



**Gabinete de
Prospección
Sociológica**

www.euskadi.net/estudios_sociologicos



Encuesta 2011 de expectativas y satisfacción de personas usuarias de



zuzenean
herritarrentzako zerbitzua
atención ciudadana

ÍNDICE

1.- INTRODUCCIÓN: OBJETIVOS Y RESULTADOS.....	1
2 – Características de las personas usuarias	4
3 – Utilización del servicio de Atención Ciudadana - Zuzenean.....	7
3.1 – Tipo de uso	7
3.2 – Número de veces	8
3.3 – Motivo de la última consulta	9
3.4 – Materia sobre la que realizó el trámite	10
4 – Conocimiento del servicio	11
4.1 – Forma de conocimiento del servicio	11
4.2 – Conocimiento del servicio de atención telefónica.....	12
4.3 – Conocimiento y utilización de la web.....	13
4.4 – Conocimiento de los horarios de atención de Zuzenean	14
5 – Expectativas, satisfacción y eficacia.....	16
5.1 – Aspectos importantes para realizar trámites en un servicio de Atención Ciudadana	16
5.2 – Nivel de satisfacción con los siguientes aspectos:.....	17
5.2.1 – Espacio físico e instalaciones.....	17
5.2.2 – Organización de la atención	17
5.2.3 – Personal de atención	18
5.2.4 – Información facilitada.....	18
5.2.5 – Proceso de atención	19
5.2.6 – Uso de la página web de Zuzenean	19
5.2.7 – Servicio Zuzenean en general.....	20
5.3 – Finalidad con la que se dirigió a Zuzenean	21
5.4 – Forma de resolución de la gestión	22
5.5 – Eficacia del servicio	23
6 – Tiempo empleado y valoración	24
6.1 – Número de llamadas necesarias para contactar	24
6.2 – Tiempo de espera	25
6.3 – Estimación del tiempo adecuado de espera.....	26
6.4 – Tiempo de resolución	27
6.5 – Valoración del tiempo de resolución.....	30
7 – Cumplimiento compromisos de la Carta de Servicios de Zuzenean.....	32
8 – Ficha técnica	33
9 - Anexo: Resultados por colectivos	34

1.- INTRODUCCIÓN: OBJETIVOS Y RESULTADOS

OBJETIVOS

El objetivo de este estudio es medir el grado de satisfacción de la ciudadanía con el **Servicio de Atención Ciudadana - Zuzenean**. Para ello se ha realizado una encuesta telefónica a 810 personas usuarias, en concreto, a 606 del servicio presencial y a 204 del servicio telefónico. Este estudio se enmarca en el compromiso de Zuzenean de realizar una encuesta con carácter anual para medir la voz de la ciudadanía y establecer un canal de comunicación con el objetivo de desarrollar acciones de mejora. Por eso, también se establecerá una comparación con el estudio anterior para conocer la evolución de los principales aspectos.

RESUMEN

- Las personas usuarias de Zuzenean tienen una edad media de 39 años, son en su mayoría mujeres y un 42% cuenta con estudios superiores
- Alrededor de 2 de cada 3 personas que se han dirigido a Zuzenean, han repetido y la materia más demandada es Vivienda, seguida de Familia
- El incremento del conocimiento de la página web de Zuzenean contrasta con el desconocimiento que aún existe sobre los horarios del servicio telefónico
- Zuzenean logra una alta valoración de su servicio por parte de las personas usuarias el 84% de las cuales encontró solución a su demanda
- Incrementa la rapidez, que es el aspecto más valorado por la ciudadanía a la hora de utilizar un servicio de atención ciudadana
- Cumplimiento de los compromisos adquiridos en la Carta de Servicios de Zuzenean

RESULTADOS

CARÁCTERÍSTICAS DE LAS PERSONAS USUARIAS

Las personas usuarias de Zuzenean tienen una edad media de 39 años, son en su mayoría mujeres y un 42% cuenta con estudios superiores

El 66% de las personas usuarias del servicio Zuzenean son mujeres, siendo más notable su presencia en el servicio de atención telefónica. Respecto a la **edad**, el tramo más significativo es el de 30 a 45 años, que representa al 66% de los usuarios totales. A pesar de que la presencia de personas de 65 años o más se ha incrementado, sigue siendo reducida. La gran mayoría de personas usuarias son de **origen** español, pero ha habido un incremento significativo de la proporción de las personas de procedencia extranjera.

El castellano es el **idioma** preferido por la mayoría (74%), para utilizar el servicio. Las personas residentes en Araba son las que en mayor proporción lo demandan, mientras que las de Gipuzkoa son las que más se decantan por el euskera o indistintamente por el euskera o castellano, aunque también eligen en una proporción mayor el castellano.

La mayoría de las personas que han utilizado Zuzenean cuenta con **estudios** superiores (42%), mientras que el 38% tiene estudios secundarios o profesionales y el 20% primarios o inferiores y, respecto a la situación laboral, un 19% de las personas que se acercan a las oficinas de Zuzenean están desempleadas.

UTILIZACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA

Alrededor de 2 de cada 3 personas que se han dirigido a Zuzenean, han repetido, y la materia más demandada es Vivienda, seguida de Familia

Los residentes en Araba son los que más se decantan por acercarse a las **oficinas**, un 67% lo ha preferido frente al **servicio telefónico**. También hay diferencia por sexos, ya que la mayoría de los hombres han elegido el servicio presencial, mientras que las mujeres han optado por el telefónico.

El 68% de las personas usuarias han repetido y, respecto al **objetivo** de su consulta, la mayoría de las personas que han acudido a las oficinas lo han hecho para realizar algún trámite o registrar documentos, en cambio, la intención de la mayoría de las que han llamado al 012 ha sido pedir información.

La **materia** sobre la se pide más información y se realizan más trámites es Vivienda (41%), que es la más demandada prácticamente por todos los colectivos. Destacan también Familia (21%), Empleo (15%) y Educación (8%). Otras materias que suscitan interés son Interior (4%), Asuntos Sociales (4%) y Administración Pública (2%). Por grupos, son las personas extranjeras, quienes tienen menos de 30 años y entre 45 y 64 quienes que en mayor proporción solicitan información y trámites sobre Vivienda. Por su parte, el colectivo de 30 a 45 años, además de vivienda, demanda de forma significativa gestiones sobre Familia.

CONOCIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN

El incremento del conocimiento de la página web de Zuzenean contrasta con el desconocimiento que aún existe sobre los horarios del servicio telefónico

Las personas que han **conocido** el servicio por recomendación de amistades y familiares siguen siendo mayoría, sin embargo el porcentaje disminuye frente al estudio anterior y aumenta la proporción de los que lo conocieron a través de la página web, del 14% al 20% y de los que fueron derivados de otra institución, del 9% al 15%.

Más de la mitad de las personas usuarias del servicio presencial de Zuzenean no saben que hay un servicio telefónico, un 12% incluso cree que no existe, de las que lo conocen, sólo el 45% saben qué número es.

El conocimiento de la **página web** se ha incrementado 3 puntos respecto al año anterior. Por colectivos, el grupo de edad que más la conoce es el de 30 a 45 años y ese grado de conocimiento se incrementa a medida que lo hace el nivel de estudios. La mayoría de las personas que conocen la existencia de la web la han utilizado, principalmente los menores de 45 años. Por territorios, las personas residentes en Bizkaia son las que la usan en mayor medida.

El desconocimiento del **horario** del servicio de atención telefónica es alto, ya que sólo el 18% de los usuarios afirman saberlo. Más conocido es el horario de las oficinas, en concreto, por el 40%.

EXPECTATIVAS, SATISFACCIÓN Y EFICACIA DEL SERVICIO

Zuzenean logra una alta valoración de su servicio por parte de las personas usuarias, el 84% de las cuales encontró solución a su demanda

Las personas usuarias **valoran** la rapidez como aspecto más importante a la hora realizar trámites en un servicio de atención ciudadana. También otorgan relevancia al buen asesoramiento e información y a la amabilidad en el trato.

Respecto a la atención recibida en Zuzenean, el **nivel de satisfacción** global es bastante elevado, ya que alcanza el 7,8 de valoración. La nota más alta la recibe el personal de atención: 8,3. En concreto, las personas encuestadas otorgan un 8,5 de satisfacción a la amabilidad en el trato, que es el aspecto valorado en tercer lugar como más importante en un servicio de atención ciudadana. Otro aspecto con el que se muestran muy satisfechos es con el horario de atención al público de Zuzenean.

Respecto a la **eficacia del servicio**, Zuzenean solucionó la demanda a un 84% de las personas y en un 79% de los casos lo hizo en la misma visita o llamada.

VALORACIÓN DEL TIEMPO

Incrementa la rapidez, que es el aspecto más valorado por la ciudadanía a la hora de utilizar un servicio de atención ciudadana

La **rapidez** del servicio telefónico se ha incrementado notablemente, ya que el porcentaje de personas que fueron atendidas en una sola llamada ha subido del 49% al 63%. Así mismo, ha disminuido el número de personas que necesitaron cuatro o más llamadas para contactar con el servicio.

El **tiempo de espera** en las oficinas también se ha reducido, pasando de un 52% al 56% el porcentaje de personas que tuvieron que esperar menos de 10 minutos. Son las que residen en Araba los que menos esperaron de media, unos 11 minutos.

Sólo el 10% de las personas consideró excesivo el tiempo que tardó Zuzenean en **resolver su demanda** y el tiempo medio de resolución de los casos que Zuzenean resolvió en la primera visita o llamada fue 8 minutos. Es más, al 77% le pareció un tiempo adecuado y un 12% lo consideró incluso corto.

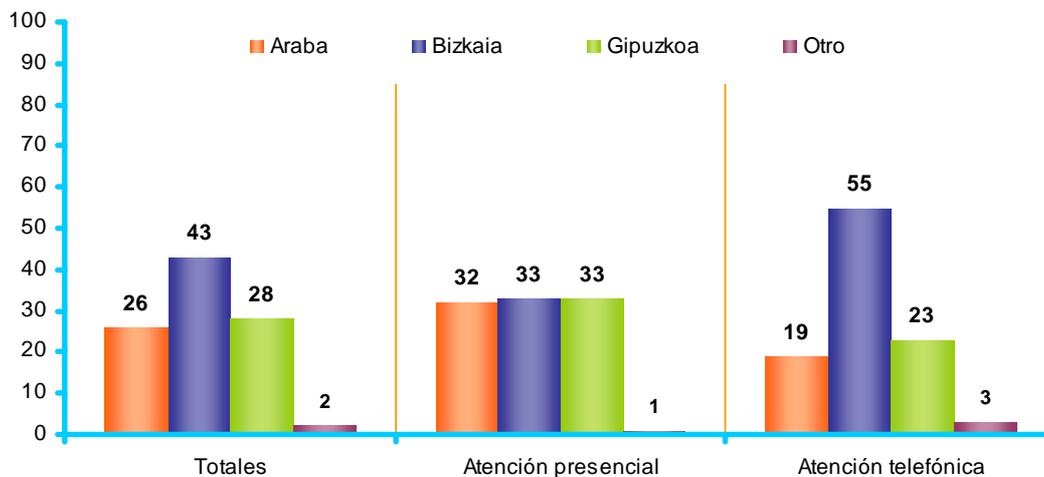
CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS E INDICADORES

Cumplimiento de los compromisos adquiridos en la Carta de Servicios de Zuzenean

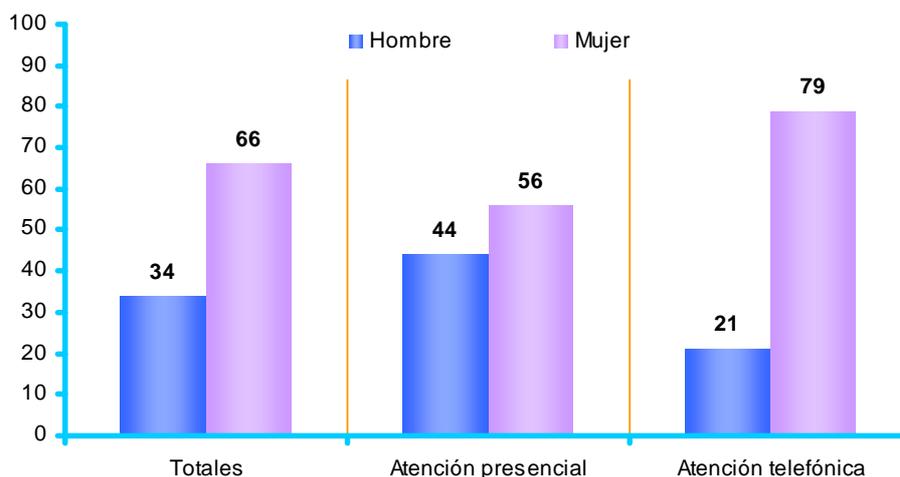
Todos los compromisos recogidos en la **Carta de Servicios** que son medibles por medio de la encuesta de satisfacción de personas usuarias se cumplen. Destacan la “adaptación al idioma de la ciudadanía” al que otorgan una valoración del 8,7, la “amabilidad y respeto con el que le trataron” que obtiene un 8,5, la “claridad y facilidad de entender a la persona que le atendió” con un 8,3 y, por último, la “amplitud de horario” con un 8,4, todos ellos superan ampliamente el 7 fijado como valor objetivo.

2 – Características de las personas usuarias

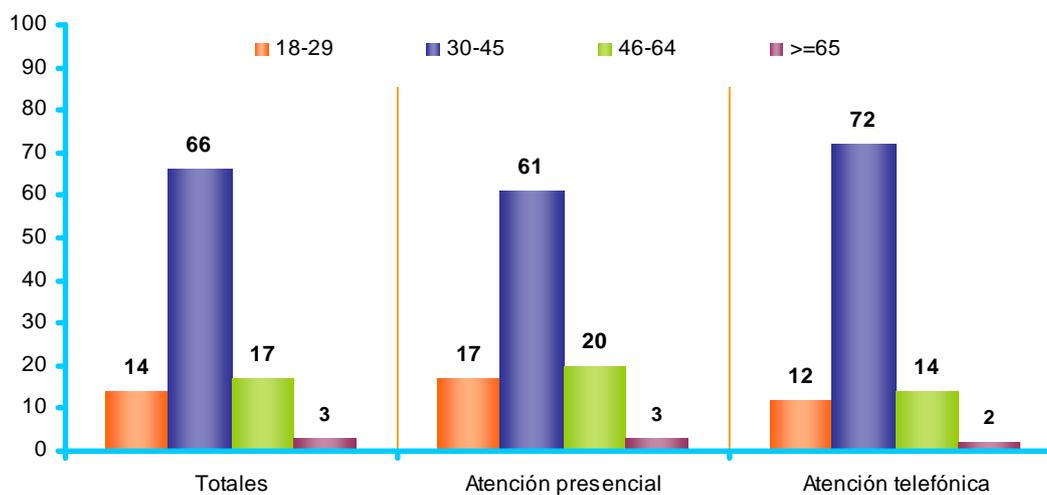
Territorio de residencia:



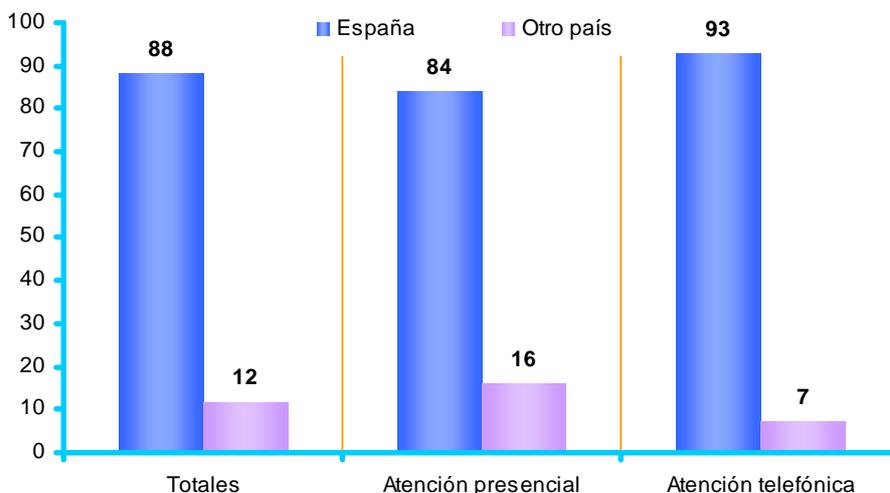
Sexo:



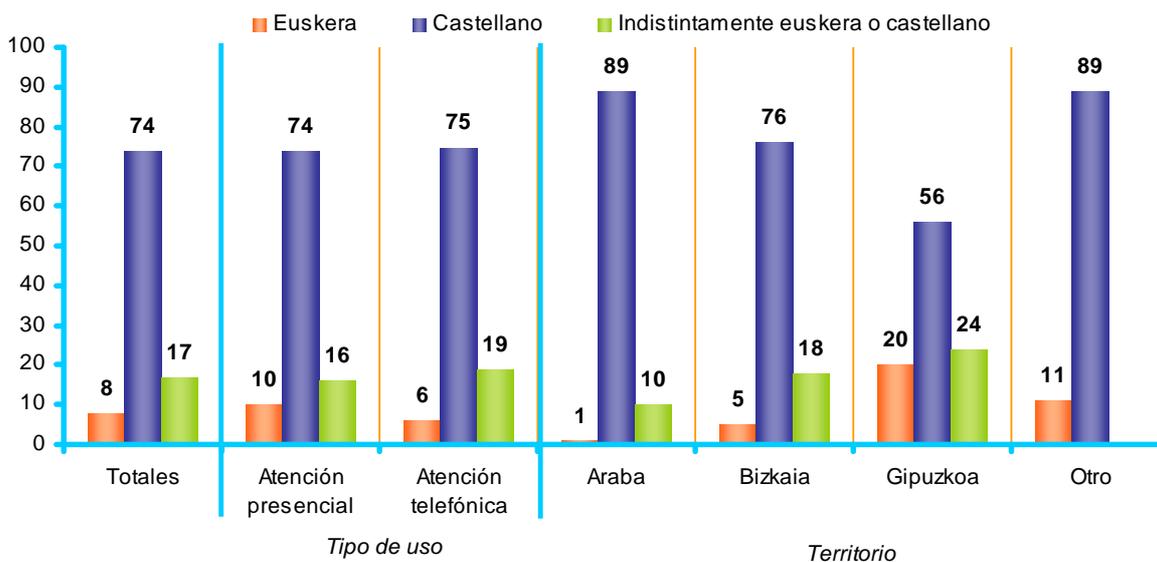
Grupos de edad:



