de Zuzenean por internet**. El 17% la ha anulado a través de un operador virtual telefónico y el 14% contactando con un/a agente de Zuzenean. En general, se constata un **elevado nivel de satisfacción medio con el sistema utilizado para la anulación de la cita previa (8,0)**.

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**.

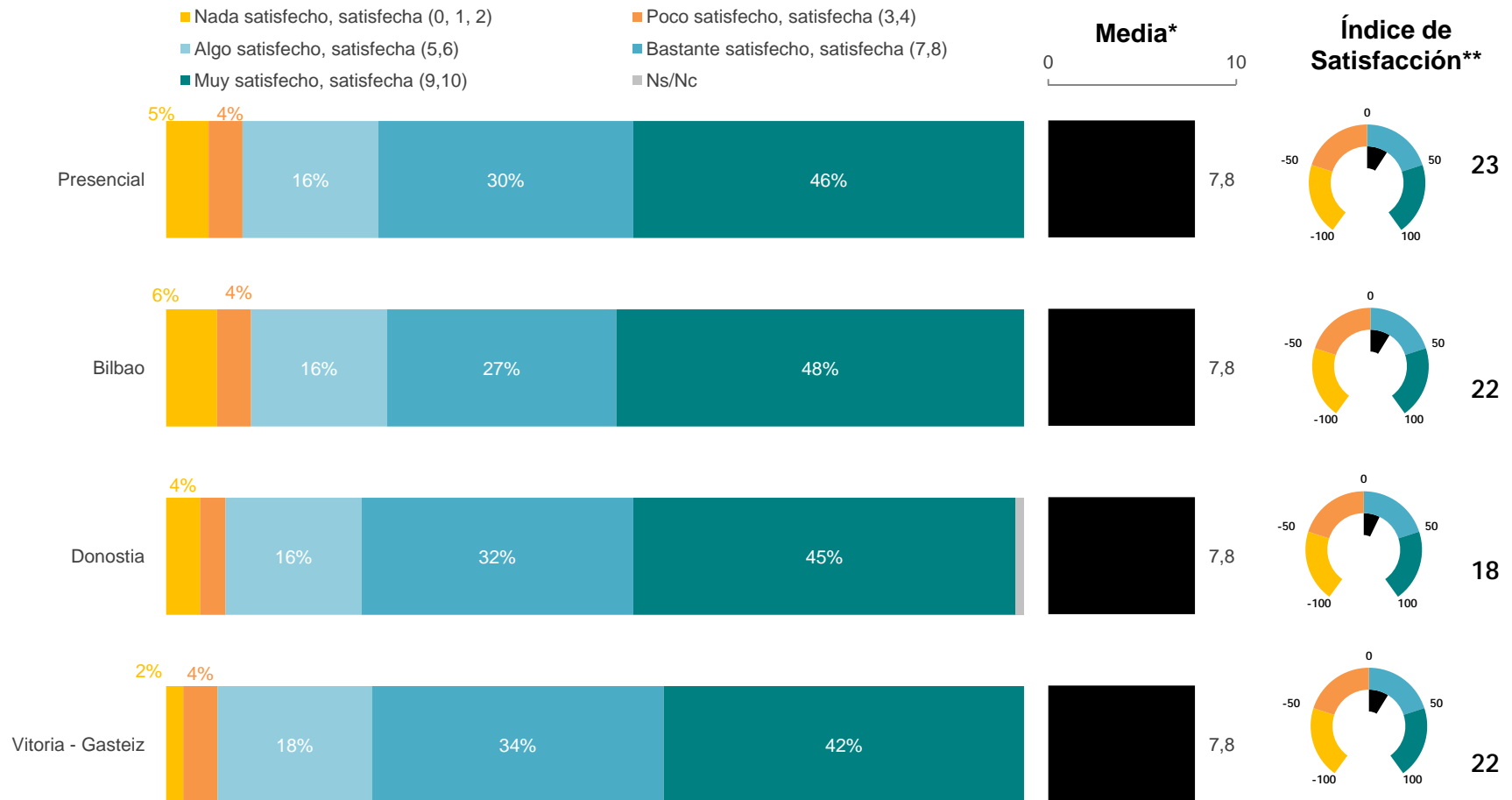
5.1.