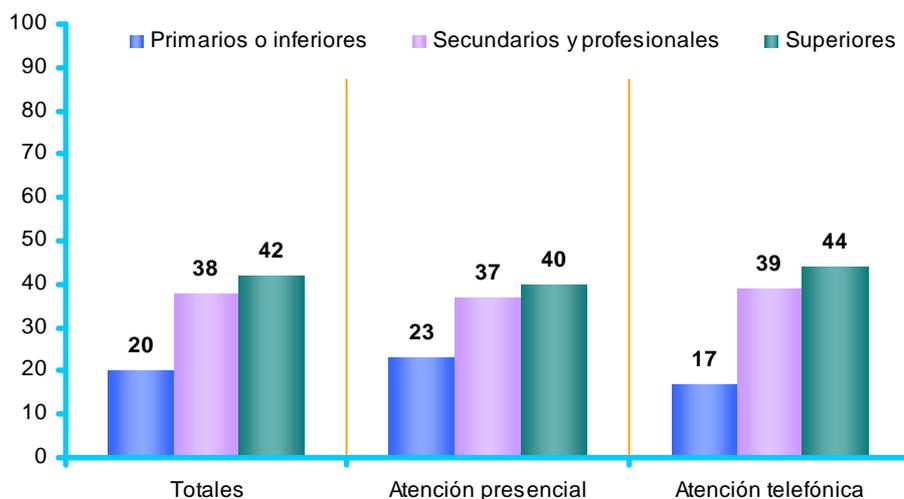
Lugar de nacimiento:



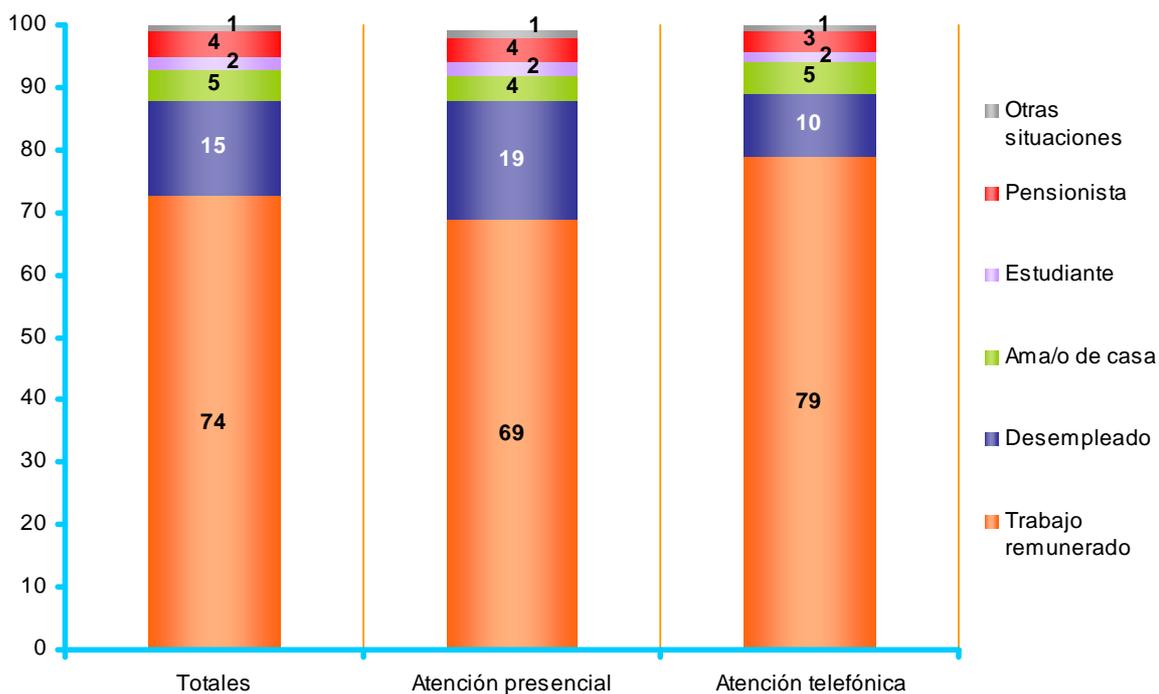
Preferencia de idioma de atención:



Estudios finalizados:



Ocupación actual:



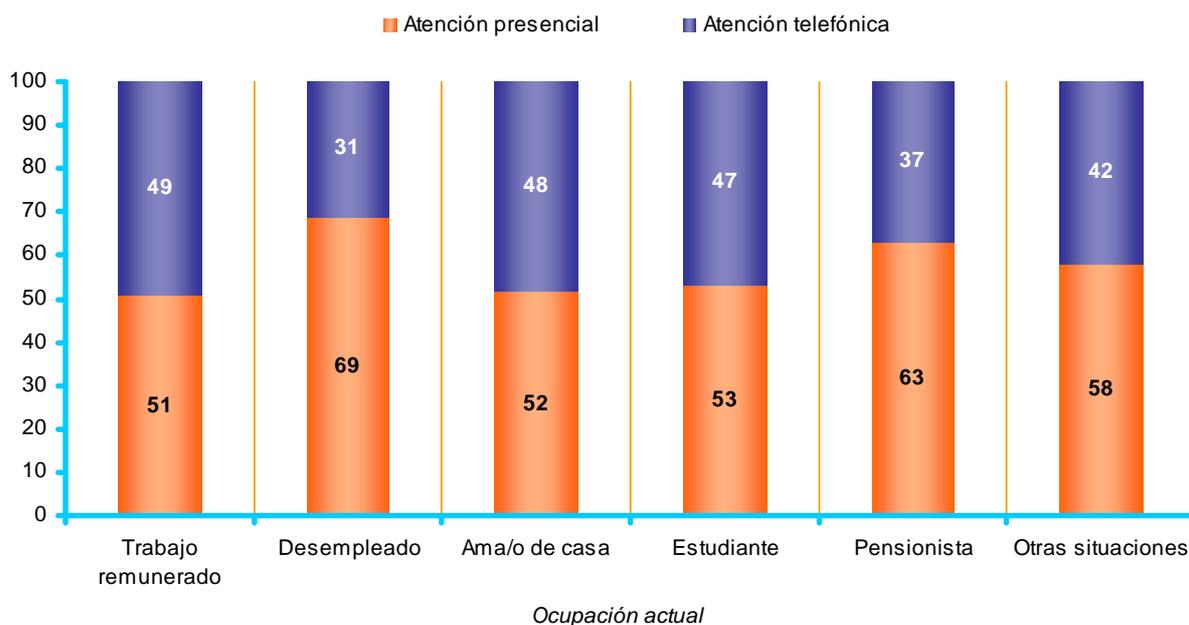
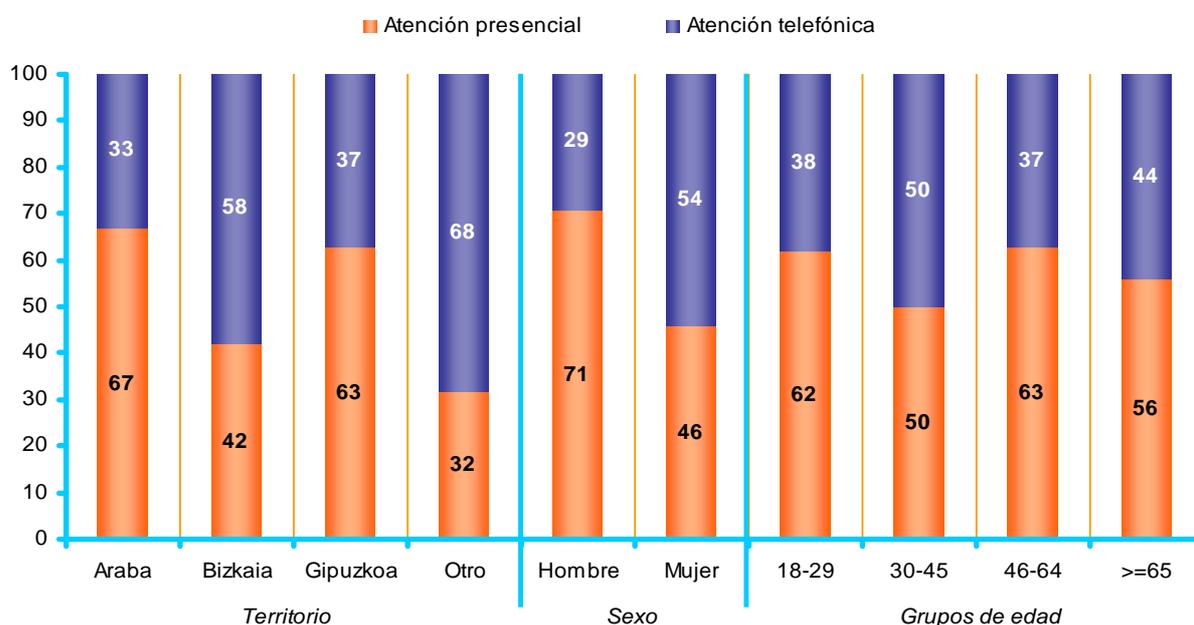
3 – Utilización del servicio de Atención Ciudadana - Zuzenean

3.1 – Tipo de uso

		TOTALES
TIPO DE USO	Atención presencial	54
	Atención telefónica	46
Porcentajes verticales		100



Página para consultar los resultados por colectivos: 35



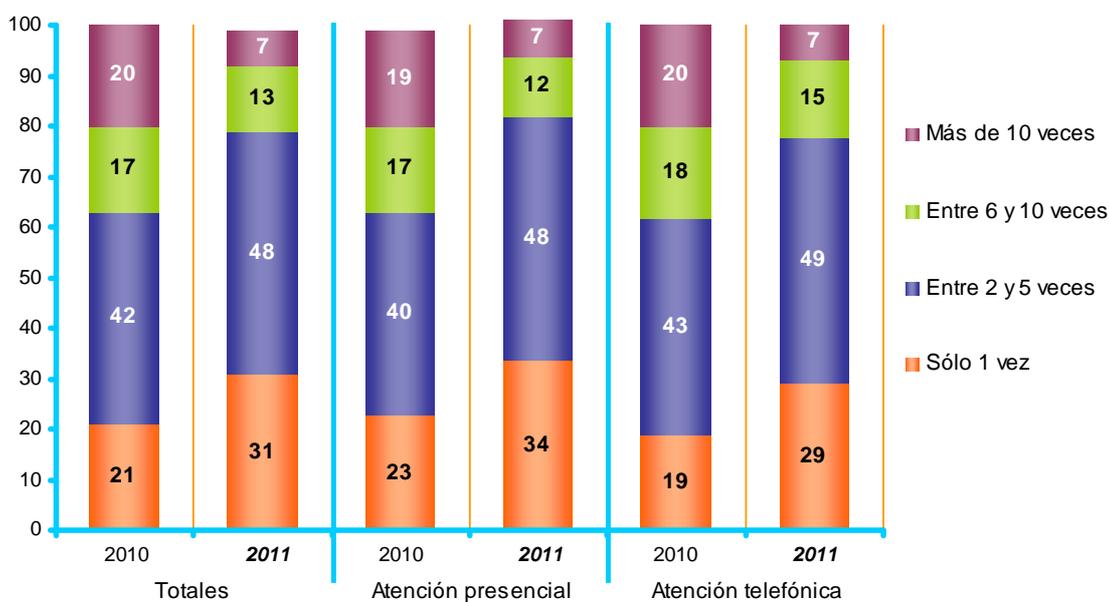
3.2 – Número de veces

		TOTALES
¿CUÁNTAS VECES HA UTILIZADO EL SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA ZUZENEAN?	Sólo 1 vez	31
	Entre 2 y 5 veces	48
	Entre 6 y 10 veces	13
	Más de 10 veces	7
	Ns/Nc	0
Porcentajes verticales		100

 Página para consultar los resultados por colectivos: **36**

		TOTALES
Media de usos del servicio		4

 Página para consultar los resultados por colectivos: **37**



3.3 – Motivo de la última consulta

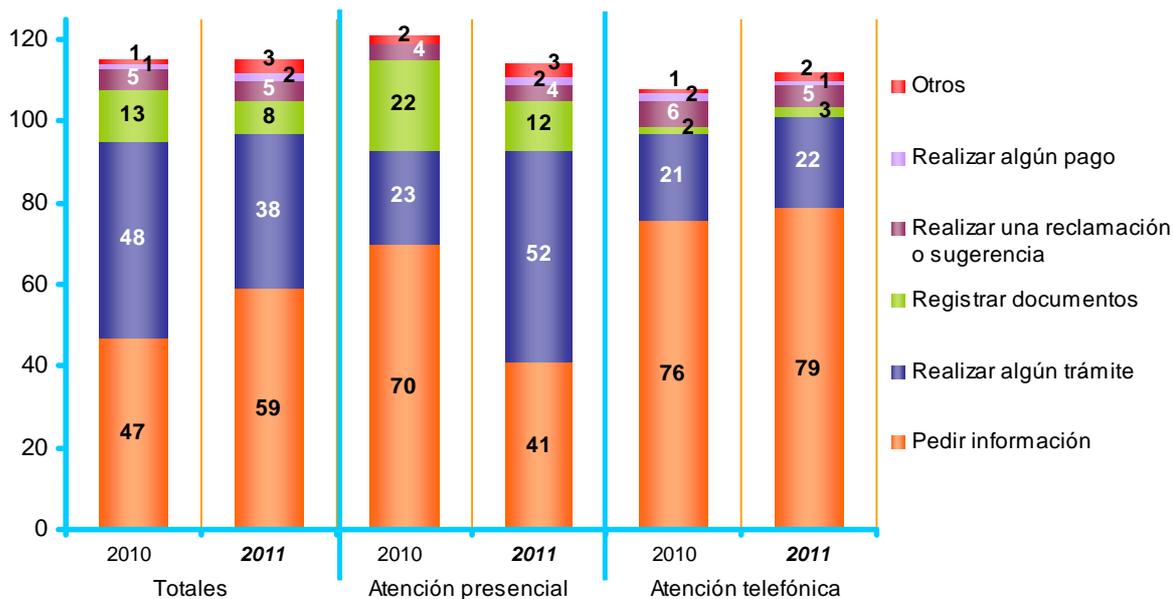
	TOTALES
Para pedir información	59
Para realizar algún trámite	38
Para registrar documentos	8
Para realizar una reclamación o sugerencia	5
Para realizar algún pago	2
Otros	3

TENIENDO EN CUENTA LA ÚLTIMA VEZ QUE HA UTILIZADO EL SERVICIO DE ZUZENEAN, ¿POR QUÉ MOTIVO/S HA ACUDIDO/LLAMADO A ESTE SERVICIO?

Los porcentajes no suman 100 porque se podían dar tres respuestas



Página para consultar los resultados por colectivos: **38**



Los porcentajes no suman 100 porque se podían dar tres respuestas

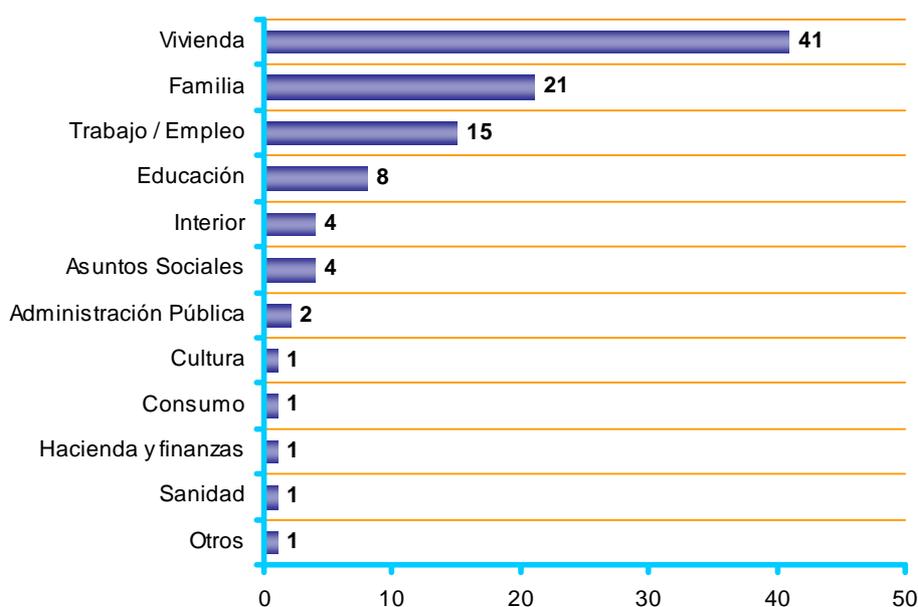
3.4 – Materia sobre la que realizó el trámite

	TOTALES
Vivienda	41
Familia	21
Trabajo / Empleo	15
Educación	8
Interior	4
Asuntos Sociales	4
Administración Pública	2
Cultura	1
Consumo	1
Hacienda y finanzas	1
Sanidad	1
Otros	1
Ns/Nc	0
Porcentajes verticales	100

EL TRÁMITE QUE HA REALIZADO CON ZUZENEAN HA SIDO RELATIVO A LA SIGUIENTE MATERIA...



Página para consultar los resultados por colectivos: 40



4 – Conocimiento del servicio

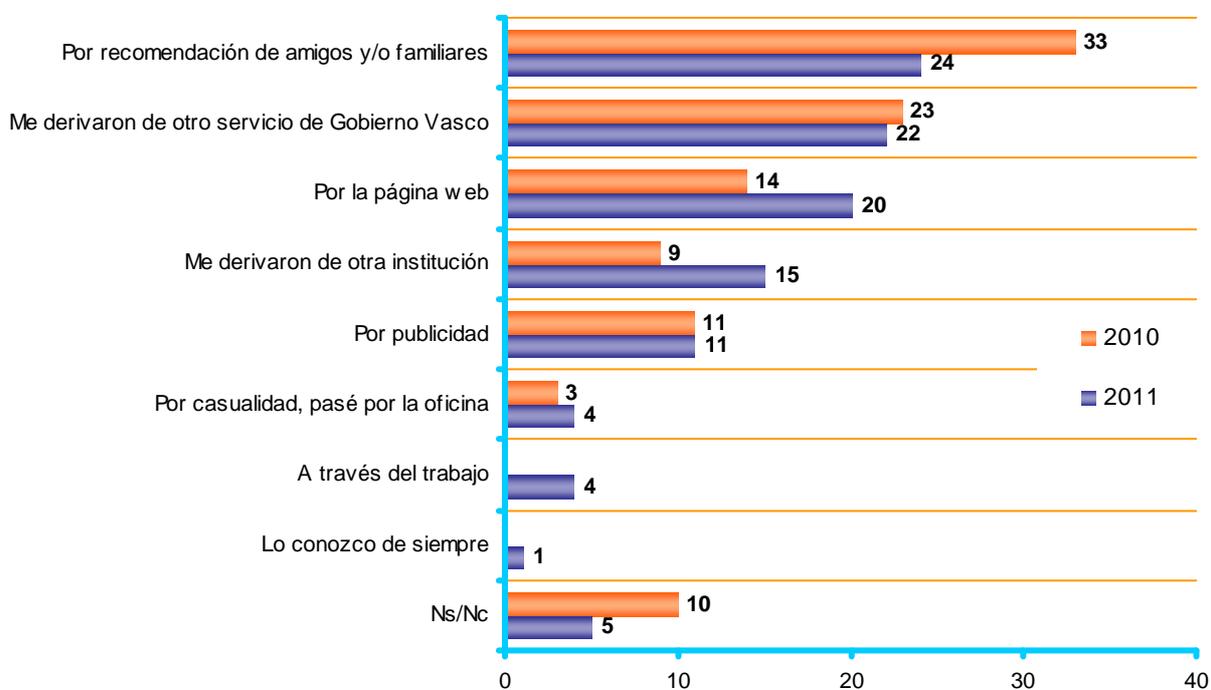
4.1 – Forma de conocimiento del servicio

	TOTALES
Por recomendación de amigos y/o familiares	24
Me derivaron de otro servicio de Gobierno Vasco	22
Por la página web	20
Me derivaron de otra institución	15
Por publicidad	11
Por casualidad, pasé por la oficina	4
A través del trabajo	4
Lo conozco de siempre	1
Ns/Nc	5

Los porcentajes no suman 100 porque se podían dar tres respuestas



Página para consultar los resultados por colectivos: **42**



4.2 – Conocimiento del servicio de atención telefónica

		TOTALES
¿SABE SI ZUZENEAN TIENE UN SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA?	Sí lo tiene	43
	No lo tiene	12
	Ns/Nc	45
Porcentajes verticales		100

* Esta pregunta sólo se ha realizado a quienes hicieron uso del **servicio presencial** de Zuzenean (54%)



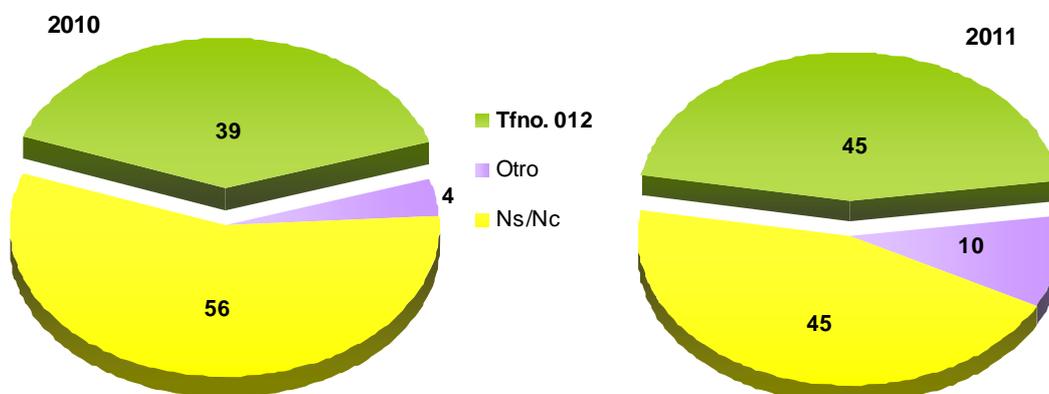
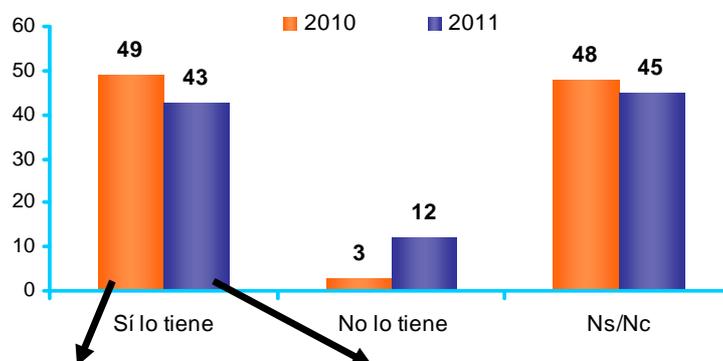
Página para consultar los resultados por colectivos: **43**

		TOTALES
¿CUÁL ES EL Nº DE ATENCIÓN TELEFÓNICA DE ZUZENEAN?	Tfno. 012	45
	Otro	10
	Ns/Nc	45
Porcentajes verticales		100

* Esta pregunta sólo se ha realizado a quienes hicieron uso del servicio presencial de Zuzenean, y sabían que tiene un servicio de atención telefónica (23%)



Página para consultar los resultados por colectivos: **44**



4.3 – Conocimiento y utilización de la web

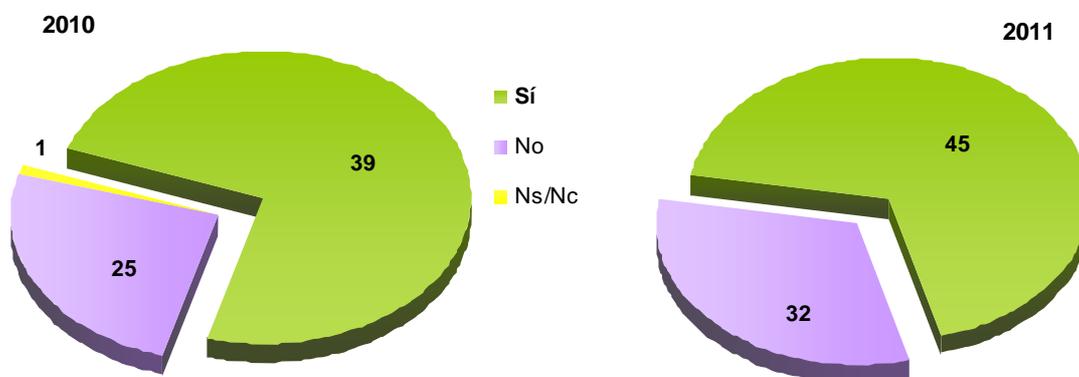
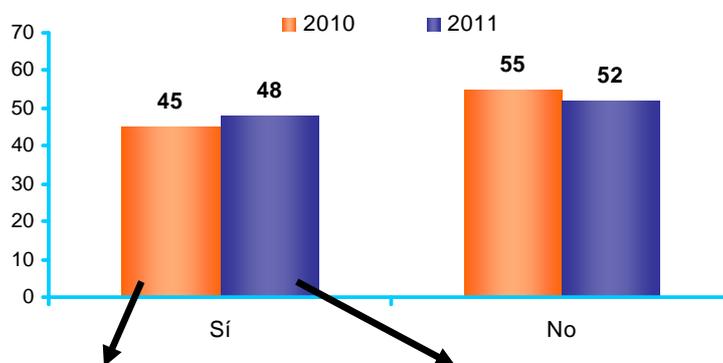
		TOTALES
¿CONOCE LA PÁGINA WEB DE ZUZENEAN, www.zuzenean.euskadi.net ?	Sí	48
	No	52
	Ns/Nc	0
Porcentajes verticales		100

 Página para consultar los resultados por colectivos: **45**

		TOTALES
¿LA HA UTILIZADO?	Sí	68
	No	32
	Ns/Nc	0
Porcentajes verticales		100

* Esta pregunta sólo se ha realizado a quienes conocen la página web de Zuzenean (48%)

 Página para consultar los resultados por colectivos: **46**



4.4 – Conocimiento de los horarios de atención de Zuzenean

		TOTALES
¿CONOCE LOS HORARIOS DE ATENCIÓN TELEFÓNICA QUE TIENE ZUZENEAN?	Sí	18
	No	74
	Ns/Nc	9
Porcentajes verticales		100



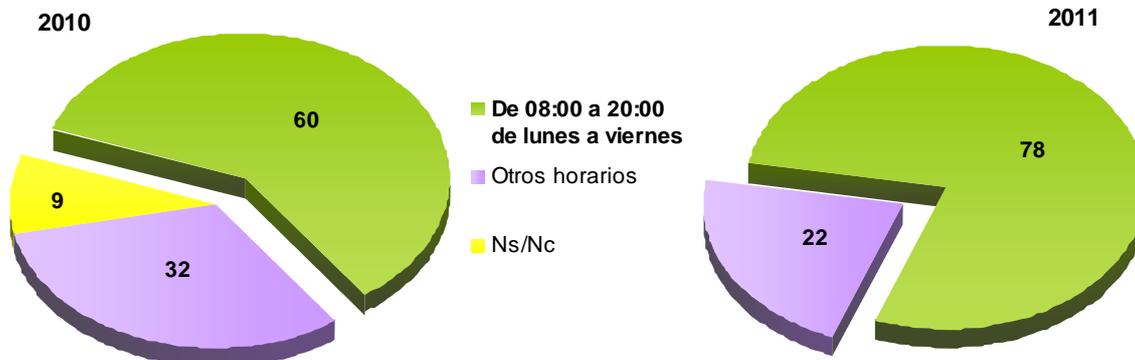
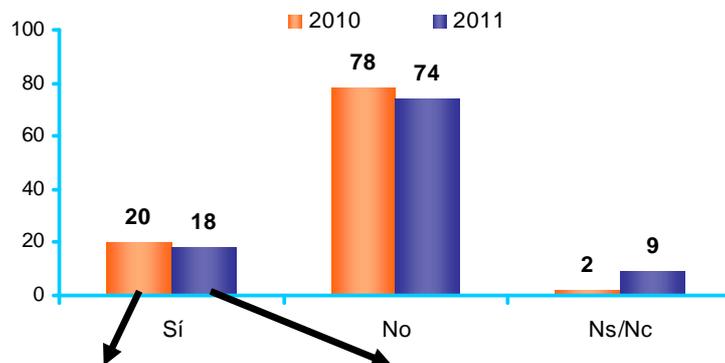
Página para consultar los resultados por colectivos: 47

		TOTALES
¿CUÁL ES EL HORARIO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA DE ZUZENEAN?	De 08:00 a 20:00 de lunes a viernes	78
	De 08:00 a 20:00 de lunes a domingo	0
	Otros horarios	22
	Ns/Nc	0
Porcentajes verticales		100

* Esta pregunta sólo se ha realizado a quienes dicen conocer los horarios de atención telefónica (18%)



Página para consultar los resultados por colectivos: 48



	TOTALES	
¿CONOCE LOS HORARIOS DE ATENCIÓN PRESENCIAL QUE TIENE ZUZENEAN?	Sí	40
	No	53
	Ns/Nc	8
Porcentajes verticales	100	



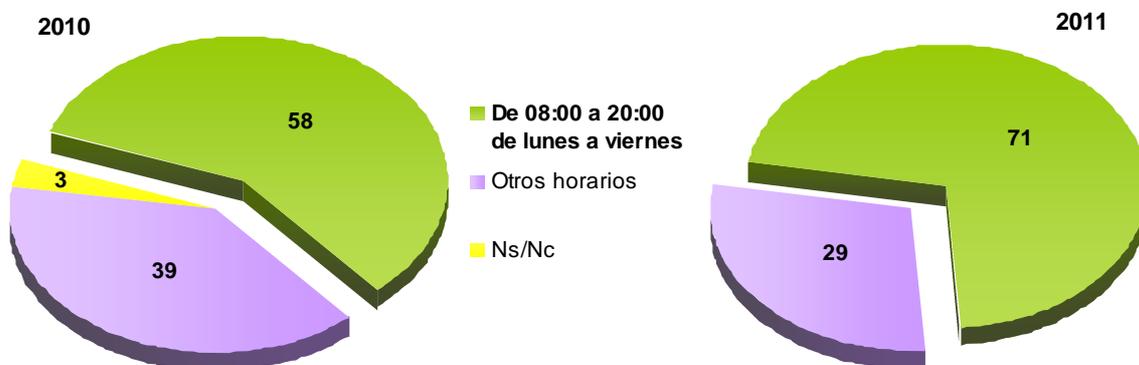
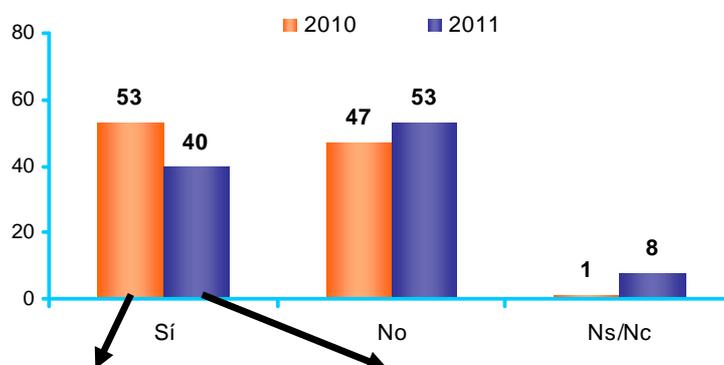
Página para consultar los resultados por colectivos: **49**

	TOTALES	
¿CUÁL ES EL HORARIO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN PRESENCIAL DE ZUZENEAN?	De 08:00 a 20:00 de lunes a viernes	71
	De 08:00 a 20:00 de lunes a domingo	0
	Otros horarios	29
	Ns/Nc	0
Porcentajes verticales	100	

* Esta pregunta sólo se ha realizado a quienes dicen conocer los horarios de atención presencial (40%)



Página para consultar los resultados por colectivos: **50**



5 – Expectativas, satisfacción y eficacia

5.1 – Aspectos importantes para realizar trámites en un servicio de Atención Ciudadana

	TOTALES
Agilidad / Rapidez / No tener que esperar	47
Buen asesoramiento / Buena información	25
Amabilidad / Agradable / Buen trato	25
Solución de dudas	15
Atención al cliente buena / adecuada	14
Eficacia	12
Atención	11
Buen horario / Amplitud horario	10
Claridad	8
Atención correcta	6
Buenos conocimientos / Control de los temas	5
Cercanía	3
Facilidad	3
Buena explicación	3
Que ayuden a hacer la gestión	2
Eficiencia	2
Calidad del servicio	2
Atención personal	2
Accesibilidad	1
Atención exacta	1
Atención efectiva	1
Facilidad para hacer trámites	1
Que no mareen	1
Fiabilidad	1
Servicio de internet bueno	1
Fácil de entender	1
Atención en euskera	1
Más personal	1
Especializado	1
Comodidad de las instalaciones	1
Centralizado	1
El personal	1
Que den la información por teléfono	1
Confianza	1
Ns/Nc	1

¿CUÁLES SON LOS TRES ASPECTOS MÁS IMPORTANTES PARA UD. A LA HORA DE ACUDIR A UN SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA PARA REALIZAR CUALQUIER TRÁMITE?

Los porcentajes no suman 100 porque se pedía dar tres respuestas



Página para consultar los resultados por colectivos: 51

5.2 – Nivel de satisfacción con los siguientes aspectos:

5.2.1 – Espacio físico e instalaciones

EN RELACIÓN AL ESPACIO FÍSICO DE LAS OFICINAS EN ATENCIÓN PRESENCIAL, ¿CUÁL ES SU NIVEL DE SATISFACCIÓN CON LOS SIGUIENTES ASPECTOS, EN UNA ESCALA DE 0 A 10 DONDE 0 ES MUY INSATISFECHO Y 10 MUY SATISFECHO?