Valoración de la cita previa en la atención presencial

5.1.1. ¿Cuál es su nivel de satisfacción con que obligatoriamente haya que acudir a la oficina de atención presencial mediante cita previa?*

Base: Personas entrevistadas que han recibido atención presencial

ATENCIÓN PRESENCIAL

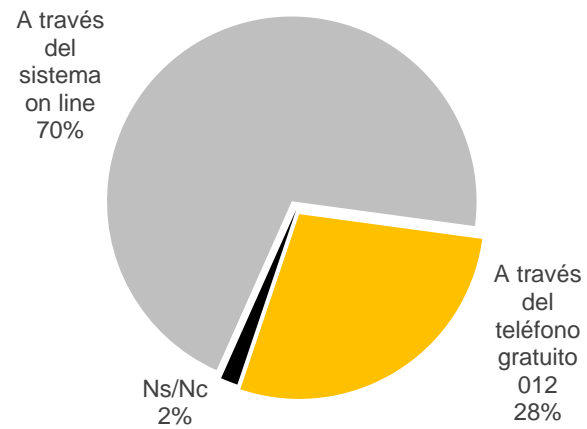


* Escala de mínimo 0 "nada satisfecho, satisfecha" a máximo 10 "totalmente satisfecho, satisfecha".

** 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.

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

Base: Personas entrevistadas que han recibido atención presencial

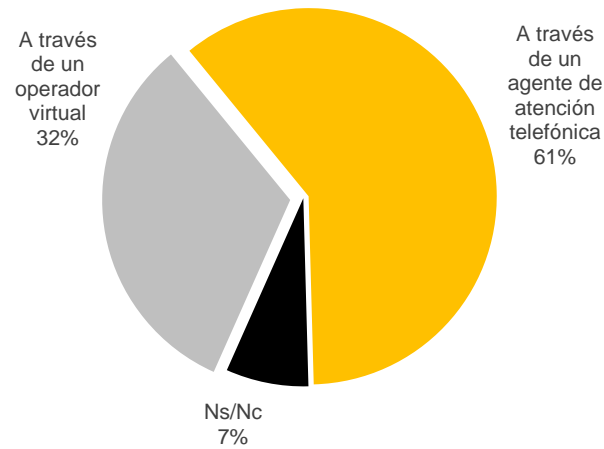


	ATENCIÓN PRESENCIAL		
	Bilbao	Donostia	Vitoria-Gasteiz
A través del sistema on line	67%	75%	73%
A través del teléfono gratuito 012	31%	24%	27%
Ns/Nc	2%	1%	1%

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

5.1.3. ¿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 (28% de las personas entrevistadas que han recibido atención presencial)