Medias (0-10)	TOTALES
ADAPTACIÓN DE LA OFICINA A PERSONAS CON MOVILIDAD REDUCIDA *	8,0
CONDICIONES AMBIENTALES DE LA OFICINA (LIMPIEZA, ORDEN, TEMPERATURA, ILUMINACIÓN, RUIDO, ETC.) *	8,0
INSTALACIONES DE LA OFICINA: ESPACIO FÍSICO, ASIENTOS, ASEOS, TELÉFONO PÚBLICO... *	7,7
VISIBILIDAD DEL CARTEL DEL HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO *	7,3
SEÑALIZACIÓN DE LA OFICINA (EN LA CALLE Y DENTRO DE LA OFICINA) *	7,0
SATISFACCIÓN CON EL ESPACIO FÍSICO E INSTALACIONES **	7,6

* Esta pregunta sólo se ha realizado a quienes hicieron uso del **servicio presencial** de Zuzenean (54%)

** Media de todos los aspectos



Página para consultar los resultados por colectivos: 53

5.2.2 – Organización de la atención

EN CUANTO A LA ORGANIZACIÓN DE LA ATENCIÓN, ¿CUÁL ES SU NIVEL DE SATISFACCIÓN CON LOS SIGUIENTES ASPECTOS, EN UNA ESCALA DE 0 A 10 DONDE 0 ES MUY INSATISFECHO Y 10 MUY SATISFECHO?

Medias (0-10)	TOTALES
AMPLITUD DEL HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO	8,4
TIEMPO DEDICADO EN SU CONSULTA	8,0
Nº DE LLAMADAS A LA ATENCIÓN TELEFÓNICA NECESARIAS PARA SER ATENDIDO **	7,9
ORDEN Y EFICACIA EN LA ORGANIZACIÓN DE LAS COLAS DE ESPERA EN LA OFICINA *	7,7
INTIMIDAD Y CONFIDENCIALIDAD A LOS/AS USUARIOS/AS *	7,4
TIEMPO DE ESPERA HASTA SER ATENDIDO	7,3
SATISFACCIÓN CON LA ORGANIZACIÓN DE LA ATENCIÓN ***	7,8

* Esta pregunta sólo se ha realizado a quienes hicieron uso del **servicio presencial** de Zuzenean (54%)

** Esta pregunta sólo se ha realizado a quienes hicieron uso del **servicio telefónico** de Zuzenean (46%)

*** Media de todos los aspectos



Página para consultar los resultados por colectivos: 54

5.2.3 – Personal de atención

EN RELACIÓN CON EL PERSONAL QUE LE ATENDIÓ EN ZUZENEAN, ¿CUÁL ES SU NIVEL DE SATISFACCIÓN CON LOS SIGUIENTES ASPECTOS, EN UNA ESCALA DE 0 A 10 DONDE 0 ES MUY INSATISFECHO Y 10 MUY SATISFECHO?

Medias (0-10)	TOTALES
ADAPTACIÓN A SU IDIOMA	8,7
AMABILIDAD Y RESPETO CON EL QUE LE TRATARON	8,5
TRATO DE IGUAL A IGUAL	8,5
CLARIDAD Y FACILIDAD DE ENTENDER A LA PERSONA QUE LE ATENDIÓ, CUANDO LE INFORMABA	8,3
CAPACIDAD DE DIÁLOGO Y COMUNICACIÓN DE LA PERSONA QUE LE ATENDIÓ	8,2
PREOCUPACIÓN E INTERÉS DE LA PERSONA QUE LE ATENDIÓ, POR SOLUCIONAR LA CUESTIÓN QUE HAYA IDO A TRATAR	8,0
CUALIFICACIÓN, PREPARACIÓN DE LA PERSONA QUE LE ATENDIÓ, PARA DARLE UN BUEN SERVICIO	8,0
SATISFACCIÓN CON EL PERSONAL DE ATENCIÓN *	8,3

* Media de todos los aspectos



Página para consultar los resultados por colectivos: 55

5.2.4 – Información facilitada

EN RELACIÓN CON LA INFORMACIÓN FACILITADA POR EL SERVICIO, ¿CUÁL ES SU NIVEL DE SATISFACCIÓN CON LOS SIGUIENTES ASPECTOS, EN UNA ESCALA DE 0 A 10 DONDE 0 ES MUY INSATISFECHO Y 10 MUY SATISFECHO?

Medias (0-10)	TOTALES
UTILIDAD DE LA INFORMACIÓN	8,0
CALIDAD DE LA INFORMACIÓN	8,0
EXACTITUD DE LA INFORMACIÓN QUE LE DIERON (SIN ERRORES)	7,9
COHERENCIA DE LA INFORMACIÓN	7,9
CALIDAD DE LA DOCUMENTACIÓN QUE LE DIERON PARA REALIZAR SU GESTIÓN *	7,9
ASESORAMIENTO SOBRE LAS OPCIONES QUE MÁS LE CONVENÍAN	7,7
SATISFACCIÓN CON LA INFORMACIÓN FACILITADA*	7,9

* Esta pregunta sólo se ha realizado a quienes hicieron uso del **servicio presencial** de Zuzenean (54%)

* Media de todos los aspectos



Página para consultar los resultados por colectivos: 56

5.2.5 – Proceso de atención

EN RELACIÓN CON EL PROCESO DE ATENCIÓN, ¿CUÁL ES SU NIVEL DE SATISFACCIÓN CON LOS SIGUIENTES ASPECTOS, EN UNA ESCALA DE 0 A 10 DONDE 0 ES MUY INSATISFECHO Y 10 MUY SATISFECHO?

Medias (0-10)	TOTALES
SUFICIENCIA DEL SERVICIO TELEFÓNICO PARA RESOLVER EL MOTIVO DE SU LLAMADA (NO HA SIDO NECESARIO LLAMAR A OTRO TELÉFONO PARA RESOLVERLO) **	7,7
RESULTADO FINAL DE LA GESTIÓN	7,7
EFICACIA DEL SERVICIO EN LA RESOLUCIÓN DE LOS MOTIVOS POR LOS QUE ACUDIÓ	7,6
SUFICIENCIA DE LA OFICINA PARA RESOLVER EL MOTIVO DE SU VISITA (NO HA SIDO NECESARIO ACUDIR A OTRA OFICINA/SERVICIO PARA RESOLVERLO) *	7,6
ACTITUD DE LOS AGENTES FRENTE A SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES	7,6
TIEMPO TOTAL EMPLEADO EN LA RESOLUCIÓN DE LOS MOTIVOS DE ACUDIR A ZUZENEAN	7,5
FACILIDAD PARA CONOCER EL ESTADO DE TRAMITACIÓN DE SU EXPEDIENTE	7,5
SATISFACCIÓN CON EL PROCESO DE ATENCIÓN***	7,6

* Esta pregunta sólo se ha realizado a quienes hicieron uso del **servicio presencial** de Zuzenean (54%)

** Esta pregunta sólo se ha realizado a quienes hicieron uso del **servicio telefónico** de Zuzenean (46%)

*** Media de todos los aspectos



Página para consultar los resultados por colectivos: **57**

5.2.6 – Uso de la página web de Zuzenean

EN RELACIÓN A SU USO DE LA PÁGINA WEB DE ZUZENEAN, ¿CUÁL ES SU NIVEL DE SATISFACCIÓN CON LOS SIGUIENTES ASPECTOS, EN UNA ESCALA DE 0 A 10 DONDE 0 ES MUY INSATISFECHO Y 10 MUY SATISFECHO?

Medias (0-10)	TOTALES
UTILIDAD DE LA INFORMACIÓN MOSTRADA *	7,8
SENCILLEZ DEL USO, FACILIDAD DE NAVEGACIÓN DE LA PÁGINA *	7,6
CORRECCIÓN DE LA INFORMACIÓN MOSTRADA *	7,5
ACTUALIZACIÓN DE LOS CONTENIDOS *	7,4
POSIBILIDAD DE COMPLETAR TRÁMITES ON-LINE *	7,4
SATISFACCIÓN CON EL USO DE LA PÁGINA WEB**	7,5

* Esta pregunta sólo se ha realizado a quienes han utilizado la página web de Zuzenean (32%)

** Media de todos los aspectos



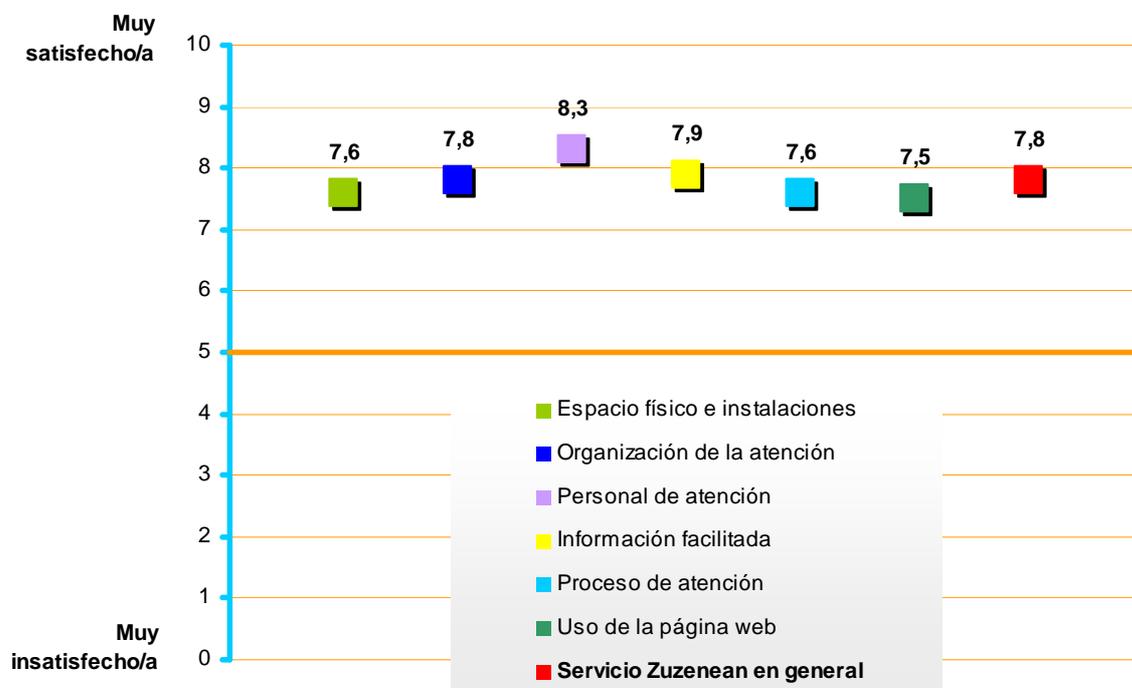
Página para consultar los resultados por colectivos: **58**

5.2.7 – Servicio Zuzenean en general

Media (0-10)	TOTALES
EN GENERAL, SIGUIENDO LA MISMA ESCALA DE VALORACIÓN (DE 0 A 10 DONDE 0 ES MUY INSATISFECHO Y 10 MUY SATISFECHO), ¿CUÁL ES SU NIVEL DE SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA, ZUZENEAN?	7,8



Página para consultar los resultados por colectivos: 59



5.3 – Finalidad con la que se dirigió a Zuzenean

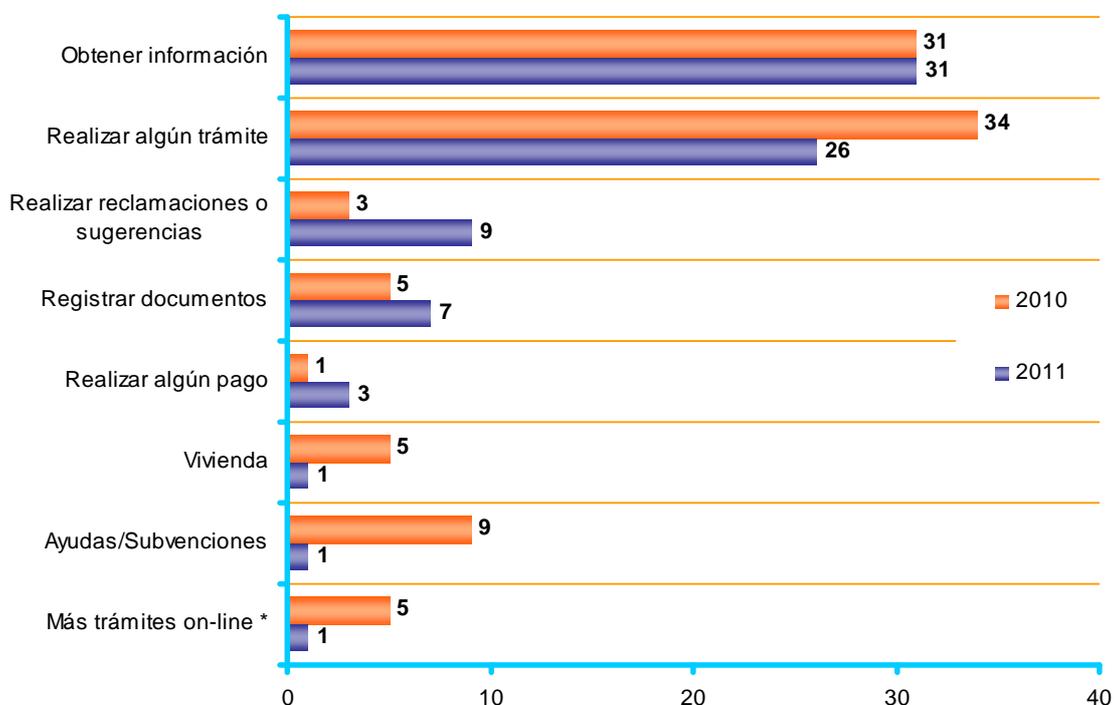
	TOTALES
Obtener información	31
Realizar algún trámite	26
Realizar reclamaciones o sugerencias	9
Registrar documentos	7
Realizar algún pago	3
Vivienda	1
Ayudas/Subvenciones	1
Más trámites on line	1
Dar soluciones	1
Atención al ciudadano	1
Temas sociales	1
Ns/Nc	51

A CONTINUACIÓN, DÍGAME, ¿QUÉ TIPO DE TRÁMITES O GESTIONES ESPERA UD. QUE SEA POSIBLE REALIZAR A TRAVÉS DEL SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA ZUZENEAN?

Los porcentajes no suman 100 porque se podían dar tres respuestas



Página para consultar los resultados por colectivos: **60**

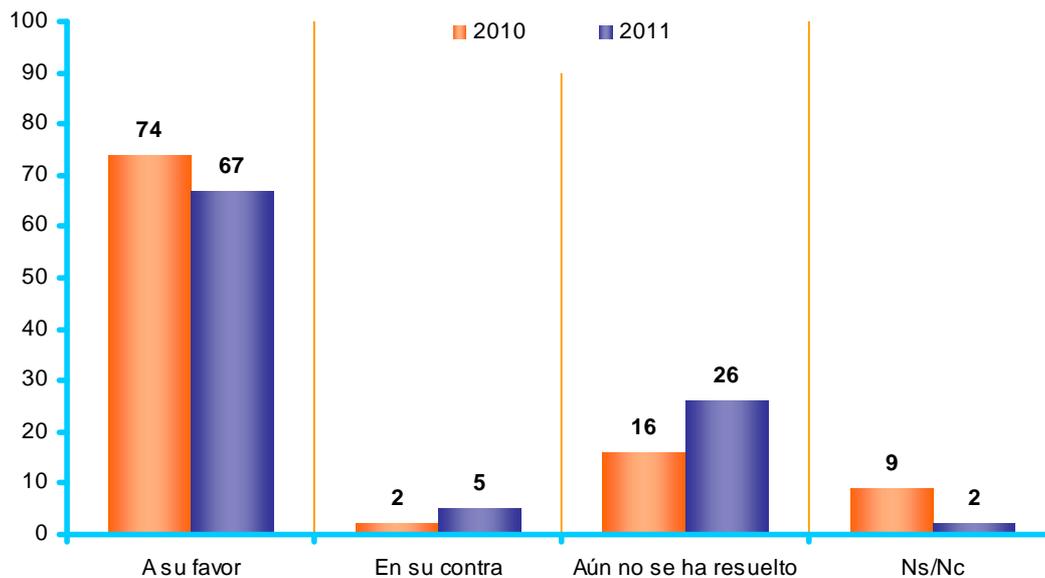


5.4 – Forma de resolución de la gestión

		TOTALES
LA GESTIÓN POR LA QUE ACUDIÓ A ZUZENEAN, FINALMENTE SE RESOLVIÓ...	A su favor	67
	En su contra	5
	Aún no se ha resuelto	26
	Ns/Nc	2
Porcentajes verticales		100

* Esta pregunta sólo se ha realizado a quienes utilizaron el servicio por un motivo distinto a pedir información (54%)