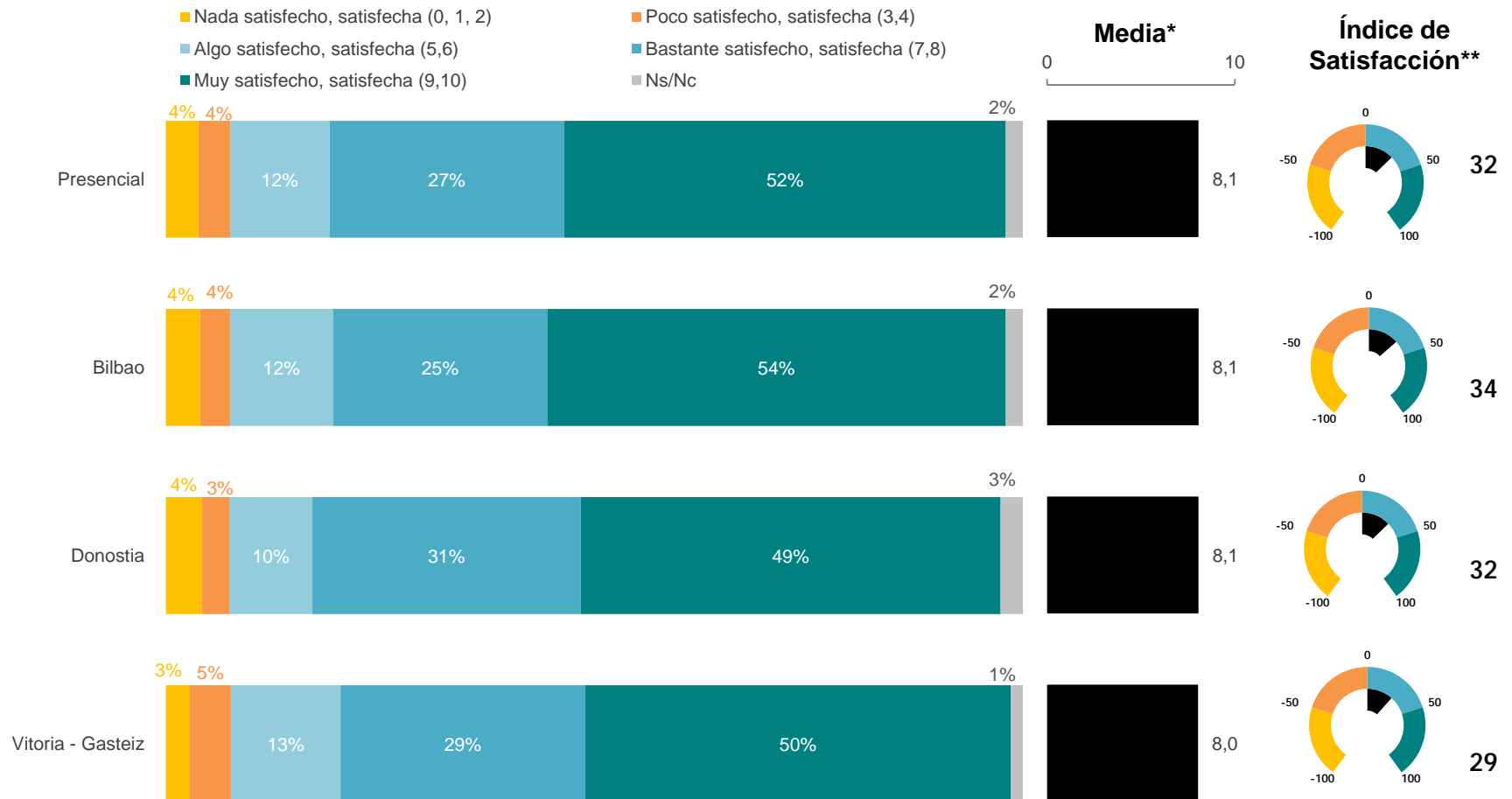
	ATENCIÓN PRESENCIAL		
	<i>Bilbao</i>	<i>Donostia</i>	<i>Vitoria-Gasteiz</i>
A través de un operador virtual	28%	48%	29%
A través de un agente de atención telefónica	66%	44%	64%
Ns/Nc	7%	8%	8%