 Página para consultar los resultados por colectivos: **62**

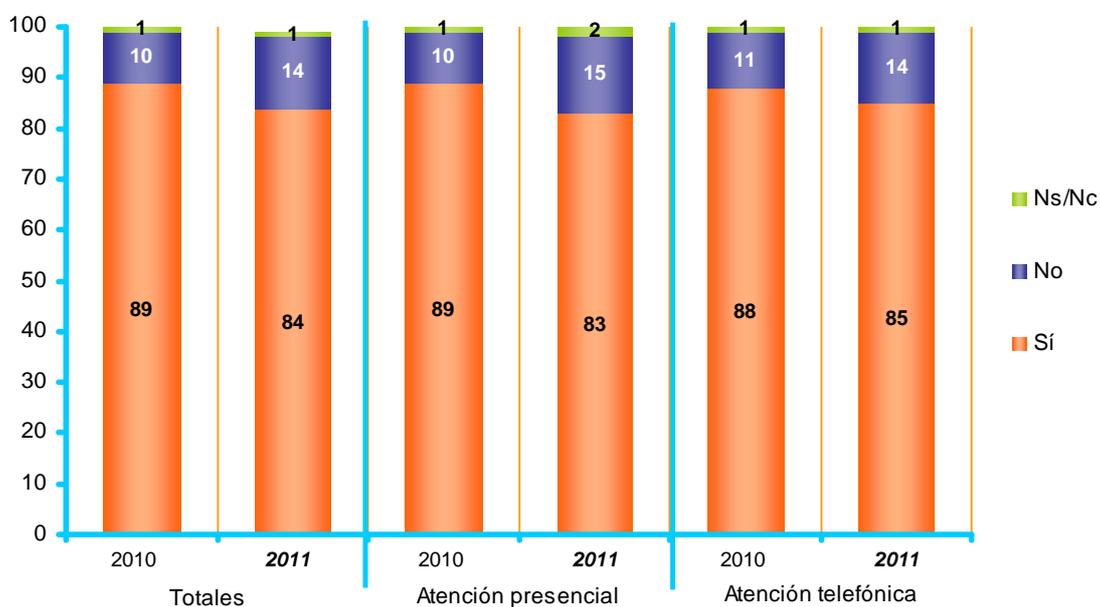


5.5 – Eficacia del servicio

		TOTALES
AL FINAL, EL SERVICIO DE ZUZENEAN ¿RESOLVIÓ EL MOTIVO DE HABER ACUDIDO?	Sí	84
	No	14
	Ns/Nc	1
Porcentajes verticales		100



Página para consultar los resultados por colectivos: 63



6 – Tiempo empleado y valoración

6.1 – Número de llamadas necesarias para contactar

	TOTALES	
¿CUÁNTAS LLAMADAS TUVO QUE REALIZAR PARA CONTACTAR CON EL SERVICIO?	Una llamada	63
	Dos llamadas	16
	Tres llamadas	7
	Cuatro o más llamadas	10
	Ns/Nc	4
Porcentajes verticales	100	

* Esta pregunta sólo se ha realizado a quienes hicieron uso del **servicio telefónico** de Zuzenean (46%)

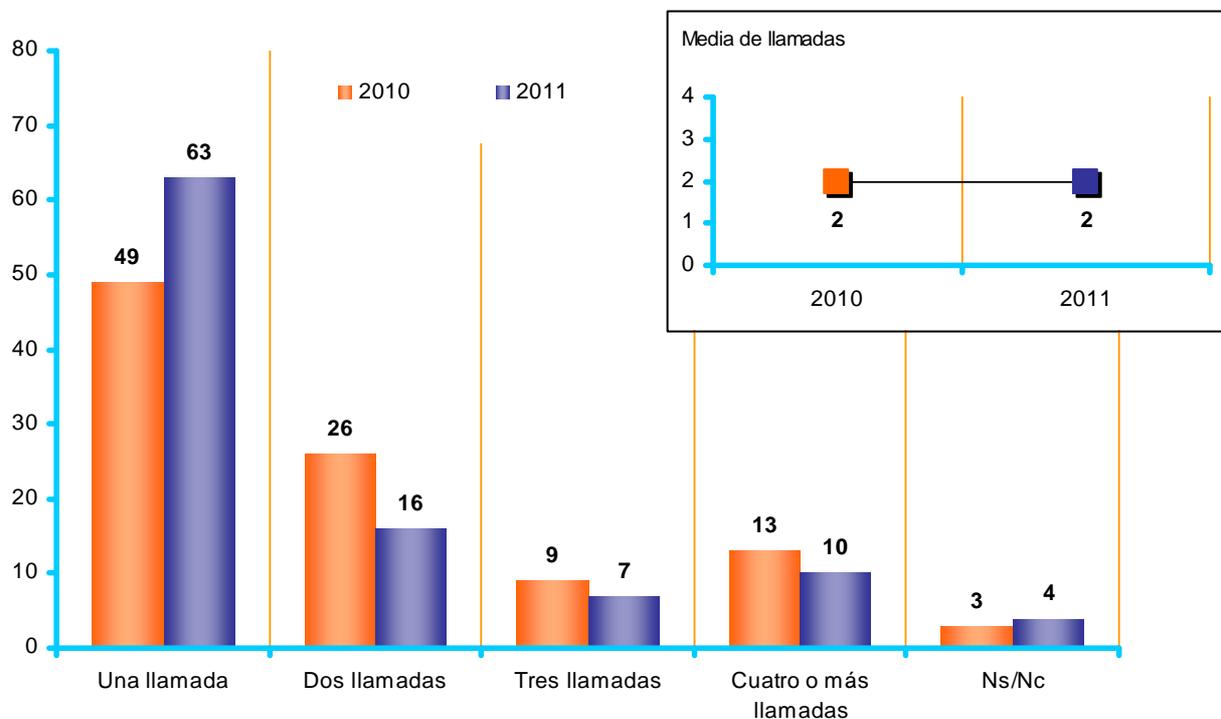


Página para consultar los resultados por colectivos: **64**

Media de llamadas	TOTALES
¿CUÁNTAS LLAMADAS TUVO QUE REALIZAR PARA CONTACTAR CON EL SERVICIO?	2



Página para consultar los resultados por colectivos: **65**



6.2 – Tiempo de espera

	TOTALES	
APROXIMADAMENTE, ¿CUÁNTOS MINUTOS ESTUVO DE ESPERA DESDE QUE LLEGÓ AL SERVICIO HASTA QUE FINALMENTE LE ATENDIERON?	Menos de 5 minutos	16
	De 5 a 10 minutos	40
	De 10 a 20 minutos	21
	De 20 a 30 minutos	10
	Más de 30 minutos	12
	Ns/Nc	1
Porcentajes verticales	100	

* Esta pregunta sólo se ha realizado a quienes hicieron uso del **servicio presencial** de Zuzenean (54%)

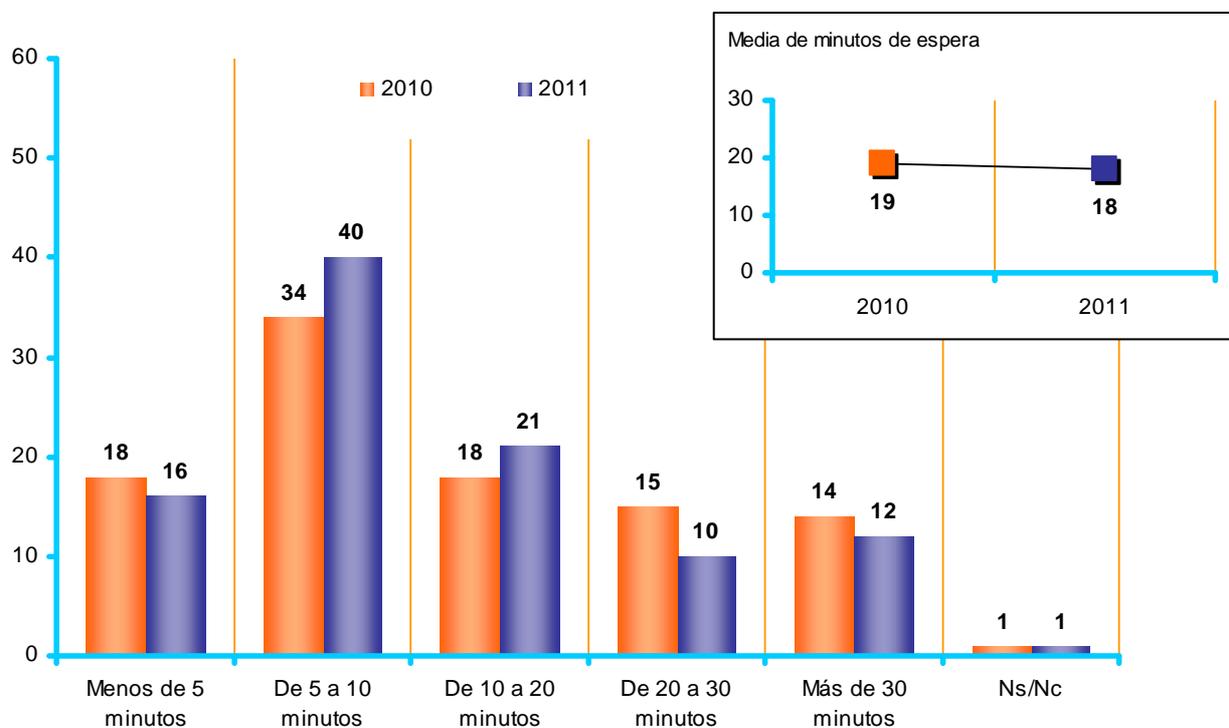


Página para consultar los resultados por colectivos: **66**

Media de minutos de espera	TOTALES
APROXIMADAMENTE, ¿CUÁNTOS MINUTOS ESTUVO DE ESPERA DESDE QUE LLEGÓ AL SERVICIO HASTA QUE FINALMENTE LE ATENDIERON?	18



Página para consultar los resultados por colectivos: **67**



6.3 – Estimación del tiempo adecuado de espera

		TOTALES
ESTE TIEMPO LE PARECIÓ A USTED...	Corto	18
	Adecuado	61
	Excesivo	21
	Ns/Nc	1
Porcentajes verticales		100

* Esta pregunta sólo se ha realizado a quienes hicieron uso del **servicio presencial** de Zuzenean (54%)

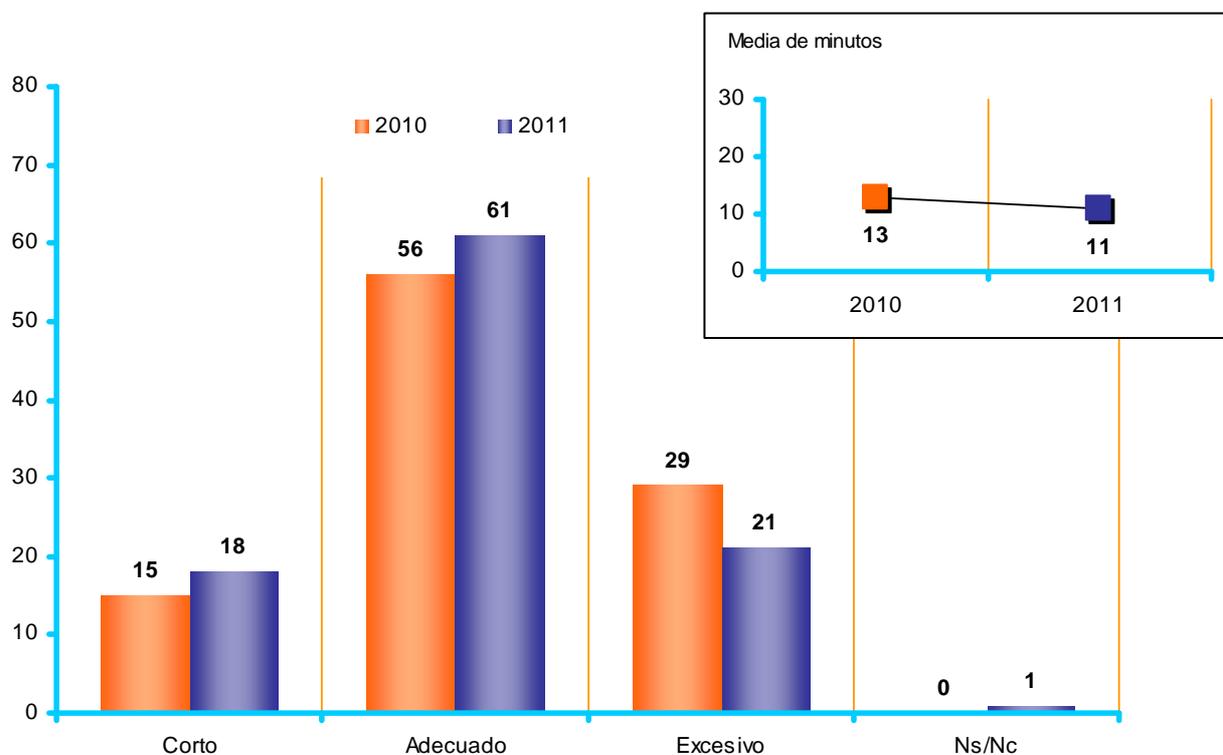


Página para consultar los resultados por colectivos: **68**

Media de minutos	TOTALES
¿CUÁNTO TIEMPO ESTIMA USTED QUE HUBIERA SIDO ADECUADO?	11



Página para consultar los resultados por colectivos: **68**



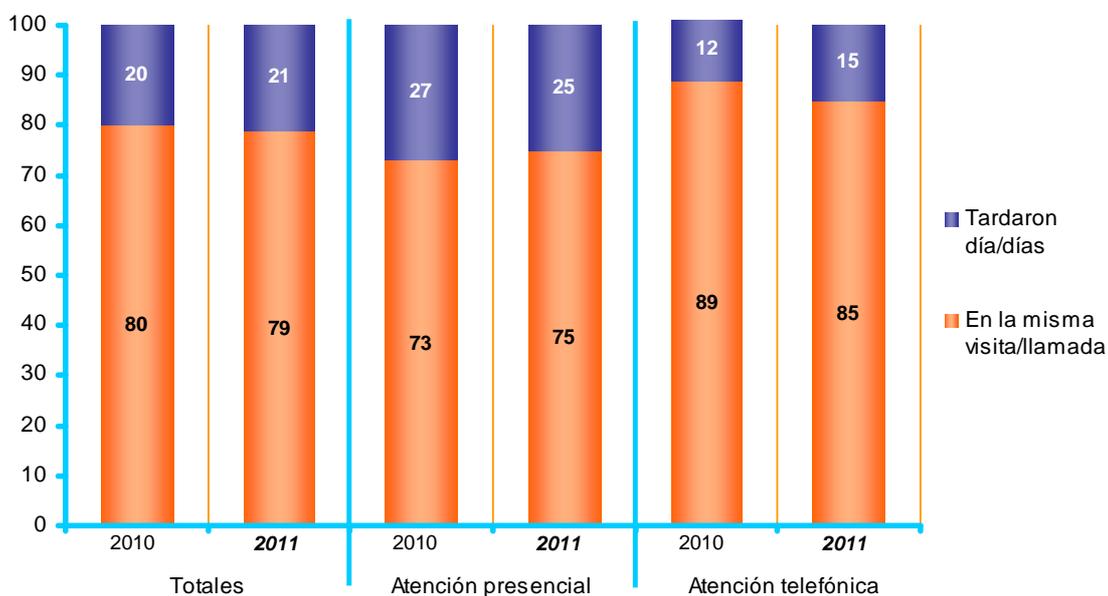
6.4 – Tiempo de resolución

		TOTALES
¿CUÁNTO TIEMPO TARDÓ EL SERVICIO DE ZUZENEAN EN RESOLVER EL MOTIVO DE SU VISITA/LLAMADA?	En la misma visita/llamada	79
	Tardaron día/días	21
Porcentajes verticales		100

* Esta pregunta sólo se ha realizado a quienes el servicio de Zuzenean les resolvió el motivo de haber acudido (84%)



Página para consultar los resultados por colectivos: 69



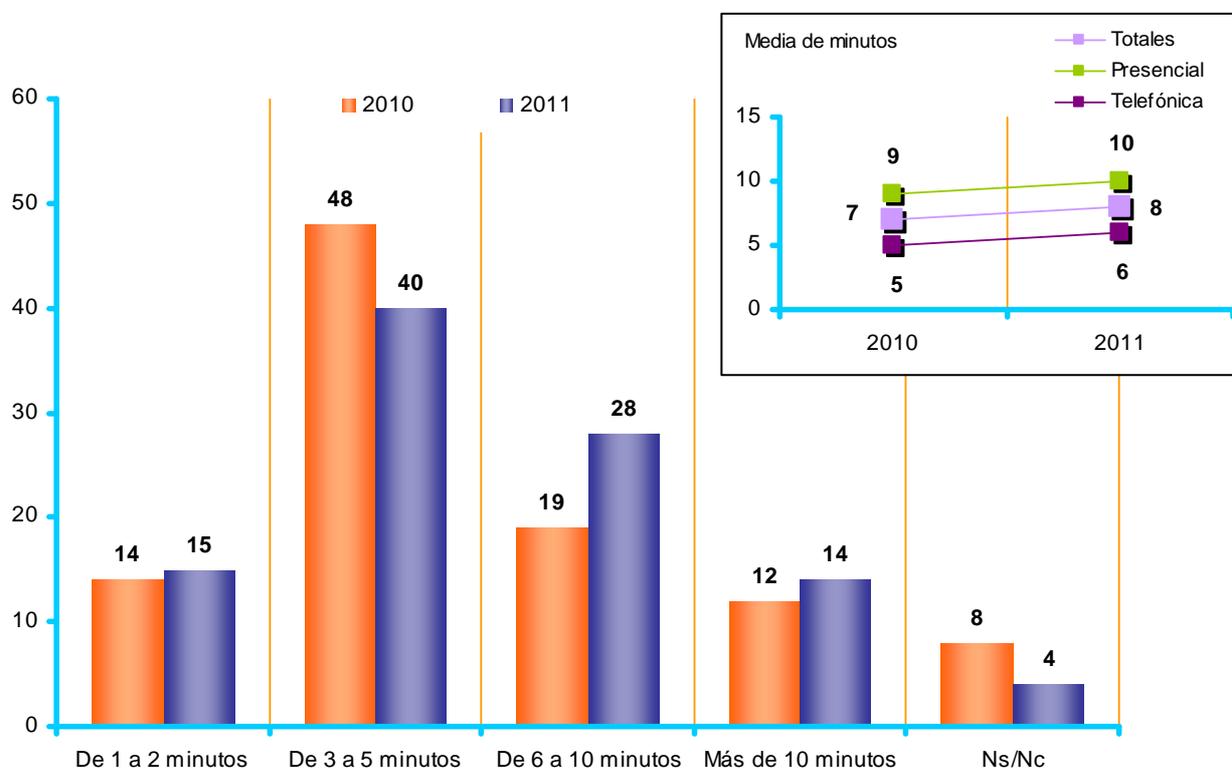
	TOTALES
¿CUÁNTOS MINUTOS TARDARON EN RESOLVERLO?	
Menos de 1 minuto	0
De 1 a 2 minutos	15
De 3 a 5 minutos	40
De 6 a 10 minutos	28
Más de 10 minutos	14
Ns/Nc	4
Porcentajes verticales	100