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

5.1.4. ¿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



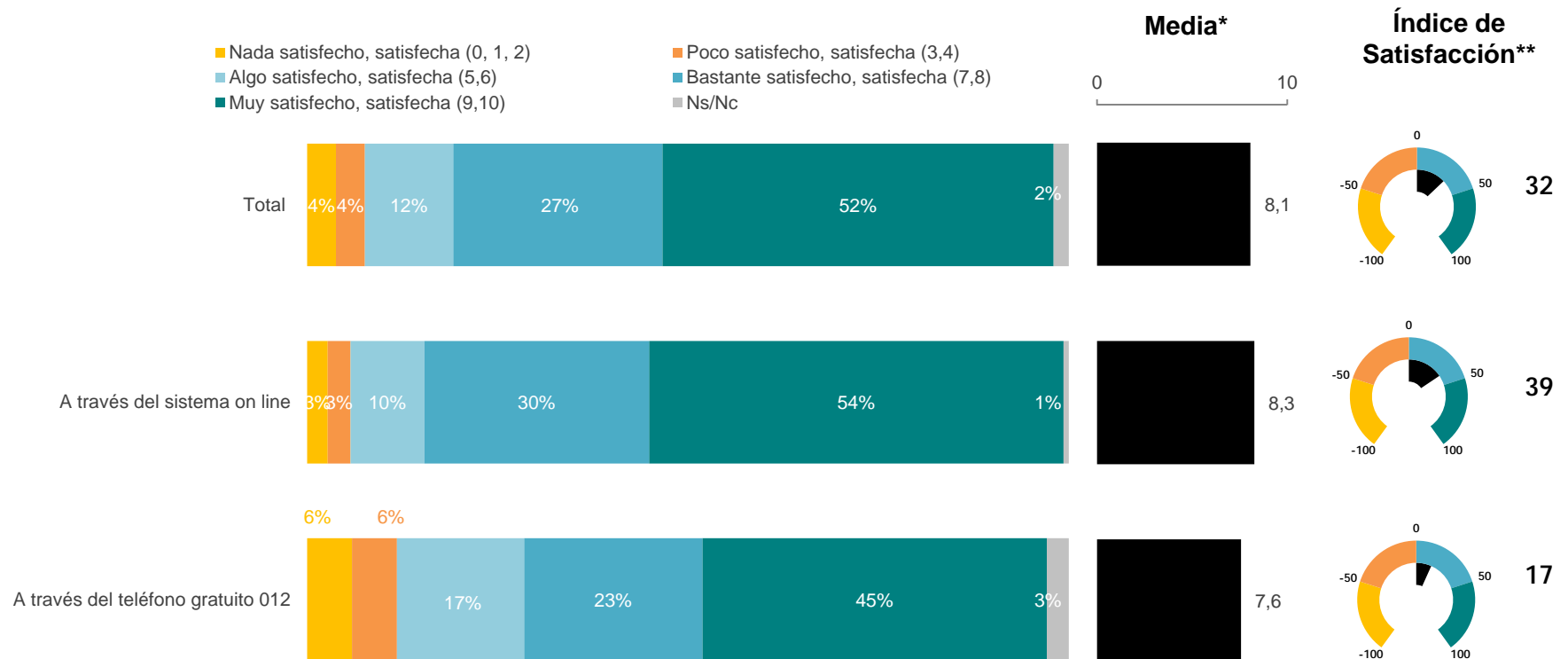
* Escala de mínimo 0 "nada satisfecho, satisfecha" a máximo 10 "totalmente satisfecho, satisfecha".

** 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.

5.1.5. ¿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.

5.2.

Valoración de la gestión para anular la cita previa

5.2.1. ¿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	18%	17%	19%	18%	12%	15%
No	81%	81%	80%	81%	88%	84%
Ns/Nc	1%	2%	1%	1%	1%	1%

5.2.2. ¿A través de qué medio la ha anulado?

Base: Personas entrevistadas que han necesitado anular alguna vez una cita previa (15%)

	ATENCIÓN PRESENCIAL			ATENCIÓN ZUZENEAN		
	Bilbao	Donostia	Vitoria-Gasteiz	Presencial	Telefónica	Total
A través de un operador virtual telefónico	13%	15%	18%	14%	22%	17%
Contactando con un agente de Zuzenean	8%	11%	18%	11%	20%	14%
A través de la aplicación de gestión de citas previas de Zuzenean en internet	81%	83%	66%	78%	53%	69%

5.2.3. ¿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 (15%)

	ATENCIÓN PRESENCIAL			ATENCIÓN ZUZENEAN		
	<i>Bilbao</i>	<i>Donostia</i>	<i>Vitoria-Gasteiz</i>	<i>Presencial</i>	<i>Telefónica</i>	<i>Total</i>
Nivel de satisfacción medio*	8,4	8,4	7,6	8,2	7,5	8,0