* Esta pregunta sólo se ha realizado a quienes el servicio de Zuzenean les resolvió el motivo de haber acudido en la misma visita / llamada (67%)

 Página para consultar los resultados por colectivos: 70

Media de minutos	TOTALES
¿CUÁNTOS MINUTOS TARDARON EN RESOLVERLO?	8

 Página para consultar los resultados por colectivos: 71



	TOTALES
¿CUÁNTOS DÍAS TARDARON EN RESOLVERLO?	
1 ó 2 días	31
De 3 a 5 días	15
De 6 a 10 días	17
De 11 a 30 días	16
De 1 a 2 meses	8
Más de 2 meses	10
Ns/Nc	4
Porcentajes verticales	100

* Esta pregunta sólo se ha realizado a quienes el servicio de Zuzenean les resolvió el motivo de haber acudido en 1 o varios días (17%)

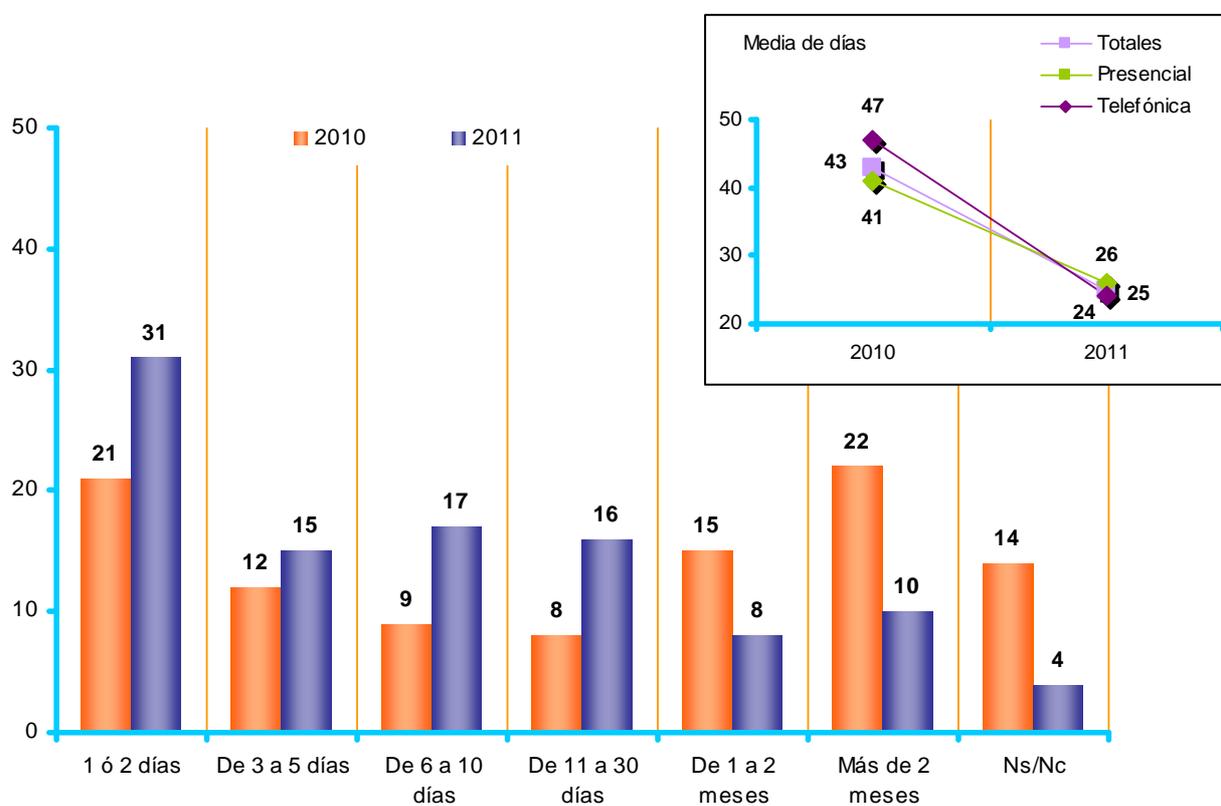


Página para consultar los resultados por colectivos: 72

Media de días	TOTALES
¿CUÁNTOS DÍAS TARDARON EN RESOLVERLO?	25



Página para consultar los resultados por colectivos: 73



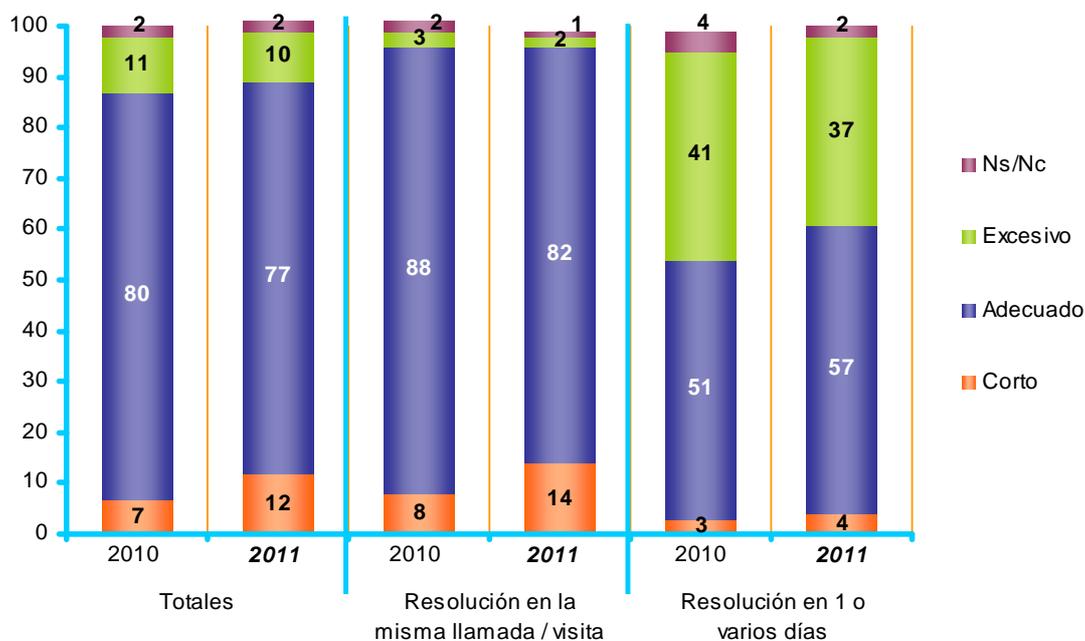
6.5 – Valoración del tiempo de resolución

	TOTALES
ESTE TIEMPO LE PARECIÓ A USTED...	
Corto	12
Adecuado	77
Excesivo	10
Ns/Nc	2
Porcentajes verticales	100

* Esta pregunta sólo se ha realizado a quienes el servicio de Zuzenean les resolvió el motivo de haber acudido (84%)



Página para consultar los resultados por colectivos: 74



Media de minutos	TOTALES
------------------	----------------

¿CUÁNTO TIEMPO ESTIMA USTED QUE HUBIERA SIDO ADECUADO?	7
--	---

* Esta pregunta sólo se ha realizado a quienes el servicio de Zuzenean les resolvió el motivo de haber acudido **en la misma visita / llamada**, y les parece un tiempo excesivo (2%)



Página para consultar los resultados por colectivos: **75**

Media de días	TOTALES
---------------	----------------

¿CUÁNTOS DÍAS ESTIMA USTED QUE HUBIERAN SIDO ADECUADOS?	10
---	----

* Esta pregunta sólo se ha realizado a quienes el servicio de Zuzenean les resolvió el motivo de haber acudido **en 1 o varios días**, y les parece un tiempo excesivo (6%)



Página para consultar los resultados por colectivos: **75**

TIEMPO DE RESOLUCIÓN	VALORACIÓN DEL TIEMPO DE RESOLUCIÓN	TIEMPO DE RESOLUCIÓN (minutos / días)	TIEMPO DE RESOLUCIÓN CONSIDERADO ADECUADO
EN LA MISMA VISITA / LLAMADA	Corto	6 minutos	
	Adecuado	8 minutos	
	Excesivo	26 minutos	7 minutos
	Ns/Nc	25 minutos	
EN 1 O VARIOS DÍAS	Corto	2 días	
	Adecuado	11 días	
	Excesivo	50 días	10 días
	Ns/Nc	60 días	

7 – Cumplimiento compromisos de la Carta de Servicios de Zuzenean

Compromisos relacionados con el grado de satisfacción y la valoración de las personas usuarias

INDICADORES	VALOR OBJETIVO	VALOR REAL 2011
Valoración media de las personas usuarias del servicio Zuzenean	6	7,8
Valoración media de la cualificación, preparación de la persona que le atendió, para darle un buen servicio	7	8
Valoración media de la amabilidad y respeto dispensado por el personal de Zuzenean	7	8,5
Valoración media de las personas usuarias de la capacidad de diálogo y comunicación de la persona que le atendió	7	8,3
Valoración media de las personas usuarias de la claridad y facilidad para entender a la persona que le atendió	7	8,3
Adaptación al idioma de la ciudadanía (castellano o euskera)	7	8,7
Valoración media de las personas usuarias de la amplitud del horario de atención al público	7	8,4
Valoración media de las personas usuarias sobre calidad de la información ofrecida	7	8
Valoración de la calidad de la documentación aportada por el servicio (en el caso de que proceda)	7	7,9

8 – Ficha técnica

La recogida de la información se realizó entre los días *8 al 11 de marzo de 2011* a través de entrevista telefónica individual, mediante cuestionario estructurado y cerrado, realizado a una muestra representativa de las personas usuarias del Servicio de Atención Ciudadana – Zuzenean del Gobierno Vasco.

El **análisis** de los **resultados** y la **elaboración del informe** es responsabilidad exclusiva del **Gabinete de Prospección Sociológica de la Presidencia del Gobierno Vasco**. El diseño de la investigación y la recogida de información fue realizada por la empresa *Append*.

Para analizar la evolución de la opinión y la satisfacción de las personas usuarias, se ha establecido una comparación con los datos contenidos en el estudio *“Escucha Ciudadana: Estudio sobre la percepción de la calidad del Servicio de Atención Ciudadana – Zuzenean”*, realizado por *Append* en julio de 2010, por lo tanto, todos los datos referidos a 2010 en los gráficos corresponden a ese estudio.

La **muestra**, dirigida a una población de 18 o más años, recogió un total de 810 entrevistas para el total de las personas usuarias, atendiendo a cuotas por tipo de atención (telefónica y presencial) y a oficinas de atención presencial (Bilbao, Donostia y Vitoria-Gasteiz). Los datos han sido ponderados a posteriori por el tipo de atención dando lugar a la siguiente distribución:

- 148 encuestas a personas atendidas presencialmente en Bilbao
- 145 encuestas a personas atendidas presencialmente en Donostia
- 146 encuestas a personas atendidas presencialmente en Vitoria – Gasteiz
- 371 encuestas a personas atendidas telefónicamente (Tel: 012)

El **error muestral** se estima en $\pm 3,4$ para un nivel de confianza del 95%

9 - Anexo: Resultados por colectivos

Las variables de cruce que se presentan en este anexo se construyen a partir de los siguientes colectivos:

- **Territorio residencia:** Araba, Bizkaia, Gipuzkoa y otro.
- **Sexo:** Hombre y mujer.
- **Grupos de edad:** 18-29, 30-45, 46-64 y >=65.
- **Lugar de nacimiento:** España y otro país
- **Preferencia de idioma de atención:** Euskera y Castellano
- **Estudios finalizados:** Primarios o inferiores, secundarios y profesionales y superiores
- **Ocupación actual:** Trabajo remunerado, desempleado, ama/o de casa, estudiante, pensionista y otras situaciones

3– Utilización del servicio de Atención Ciudadana - Zuzenean

3.1 – Tipo de uso

	TOTALES	TERRITORIO RESIDENCIA				SEXO		GRUPOS DE EDAD				LUGAR DE NACIMIENTO	
		Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Otro	Hombre	Mujer	18-29	30-45	46-64	>=65	España	Otro país
TIPO DE USO													
Presencial	54	67	42	63	32	71	46	62	50	63	56	51	74
Telefónico	46	33	58	37	68	29	54	38	50	37	44	49	26
Porcentajes verticales	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
n (absolutos sin ponderar)	(810)	(234)	(315)	(246)	(13)	(312)	(498)	(124)	(513)	(147)	(21)	(693)	(113)

	TOTALES	PREFERENCIA IDIOMA DE ATENCIÓN			ESTUDIOS FINALIZADOS			OCUPACIÓN ACTUAL					
		Euskera	Castellano	Indistintamente euskera o castellano	Primarios o inferiores	Secundarios y Profesionales	Superiores	Trabajo remunerado	Desempleado	Ama/o de casa	Estudiante	Pensionista	Otras situaciones
TIPO DE USO													
Presencial	54	64	54	50	62	53	52	51	69	52	53	63	58
Telefónico	46	36	46	50	38	47	48	49	31	48	47	37	42
Porcentajes verticales	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
n (absolutos sin ponderar)	(810)	(72)	(599)	(135)	(176)	(303)	(331)	(579)	(132)	(37)	(19)	(32)	(9)

3.2 – Número de veces

	TOTALES	TERRITORIO RESIDENCIA				SEXO		GRUPOS DE EDAD				LUGAR DE NACIMIENTO	
		Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Otro	Hombre	Mujer	18-29	30-45	46-64	>=65	España	Otro país
¿CUÁNTAS VECES HA UTILIZADO EL SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA ZUZENEAN?													
Sólo 1 vez	31	30	32	32	20	37	29	34	28	39	47	31	33
Entre 2 y 5 veces	48	50	45	49	70	48	48	49	49	45	46	48	46
Entre 6 y 10 veces	13	14	14	11	9	7	16	9	15	12	4	13	17
Más de 10 veces.	7	5	8	8	0	8	7	8	8	4	4	8	4
Ns/Nc	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
Porcentajes verticales	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
n (absolutos sin ponderar)	(810)	(234)	(315)	(246)	(13)	(312)	(498)	(124)	(513)	(147)	(21)	(693)	(113)

	TOTALES	PREFERENCIA IDIOMA DE ATENCIÓN			ESTUDIOS FINALIZADOS			OCUPACIÓN ACTUAL					
		Euskera	Castellano	Indistintamente euskera o castellano	Primarios o inferiores	Secundarios y Profesionales	Superiores	Trabajo remunerado	Desempleado	Ama/o de casa	Estudiante	Pensionista	Otras situaciones
¿CUÁNTAS VECES HA UTILIZADO EL SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA ZUZENEAN?													
Sólo 1 vez	31	29	32	28	40	30	29	29	37	33	49	45	38
Entre 2 y 5 veces	48	52	48	48	42	48	51	49	46	51	30	43	54
Entre 6 y 10 veces	13	8	14	14	12	15	12	13	11	16	21	10	8
Más de 10 veces.	7	11	6	11	6	7	8	9	5	0	0	2	0
Ns/Nc	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
Porcentajes verticales	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
n (absolutos sin ponderar)	(810)	(72)	(599)	(135)	(176)	(303)	(331)	(579)	(132)	(37)	(19)	(32)	(9)

	TOTALES	TERRITORIO RESIDENCIA				SEXO		GRUPOS DE EDAD				LUGAR DE NACIMIENTO	
		Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Otro	Hombre	Mujer	18-29	30-45	46-64	>=65	España	Otro país
¿CUÁNTAS VECES HA UTILIZADO EL SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA ZUZENEAN?	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	2	4	4
n (absolutos sin ponderar)	(810)	(234)	(315)	(246)	(13)	(312)	(498)	(124)	(513)	(147)	(21)	(693)	(113)

Media de usos del servicio

	TOTALES	PREFERENCIA IDIOMA DE ATENCIÓN			ESTUDIOS FINALIZADOS			OCUPACIÓN ACTUAL					
		Euskera	Castellano	Indistintamente euskera o castellano	Primarios o inferiores	Secundarios y Profesionales	Superiores	Trabajo remunerado	Desempleado	Ama/o de casa	Estudiante	Pensionista	Otras situaciones
¿CUÁNTAS VECES HA UTILIZADO EL SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA ZUZENEAN?	4	4	4	5	3	4	4	4	3	3	3	2	3
n (absolutos sin ponderar)	(810)	(72)	(599)	(135)	(176)	(303)	(331)	(579)	(132)	(37)	(19)	(32)	(9)