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

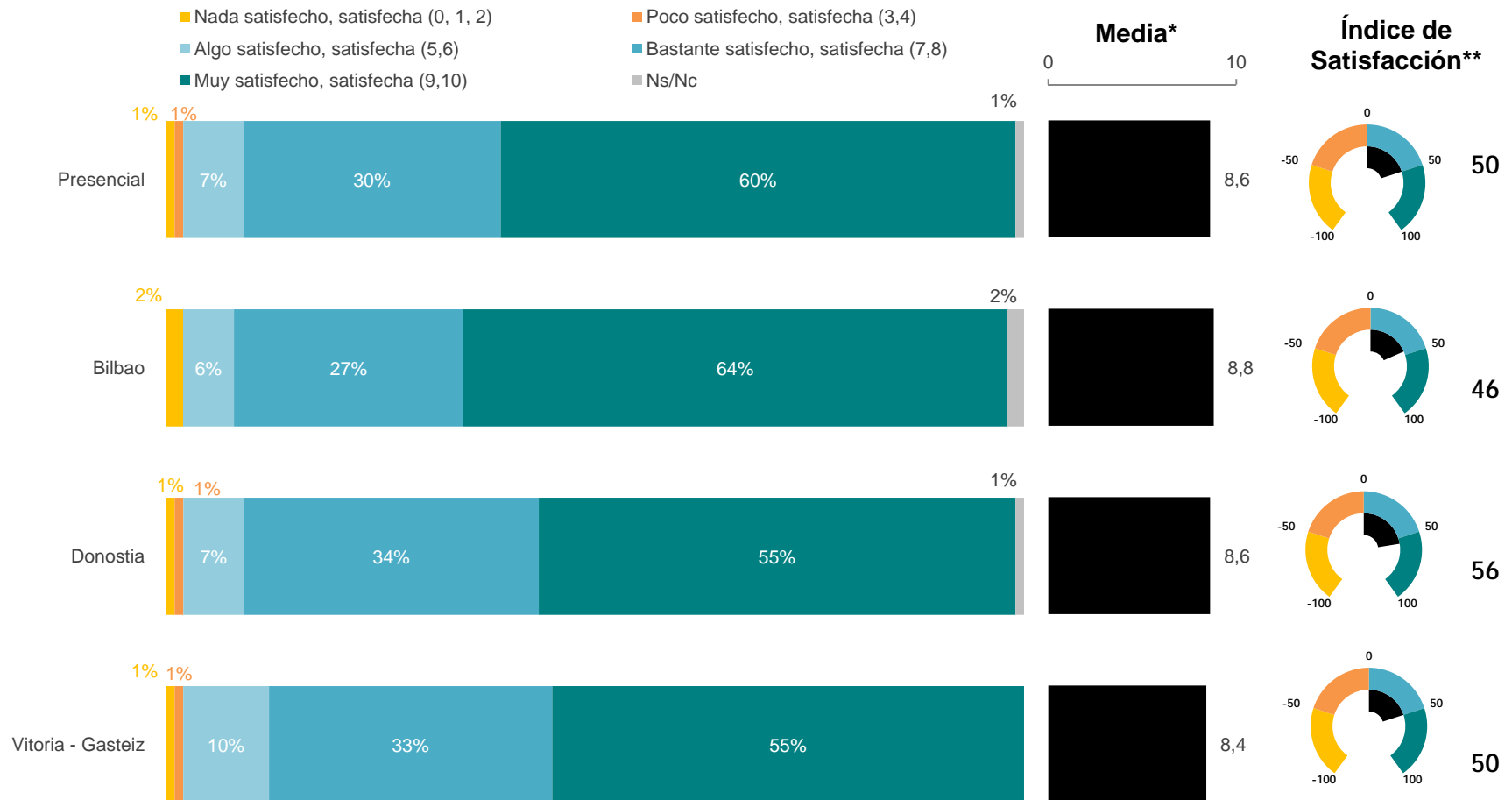
5.3.

Valoración de la adecuación de las medidas adoptadas frente al Coronavirus

5.3.1. ¿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.

6

Indicadores asociados a la Carta de servicios de Zuzenean



INDICADORES ASOCIADOS A LOS COMPROMISOS RECOGIDOS EN LA CARTA DE SERVICIOS DE ZUZENEAN QUE CUMPLEN O INCLUSO SUPERAN LOS OBJETIVOS ESTABLECIDOS

Nº indicador (2020)	Indicadores	2019	2020	Valor objetivo 2020	Tendencia respecto a 2019
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 (canal presencial)	8,4	8,7	8	▲
1.2.1.	Valoración media de las personas usuarias de la amplitud del horario de atención al público (canal presencial)	8,9	9,0	8,4	▲
1.2.2.	Valoración media de las personas usuarias de la amplitud del horario de atención al público (canal telefónico)	8,9	8,8	8,4	▼
1.3.1.	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 (canal presencial)	8,6	8,4	7	▼
1.3.2.	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 (canal telefónico)	8,6	8,2	7	▼
1.4.1.	Valoración media de las personas usuarias del tiempo de espera antes de ser atendido presencialmente	8,4	8,6	8	▲
1.5.1.	Valoración media de las personas usuarias de la información facilitada para resolver su gestión (canal presencial)	8,3	8,2	7	▼