Media de usos del servicio

3.3 – Motivo de la última consulta

	TOTALES	TERRITORIO RESIDENCIA				SEXO		GRUPOS DE EDAD				LUGAR DE NACIMIENTO	
		Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Otro	Hombre	Mujer	18-29	30-45	46-64	>=65	España	Otro país
Para pedir información	59	58	59	57	91	51	63	57	61	52	47	58	62
Para realizar algún trámite	38	38	39	37	16	47	34	37	38	39	46	38	35
Para registrar documentos	8	7	9	9	0	8	8	10	7	11	11	8	9
Para realizar reclamación o sugerencia	5	8	3	4	5	3	5	7	3	6	16	5	6
Para realizar algún pago	2	2	1	3	0	2	1	1	2	2	0	2	3
Ayudas/Subvenciones	0	0	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	1
Oposiciones	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Empleo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
Retirada de muebles	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Pedir un nº del Gobierno Vasco	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Confirmar papeles	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Becas	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Pedir certificado de empadronamiento	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1
Vivienda	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
Vecinos que molestan	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
Pedir un abogado de oficio	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Pedir una solicitud	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
Cambio de datos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Más contacto con las personas mayores	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
Denuncias/Multas	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
Seguridad social	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
Ns/Nc	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
n (absolutos sin ponderar)	(810)	(234)	(315)	(246)	(13)	(312)	(498)	(124)	(513)	(147)	(21)	(693)	(113)

Los porcentajes no suman 100 porque se podían dar tres respuestas

	TOTALES	PREFERENCIA IDIOMA DE ATENCIÓN			ESTUDIOS FINALIZADOS				OCUPACIÓN ACTUAL				
		Euskera	Castellano	Indistintamente euskera o castellano	Primarios o inferiores	Secundarios y Profesionales	Superiores	Trabajo remunerado	Desempleado	Ama/o de casa	Estudiante	Pensionista	Otras situaciones
Para pedir información.	59	52	60	54	62	58	58	60	55	55	60	57	46
Para realizar algún trámite.	38	32	38	39	37	37	39	39	39	33	23	33	33
Para registrar documentos	8	13	7	11	6	7	10	8	10	12	8	10	0
Para realizar reclamación o sugerencia	5	6	4	6	5	5	4	4	4	8	17	7	21
Para realizar algún pago.	2	0	2	1	3	2	1	1	4	2	0	0	0
Ayudas/Subvenciones	0	3	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0
Oposiciones	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0
Empleo	0	1	0	1	0	0	1	0	1	0	0	0	8
Retirada de muebles	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0
Pedir un nº del Gobierno Vasco	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
Confirmar papeles	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Becas	0	0	0	1	1	0	0	0	0	5	0	0	0
Pedir certificado de empadronamiento	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0
Vivienda	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Vecinos que molestan	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0
Pedir un abogado de oficio	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
Pedir una solicitud	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Cambio de datos	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
Más contacto con las personas mayores	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0
Denuncias/Multas	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0
Seguridad social	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0
Ns/Nc	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
n (absolutos sin ponderar)	(810)	(72)	(599)	(135)	(176)	(303)	(331)	(579)	(132)	(37)	(19)	(32)	(9)

Los porcentajes no suman 100 porque se podían dar tres respuestas

3.4 – Materia sobre la que realizó el trámite

	TOTALES	TERRITORIO RESIDENCIA				SEXO		GRUPOS DE EDAD				LUGAR DE NACIMIENTO	
		Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Otro	Hombre	Mujer	18-29	30-45	46-64	>=65	España	Otro país
Vivienda	41	44	40	40	16	43	39	53	34	54	39	37	64
Familia	21	20	21	22	0	16	23	8	27	8	16	22	7
Trabajo / Empleo	15	14	13	17	27	13	15	11	16	13	4	16	7
Educación	8	7	10	8	0	8	8	15	7	8	4	8	9
Interior	4	3	3	3	27	6	3	1	3	7	12	4	1
Asuntos Sociales	4	5	5	3	20	4	5	6	4	4	16	4	6
Administración Pública	2	2	2	2	0	4	1	2	2	2	4	2	2
Cultura	1	1	0	1	0	0	1	1	1	0	4	1	0
Consumo	1	2	1	0	0	1	1	2	1	1	0	1	2
Hacienda y finanzas	1	1	2	0	5	1	1	1	1	2	0	1	0
Sanidad	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	4	1	1
Justicia	0	0	0	1	5	1	0	1	0	1	0	0	1
Medio ambiente	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Turismo	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Zuzenean	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Otros	1	0	1	0	0	0	1	0	1	1	0	1	0
Ns/Nc	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0
Porcentajes verticales	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
n (absolutos sin ponderar)	(810)	(234)	(315)	(246)	(13)	(312)	(498)	(124)	(513)	(147)	(21)	(693)	(113)

EL TRÁMITE QUE HA REALIZADO CON ZUZENEAN HA SIDO RELATIVO A LA SIGUIENTE MATERIA...

	TOTALES	PREFERENCIA IDIOMA DE ATENCIÓN			ESTUDIOS FINALIZADOS			OCUPACIÓN ACTUAL					
		Euskera	Castellano	Indistintamente euskera o castellano	Primarios o inferiores	Secundarios y Profesionales	Superiores	Trabajo remunerado	Desempleado	Ama/o de casa	Estudiante	Pensionista	Otras situaciones
Vivienda	41	26	43	36	51	44	33	38	45	61	55	41	21
Familia	21	26	20	19	11	23	23	24	10	12	4	13	17
Trabajo / Empleo	15	16	14	15	9	16	16	14	17	13	13	2	46
Educación	8	14	7	13	7	6	11	8	8	7	25	11	0
Interior	4	2	3	4	5	2	5	4	1	0	0	11	8
Asuntos Sociales	4	7	4	4	8	2	5	3	10	2	0	13	0
Administración Pública	2	2	2	3	1	2	3	2	2	2	0	2	0
Cultura	1	1	0	2	1	1	0	1	0	0	0	2	0
Consumo	1	1	1	0	2	2	0	1	2	4	0	0	0
Hacienda y finanzas	1	3	1	0	0	2	1	1	2	0	0	0	0
Sanidad	1	0	1	1	2	1	1	1	1	0	0	2	8
Justicia	0	1	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0
Medio ambiente	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0
Turismo	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Zuzenean	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Otros	1	0	1	1	1	0	1	1	0	0	4	0	0
Ns/Nc	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0
Porcentajes verticales	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
n (absolutos sin ponderar)	(810)	(72)	(599)	(135)	(176)	(303)	(331)	(579)	(132)	(37)	(19)	(32)	(9)

EL TRÁMITE QUE HA REALIZADO CON ZUZENEAN HA SIDO RELATIVO A LA SIGUIENTE MATERIA...

4 - Conocimiento del servicio

4.1 – Forma de conocimiento del servicio

	TOTALES	TERRITORIO RESIDENCIA				SEXO		GRUPOS DE EDAD				LUGAR DE NACIMIENTO	
		Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Otro	Hombre	Mujer	18-29	30-45	46-64	>=65	España	Otro país
¿CÓMO CONOCIÓ EL SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA ZUZENEAN?													
Por recomendación de amigos y/o familiares	24	28	22	23	9	26	23	35	20	27	32	21	43
Me derivaron de otro servicio de Gobierno Vasco	22	23	22	19	16	22	21	13	22	25	23	22	18
Por la página web	20	8	25	21	34	20	19	26	23	7	4	20	14
Me derivaron de otra institución	15	20	11	14	36	14	15	11	15	20	11	15	15
Por publicidad	11	11	11	13	0	8	13	8	12	11	16	11	10
Por casualidad, pasé por la oficina	4	4	4	4	5	3	4	3	4	7	0	4	2
A través del trabajo	4	2	4	3	11	3	4	3	4	4	0	4	1
Lo conozco de siempre	1	1	0	3	0	1	1	0	1	1	12	1	0
Ns/Nc	5	6	6	4	0	6	5	3	6	3	7	6	1
n (absolutos sin ponderar)	(810)	(234)	(315)	(246)	(13)	(312)	(498)	(124)	(513)	(147)	(21)	(693)	(113)

Los porcentajes no suman 100 porque se podían dar tres respuestas

	TOTALES	PREFERENCIA IDIOMA DE ATENCIÓN			ESTUDIOS FINALIZADOS			OCUPACIÓN ACTUAL					
		Euskera	Castellano	Indistintamente euskera o castellano	Primarios o inferiores	Secundarios y Profesionales	Superiores	Trabajo remunerado	Desempleado	Ama/o de casa	Estudiante	Pensionista	Otras situaciones
¿CÓMO CONOCIÓ EL SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA ZUZENEAN?													
Por recomendación de amigos y/o familiares	24	21	25	19	33	22	20	22	31	31	26	32	17
Me derivaron de otro servicio de Gobierno Vasco	22	26	21	21	19	23	21	23	16	24	8	21	8
Por la página web	20	23	17	30	10	19	25	22	17	5	36	2	0
Me derivaron de otra institución	15	11	15	16	19	16	12	14	16	16	21	22	38
Por publicidad	11	11	12	9	12	10	12	10	14	20	13	16	8
Por casualidad, pasé por la oficina	4	1	4	3	2	5	4	5	4	2	0	0	0
A través del trabajo	4	3	4	4	1	4	5	5	1	0	0	0	0
Lo conozco de siempre	1	2	1	2	1	1	2	1	2	0	0	2	21
Ns/Nc	5	4	6	4	5	4	6	5	6	6	0	7	8
n (absolutos sin ponderar)	(810)	(72)	(599)	(135)	(176)	(303)	(331)	(579)	(132)	(37)	(19)	(32)	(9)

Los porcentajes no suman 100 porque se podían dar tres respuestas

4.2 – Conocimiento del servicio de atención telefónica

		TOTALES	TERRITORIO RESIDENCIA				SEXO		GRUPOS DE EDAD				LUGAR DE NACIMIENTO	
			Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Otro	Hombre	Mujer	18-29	30-45	46-64	>=65	España	Otro país
¿SABE SI ZUZENEAN TIENE UN SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA?	Sí lo tiene	43	37	45	47	43	38	47	37	48	34	13	45	30
	No lo tiene	12	11	11	13	43	14	10	15	10	13	25	11	17
	Ns/Nc	45	52	44	41	14	48	43	48	41	53	63	44	53
	Porcentajes verticales	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	n (absolutos sin ponderar)	(606)	(196)	(202)	(200)	(7)	(269)	(337)	(100)	(368)	(119)	(16)	(503)	(99)

		TOTALES	PREFERENCIA IDIOMA DE ATENCIÓN			ESTUDIOS FINALIZADOS			OCUPACIÓN ACTUAL					
			Euskera	Castellano	Indistintamente euskera o castellano	Primarios o inferiores	Secundarios y Profesionales	Superiores	Trabajo remunerado	Desempleado	Ama/o de casa	Estudiante	Pensionista	Otras situaciones
¿SABE SI ZUZENEAN TIENE UN SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA?	Sí lo tiene	43	46	41	49	34	43	48	46	42	30	21	15	71
	No lo tiene	12	17	12	10	11	13	12	12	12	15	7	15	0
	Ns/Nc	45	37	47	40	55	44	40	42	46	56	71	69	29
	Porcentajes verticales	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	n (absolutos sin ponderar)	(606)	(59)	(448)	(97)	(141)	(224)	(241)	(419)	(112)	(27)	(14)	(26)	(7)

* Esta pregunta sólo se ha realizado a quienes hicieron uso del **servicio presencial** de Zuzenean (54%)

	TOTALES	TERRITORIO RESIDENCIA				SEXO		GRUPOS DE EDAD				LUGAR DE NACIMIENTO		
		Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Otro	Hombre	Mujer	18-29	30-45	46-64	>=65	España	Otro país	
¿CUÁL ES EL Nº DE ATENCIÓN TELEFÓNICA DE ZUZENEAN?	012	45	44	49	43	0	39	49	41	50	30	50	47	27
	Otro	10	11	9	11	33	9	11	11	11	10	0	10	17
	Ns/Nc	45	45	42	46	67	52	39	49	39	60	50	43	57
Porcentajes verticales	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
n (absolutos sin ponderar)	(260)	(73)	(91)	(93)	(3)	(103)	(157)	(37)	(178)	(40)	(2)	(228)	(30)	

	TOTALES	PREFERENCIA IDIOMA DE ATENCIÓN			ESTUDIOS FINALIZADOS			OCUPACIÓN ACTUAL						
		Euskera	Castellano	Indistintamente euskera o castellano	Primarios o inferiores	Secundarios y Profesionales	Superiores	Trabajo remunerado	Desempleado	Ama/o de casa	Estudiante	Pensionista	Otras situaciones	
¿CUÁL ES EL Nº DE ATENCIÓN TELEFÓNICA DE ZUZENEAN?	012	45	52	43	50	35	45	49	49	32	50	67	25	20
	Otro	10	11	10	13	15	10	9	9	13	12	33	0	40
	Ns/Nc	45	37	47	38	50	45	42	42	55	37	0	75	40
Porcentajes verticales	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
n (absolutos sin ponderar)	(260)	(27)	(183)	(48)	(48)	(96)	(116)	(192)	(47)	(8)	(3)	(4)	(5)	

* Esta pregunta sólo se ha realizado a quienes hicieron uso del servicio presencial de Zuzenean, y sabían que tiene un servicio de atención telefónica (23%)

4.3 – Conocimiento y utilización de la web

		TOTALES	TERRITORIO RESIDENCIA				SEXO		GRUPOS DE EDAD				LUGAR DE NACIMIENTO	
			Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Otro	Hombre	Mujer	18-29	30-45	46-64	>=65	España	Otro país
¿CONOCE LA PÁGINA WEB DE ZUZENEAN, www.zuzenean.euskadi.net ?	Sí	48	36	52	52	55	40	52	47	53	33	19	50	33
	No	52	64	48	48	45	60	48	53	47	66	81	50	67
	Ns/Nc	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0
Porcentajes verticales		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
n (absolutos sin ponderar)		(810)	(234)	(315)	(246)	(13)	(312)	(498)	(124)	(513)	(147)	(21)	(693)	(113)

		TOTALES	PREFERENCIA IDIOMA DE ATENCIÓN			ESTUDIOS FINALIZADOS			OCUPACIÓN ACTUAL					
			Euskera	Castellano	Indistintamente euskera o castellano	Primarios o inferiores	Secundarios y Profesionales	Superiores	Trabajo remunerado	Desempleado	Ama/o de casa	Estudiante	Pensionista	Otras situaciones
¿CONOCE LA PÁGINA WEB DE ZUZENEAN, www.zuzenean.euskadi.net ?	Sí	48	60	44	61	36	44	57	53	36	36	47	24	17
	No	52	38	56	39	64	56	42	47	64	64	53	76	83
	Ns/Nc	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Porcentajes verticales		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
n (absolutos sin ponderar)		(810)	(72)	(599)	(135)	(176)	(303)	(331)	(579)	(132)	(37)	(19)	(32)	(9)

	TOTALES	TERRITORIO RESIDENCIA				SEXO		GRUPOS DE EDAD				LUGAR DE NACIMIENTO		
		Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Otro	Hombre	Mujer	18-29	30-45	46-64	>=65	España	Otro país	
¿LA HA UTILIZADO?	Sí	68	59	71	69	71	66	68	71	71	50	36	68	64
	No	32	41	29	31	29	34	32	29	29	50	64	32	36
	Ns/Nc	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Porcentajes verticales		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
n (absolutos sin ponderar)		(354)	(77)	(155)	(115)	(6)	(117)	(237)	(53)	(250)	(45)	(4)	(317)	(35)

	TOTALES	PREFERENCIA IDIOMA DE ATENCIÓN			ESTUDIOS FINALIZADOS			OCUPACIÓN ACTUAL						
		Euskera	Castellano	Indistintamente euskera o castellano	Primarios o inferiores	Secundarios y Profesionales	Superiores	Trabajo remunerado	Desempleado	Ama/o de casa	Estudiante	Pensionista	Otras situaciones	
¿LA HA UTILIZADO?	Sí	68	77	65	71	54	66	73	71	56	68	48	20	0
	No	32	23	35	29	46	34	27	29	44	32	52	80	100
	Ns/Nc	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Porcentajes verticales		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
n (absolutos sin ponderar)		(354)	(40)	(236)	(77)	(56)	(127)	(171)	(281)	(44)	(11)	(8)	(7)	(2)

* Esta pregunta sólo se ha realizado a quienes conocen la página web de Zuzenean (48%)

4.4 – Conocimiento de los horarios de atención de Zuzenean

		TOTALES	TERRITORIO RESIDENCIA				SEXO		GRUPOS DE EDAD				LUGAR DE NACIMIENTO	
			Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Otro	Hombre	Mujer	18-29	30-45	46-64	>=65	España	Otro país
¿CONOCE LOS HORARIOS DE ATENCIÓN TELEFÓNICA QUE TIENE ZUZENEAN?	Sí	18	13	19	21	0	11	21	15	19	16	9	18	12
	No	74	76	72	73	95	80	71	76	73	72	88	73	82
	Ns/Nc	9	11	9	6	5	9	8	9	8	12	4	9	6
	Porcentajes verticales	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	n (absolutos sin ponderar)	(810)	(234)	(315)	(246)	(13)	(312)	(498)	(124)	(513)	(147)	(21)	(693)	(113)