INDICADORES ASOCIADOS A LOS COMPROMISOS RECOGIDOS EN LA CARTA DE SERVICIOS DE ZUZENEAN QUE NO CUMPLEN LOS OBJETIVOS ESTABLECIDOS

Nº indicador (2020)	Indicadores	2019	2020	Valor objetivo 2020	Tendencia respecto a 2019
1.4.2.	Valoración media de las personas usuarias del tiempo de espera antes de ser atendido telefónicamente	7,1	5,4	7	▼

INDICADORES ASOCIADOS A LOS NUEVOS COMPROMISOS RECOGIDOS EN LA CARTA DE SERVICIOS DE ZUZENEAN Y GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS ESTABLECIDOS

Nº indicador (2020)	Indicadores	2019	2020	Valor objetivo 2020
1.1.2	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)		8,4	7
1.5.2	Valoración media de las personas usuarias de la información facilitada para resolver su gestión (canal telefónico)		7,5	7
2.6.1.	Valoración media de satisfacción con el registro de tramitación de documentos por parte de las personas atendidas (canal presencial)		8,1	7

Evolución de los indicadores de la carta de servicios y cumplimiento de compromisos

Compromisos	Nº indicador (2020)	Indi-cador carta 2019	Indicadores	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2018	2019	2020	Valor objetivo 2020	Diferencia valor real (2020-2019)	Diferencial valor real 2020 – valor objetivo 2020
1- 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	1.1.1.	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 (canal presencial)	7,6	7,7	7,7	7,2	7,9	8,7	8,3	8,4	8,7	8	0,3	0,7
	1.1.2		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)									8,4	7		1,4
Compromiso 2: A prestar un horario de atención amplio y continuado en el horario habitual, de 8:00 a 19:30 horas de lunes a viernes (excepto agosto, de 8:00 a 14:30)	1.2.1.	3.1	Valoración media de las personas usuarias de la amplitud del horario de atención al público (canal presencial)	8,4	8,5	9,2	8,2	8,9	9,0	8,9	8,9	9,0	8,4	0,1	0,6
	1.2.2	3.1	Valoración media de las personas usuarias de la amplitud del horario de atención al público (canal telefónico)	8,4	8,5	9,2	8,2	8,9	9,0	8,9	8,9	8,8	8,4	-0,1	0,4
Compromiso 3: A poner a disposición de la ciudadanía profesionales cualificados , con capacidad de prestar una adecuada atención a sus necesidades	1.3.1	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 (canal presencial)	8,4	8,7	9,1	8,7	8,9	9,1	9,1	8,6	8,4	7	-0,2	1,4
	1.3.2	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 (canal telefónico)	8,4	8,7	9,1	8,7	8,9	9,1	9,1	8,6	8,2	7	-0,4	1,2

Evolución de los indicadores de la carta de servicios y cumplimiento de compromisos

Compromisos	Nº indicador (2020)	Indicador carta 2019	Indicadores	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2018	2019	2020	Valor objetivo 2020	Diferencia valor real (2020-2019)	Diferencia valor real 2020 – valor objetivo 2020
1- Servicio de información y atención a la ciudadanía															
Compromiso 4: A prestar un servicio ágil con tiempos de espera razonables	1.4.1.	3.3	Valoración media de las personas usuarias del tiempo de espera antes de ser atendido presencialmente	---	---	8	7,7	8	8,3	7,8	8,4	8,6	8	0,2	0,6
	1.4.2.	3.5.	Valoración media de las personas usuarias del tiempo de espera antes de ser atendido telefónicamente	---	---	8,7	8,3	8,7	8,6	8,2	7,1	5,4	7	-1,7	-1,6
Compromiso 5: A facilitar información útil y adecuada a las necesidades de la ciudadanía	1.5.1.		Valoración media de las personas usuarias de la información facilitada para resolver su gestión (canal presencial)	8,0	8,2	8,9	8,2	8,7	8,9	8,9	8,3	8,2	7	-0,1	1,2
	1.5.2		Valoración media de las personas usuarias de la información facilitada para resolver su gestión (canal telefónico)									7,5	7		0,5
2- Servicio de registro y tramitación															
Compromiso 6: A prestar un servicio de registro y tramitación de documentación eficaz en las oficinas de atención presencial	2.6.1.		Valoración media de satisfacción con el registro de tramitación de documentos por parte de las personas atendidas (canal presencial)									8,1	7		1,1