		TOTALES	PREFERENCIA IDIOMA DE ATENCIÓN			ESTUDIOS FINALIZADOS			OCUPACIÓN ACTUAL					
			Euskera	Castellano	Indistintamente euskera o castellano	Primarios o inferiores	Secundarios y Profesionales	Superiores	Trabajo remunerado	Desempleado	Ama/o de casa	Estudiante	Pensionista	Otras situaciones
¿CONOCE LOS HORARIOS DE ATENCIÓN TELEFÓNICA QUE TIENE ZUZENEAN?	Sí	18	16	15	29	14	21	17	20	11	12	21	6	17
	No	74	77	77	59	75	73	74	72	81	81	62	85	75
	Ns/Nc	9	7	8	11	11	6	9	8	8	8	17	9	8
	Porcentajes verticales	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	n (absolutos sin ponderar)	(810)	(72)	(599)	(135)	(176)	(303)	(331)	(579)	(132)	(37)	(19)	(32)	(9)

	TOTALES	TERRITORIO RESIDENCIA				SEXO		GRUPOS DE EDAD				LUGAR DE NACIMIENTO		
		Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Otro	Hombre	Mujer	18-29	30-45	46-64	>=65	España	Otro país	
¿CUÁL ES EL HORARIO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA DE ZUZENEAN?	De 08:00 a 20:00 de lunes a viernes	78	70	82	78	0	80	78	86	77	77	100	79	66
	De 08:00 a 20:00 de lunes a domingo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Otros horarios	22	30	18	22	0	20	22	14	23	23	0	21	34
	Ns/Nc	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Porcentajes verticales	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
n (absolutos sin ponderar)	(118)	(23)	(53)	(41)	(0)	(29)	(89)	(17)	(83)	(17)	(1)	(104)	(13)	

	TOTALES	PREFERENCIA IDIOMA DE ATENCIÓN			ESTUDIOS FINALIZADOS			OCUPACIÓN ACTUAL						
		Euskera	Castellano	Indistintamente euskera o castellano	Primarios o inferiores	Secundarios y Profesionales	Superiores	Trabajo remunerado	Desempleado	Ama/o de casa	Estudiante	Pensionista	Otras situaciones	
¿CUÁL ES EL HORARIO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA DE ZUZENEAN?	De 08:00 a 20:00 de lunes a viernes	78	93	76	79	77	67	92	77	74	100	82	100	50
	De 08:00 a 20:00 de lunes a domingo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Otros horarios	22	7	24	21	23	33	8	23	26	0	18	0	50
	Ns/Nc	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Porcentajes verticales	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
n (absolutos sin ponderar)	(118)	(12)	(73)	(32)	(19)	(50)	(46)	(94)	(13)	(3)	(4)	(1)	(2)	

* Esta pregunta sólo se ha realizado a quienes dicen conocer los horarios de atención telefónica (18%)

		TOTALES	TERRITORIO RESIDENCIA				SEXO		GRUPOS DE EDAD				LUGAR DE NACIMIENTO	
			Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Otro	Hombre	Mujer	18-29	30-45	46-64	>=65	España	Otro país
¿CONOCE LOS HORARIOS DE ATENCIÓN PRESENCIAL QUE TIENE ZUZENEAN?	Sí	40	43	39	39	23	35	42	44	40	36	39	39	42
	No	53	49	53	56	66	57	51	48	54	50	61	53	51
	Ns/Nc	8	8	8	6	11	9	7	8	6	14	0	8	6
	Porcentajes verticales	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	n (absolutos sin ponderar)	(810)	(234)	(315)	(246)	(13)	(312)	(498)	(124)	(513)	(147)	(21)	(693)	(113)

		TOTALES	PREFERENCIA IDIOMA DE ATENCIÓN			ESTUDIOS FINALIZADOS			OCUPACIÓN ACTUAL					
			Euskera	Castellano	Indistintamente euskera o castellano	Primarios o inferiores	Secundarios y Profesionales	Superiores	Trabajo remunerado	Desempleado	Ama/o de casa	Estudiante	Pensionista	Otras situaciones
¿CONOCE LOS HORARIOS DE ATENCIÓN PRESENCIAL QUE TIENE ZUZENEAN?	Sí	40	39	40	40	34	38	44	41	31	41	43	32	54
	No	53	57	53	50	58	55	49	52	59	55	30	62	46
	Ns/Nc	8	3	7	11	9	7	8	7	10	4	26	6	0
	Porcentajes verticales	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	n (absolutos sin ponderar)	(810)	(72)	(599)	(135)	(176)	(303)	(331)	(579)	(132)	(37)	(19)	(32)	(9)

	TOTALES	TERRITORIO RESIDENCIA				SEXO		GRUPOS DE EDAD				LUGAR DE NACIMIENTO		
		Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Otro	Hombre	Mujer	18-29	30-45	46-64	>=65	España	Otro país	
¿CUÁL ES EL HORARIO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN PRESENCIAL DE ZUZENEAN?	De 08:00 a 20:00 de lunes a viernes	71	69	80	60	0	66	73	66	75	59	59	74	48
	De 08:00 a 20:00 de lunes a domingo	0	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	2
	Otros horarios	29	31	19	40	100	33	27	34	25	40	41	26	50
	Ns/Nc	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Porcentajes verticales	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
n (absolutos sin ponderar)	(353)	(107)	(134)	(105)	(5)	(116)	(237)	(62)	(228)	(54)	(8)	(303)	(49)	

	TOTALES	PREFERENCIA IDIOMA DE ATENCIÓN			ESTUDIOS FINALIZADOS			OCUPACIÓN ACTUAL						
		Euskera	Castellano	Indistintamente euskera o castellano	Primarios o inferiores	Secundarios y Profesionales	Superiores	Trabajo remunerado	Desempleado	Ama/o de casa	Estudiante	Pensionista	Otras situaciones	
¿CUÁL ES EL HORARIO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN PRESENCIAL DE ZUZENEAN?	De 08:00 a 20:00 de lunes a viernes	71	69	70	76	57	73	75	72	64	74	65	50	85
	De 08:00 a 20:00 de lunes a domingo	0	0	0	0	1	0	0	0	2	0	0	0	0
	Otros horarios	29	31	30	24	42	27	25	28	34	26	35	50	15
	Ns/Nc	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Porcentajes verticales	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
n (absolutos sin ponderar)	(353)	(33)	(252)	(67)	(64)	(135)	(154)	(265)	(45)	(17)	(10)	(10)	(5)	

* Esta pregunta sólo se ha realizado a quienes dicen conocer los horarios de atención presencial (40%)

5 – Expectativas, satisfacción y eficacia

5.1 – Aspectos importantes para realizar trámites en un servicio de Atención Ciudadana

	TOTALES	TERRITORIO RESIDENCIA				SEXO		GRUPOS DE EDAD				LUGAR DE NACIMIENTO	
		Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Otro	Hombre	Mujer	18-29	30-45	46-64	>=65	España	Otro país
Agilidad / Rapidez / No tener que esperar	47	52	50	39	9	53	43	47	47	46	47	47	41
Buen asesoramiento / Buena información	25	22	24	28	45	22	26	28	24	28	26	26	18
Amabilidad / Agradable / Buen trato	25	20	22	33	27	22	26	27	24	22	35	25	21
Solución de dudas	15	16	10	19	45	12	16	14	15	14	12	14	18
Atención al cliente buena / adecuada	14	17	11	17	11	11	15	19	13	12	28	13	19
Eficacia	12	12	14	11	5	11	13	11	13	7	12	13	9
Atención	11	13	12	9	11	11	11	15	11	9	4	10	18
Buen horario / Amplitud horario	10	9	11	9	5	7	11	11	11	7	0	11	4
Claridad	8	6	6	15	0	6	10	6	9	10	0	9	7
Atención correcta	6	8	4	6	11	5	6	6	6	7	4	6	5
Buenos conocimientos / Control de los temas	5	4	6	4	5	5	5	2	7	2	4	6	1
Cercanía	3	2	2	4	0	2	3	2	3	3	4	3	1
Facilidad	3	0	4	2	0	3	2	5	2	2	0	3	0
Buena explicación	3	6	1	2	0	2	3	1	3	2	4	3	1
Que ayuden a hacer la gestión	2	2	3	3	0	2	3	4	2	3	0	3	1
Eficiencia	2	3	1	3	0	3	2	1	3	1	0	2	1
Calidad del servicio	2	2	2	1	11	2	2	2	2	1	0	2	1
Atención personal	2	0	2	2	5	1	2	0	2	3	0	2	1
Accesibilidad	1	0	2	2	0	1	2	3	1	1	0	1	2
Atención exacta	1	0	1	3	0	0	2	0	2	1	0	1	0
Atención efectiva	1	2	1	1	0	1	1	2	1	1	0	1	0
Facilidad para hacer trámites	1	2	1	1	0	1	2	1	2	0	4	1	2
Que no mareen	1	1	1	1	5	1	1	0	1	3	0	1	0
Fiabilidad	1	0	2	1	0	0	1	3	1	0	0	1	1
Servicio de internet bueno	1	0	1	1	0	1	0	0	1	0	0	1	0
Fácil de entender	1	0	1	1	0	0	1	0	1	1	0	1	1
Atención en euskera	1	0	0	1	0	1	1	1	0	1	4	1	0
Más personal	1	1	1	1	0	1	1	0	1	0	0	1	0
Especializado	1	0	0	1	0	1	0	1	1	0	0	1	0
Comodidad de las instalaciones	1	0	1	0	0	1	0	1	1	0	0	1	1
Centralizado	1	1	0	0	0	1	0	0	1	0	9	1	0
El personal	1	1	0	1	0	0	1	1	1	0	0	1	1
Que den la información por teléfono	1	1	1	0	5	0	1	1	1	0	0	1	1
Confianza	1	0	1	0	0	0	1	0	0	2	0	1	0
Ns/Nc	1	1	2	0	5	1	1	1	1	2	0	1	2
n (absolutos sin ponderar)	(810)	(234)	(315)	(246)	(13)	(312)	(498)	(124)	(513)	(147)	(21)	(693)	(113)

Los porcentajes no suman 100 porque se pedía dar tres respuestas

	TOTALES	PREFERENCIA IDIOMA DE ATENCIÓN			ESTUDIOS FINALIZADOS			OCUPACIÓN ACTUAL					
		Euskera	Castellano	Indistintamente euskera o castellano	Primarios o inferiores	Secundarios y Profesionales	Superiores	Trabajo remunerado	Desempleado	Ama/o de casa	Estudiante	Pensionista	Otras situaciones
Agilidad / Rapidez / No tener que esperar	47	50	46	48	44	41	53	47	47	49	32	38	46
Buen asesoramiento / Buena información	25	27	25	22	20	26	26	24	26	32	30	23	17
Amabilidad / Agradable / Buen trato	25	25	23	29	29	22	25	23	27	26	23	46	17
Solución de dudas	15	14	14	21	15	18	12	16	12	14	13	10	29
Atención al cliente buena / adecuada	14	10	15	14	19	15	11	15	8	21	0	24	29
Eficacia	12	14	12	12	7	14	13	13	9	13	4	5	29
Atención	11	5	13	8	14	14	7	10	17	10	23	2	8
Buen horario / Amplitud horario	10	12	10	10	4	11	12	12	3	4	9	6	21
Claridad	8	11	8	10	6	10	8	9	7	12	4	2	0
Atención correcta	6	3	6	5	4	6	7	6	6	9	0	0	17
Buenos conocimientos / Control de los temas	5	3	4	10	2	5	7	6	3	2	0	2	0
Cercanía	3	4	3	2	3	2	3	2	3	5	0	2	21
Facilidad	3	3	2	7	1	2	4	2	2	2	9	0	21
Buena explicación	3	2	3	2	6	3	1	2	2	6	0	9	0
Que ayuden a hacer la gestión	2	0	2	4	2	3	2	2	3	0	19	0	0
Eficiencia	2	3	2	2	1	1	3	2	1	0	4	0	8
Calidad del servicio	2	0	2	3	2	1	2	2	1	7	9	0	0
Atención personal	2	1	1	4	2	1	2	2	1	0	0	0	0
Accesibilidad	1	3	1	3	0	1	2	2	0	0	0	0	8
Atención exacta	1	3	1	2	1	1	2	2	0	0	0	0	0
Atención efectiva	1	2	1	2	0	0	2	1	1	0	0	0	0
Facilidad para hacer trámites	1	0	1	1	2	1	1	2	0	0	0	2	0
Que no mareen	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	0	0	8
Fiabilidad	1	3	1	1	0	0	2	1	1	0	9	0	8
Servicio de internet bueno	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0
Fácil de entender	1	0	1	0	0	1	0	1	0	2	0	0	0
Atención en euskera	1	7	0	1	0	0	1	1	0	0	4	2	0
Más personal	1	0	0	2	0	1	0	1	0	0	0	0	0
Especializado	1	3	0	1	0	1	0	1	1	0	0	0	0
Comodidad de las instalaciones	1	3	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0
Centralizado	1	1	0	0	1	0	1	0	1	0	4	0	0
El personal	1	0	1	0	0	1	0	0	1	0	4	0	0
Que den la información por teléfono	1	0	1	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0
Confianza	1	0	1	0	0	1	1	0	2	0	0	0	0
Ns/Nc	1	1	1	1	1	2	0	1	3	5	4	0	0
n (absolutos sin ponderar)	(810)	(72)	(599)	(135)	(176)	(303)	(331)	(579)	(132)	(37)	(19)	(32)	(9)

Los porcentajes no suman 100 porque se pedía dar tres respuestas

¿CUÁLES SON LOS TRES ASPECTOS MÁS IMPORTANTES PARA UD. A LA HORA DE ACUDIR A UN SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA PARA REALIZAR CUALQUIER TRÁMITE?

5.2 – Nivel de satisfacción con los siguientes aspectos

5.2.1.- Espacio físico e instalaciones

EN RELACIÓN AL ESPACIO FÍSICO DE LAS OFICINAS EN ATENCIÓN PRESENCIAL, ¿CUÁL ES SU NIVEL DE SATISFACCIÓN CON LOS SIGUIENTES ASPECTOS, EN UNA ESCALA DE 0 A 10 DONDE 0 ES MUY INSATISFECHO Y 10 MUY SATISFECHO?

Medias (0-10)	TOTALES	TERRITORIO RESIDENCIA				SEXO		GRUPOS DE EDAD				LUGAR DE NACIMIENTO	
		Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Otro	Hombre	Mujer	18-29	30-45	46-64	>=65	España	Otro país
ADAPTACIÓN DE LA OFICINA A PERSONAS CON MOVILIDAD REDUCIDA *	8,0	8,3	7,7	7,9	6,3	7,8	8,1	7,9	8,0	8,0	7,9	7,9	8,1
CONDICIONES AMBIENTALES DE LA OFICINA (LIMPIEZA, ORDEN, TEMPERATURA, ILUMINACIÓN, RUIDO, ETC.) *	8,0	8,2	8,0	8,0	6,9	8,0	8,1	8,1	8,1	7,9	8,3	7,9	8,8
INSTALACIONES DE LA OFICINA: ESPACIO FÍSICO, ASIENTOS, ASEOS, TELÉFONO PÚBLICO... *	7,7	7,9	7,7	7,5	7,4	7,7	7,7	7,5	7,7	7,6	8,0	7,6	8,3
VISIBILIDAD DEL CARTEL DEL HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO *	7,3	7,5	7,5	7,1	5,4	7,2	7,5	7,2	7,3	7,4	7,9	7,2	7,9
SEÑALIZACIÓN DE LA OFICINA (EN LA CALLE Y DENTRO DE LA OFICINA) *	7,0	6,7	7,2	7,0	6,4	6,9	7,0	6,4	7,2	6,8	7,3	6,8	7,8
n (absolutos sin ponderar)	(606)	(196)	(202)	(200)	(7)	(269)	(337)	(100)	(368)	(119)	(16)	(503)	(99)

Medias (0-10)	TOTALES	PREFERENCIA IDIOMA DE ATENCIÓN			ESTUDIOS FINALIZADOS			OCUPACIÓN ACTUAL					
		Euskera	Castellano	Indistintamente euskera o castellano	Primarios o inferiores	Secundarios y Profesionales	Superiores	Trabajo remunerado	Desempleado	Ama/o de casa	Estudiante	Pensionista	Otras situaciones
ADAPTACIÓN DE LA OFICINA A PERSONAS CON MOVILIDAD REDUCIDA *	8,0	7,8	7,9	8,2	8,0	8,0	7,9	8,0	7,9	8,4	7,5	8,1	8,0
CONDICIONES AMBIENTALES DE LA OFICINA (LIMPIEZA, ORDEN, TEMPERATURA, ILUMINACIÓN, RUIDO, ETC.) *	8,0	7,6	8,1	7,9	8,4	8,1	7,7	7,9	8,1	8,9	7,9	8,3	7,8
INSTALACIONES DE LA OFICINA: ESPACIO FÍSICO, ASIENTOS, ASEOS, TELÉFONO PÚBLICO... *	7,7	7,2	7,8	7,5	7,9	7,7	7,5	7,6	7,7	8,3	7,5	8,1	7,5
VISIBILIDAD DEL CARTEL DEL HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO *	7,3	6,7	7,5	7,2	7,9	7,3	7,0	7,2	7,6	8,8	6,8	7,4	8,3
SEÑALIZACIÓN DE LA OFICINA (EN LA CALLE Y DENTRO DE LA OFICINA) *	7,0	6,6	7,0	6,8	7,5	6,9	6,7	6,9	6,9	8,0	6,4	7,5	7,3
n (absolutos sin ponderar)	(606)	(59)	(448)	(97)	(141)	(224)	(241)	(419)	(112)	(27)	(14)	(26)	(7)

* Esta pregunta sólo se ha realizado a quienes hicieron uso del **servicio presencial** de Zuzenean (54%)

5.2.2 – Organización de la atención

EN CUANTO A LA ORGANIZACIÓN DE LA ATENCIÓN, ¿CUÁL ES SU NIVEL DE SATISFACCIÓN CON LOS SIGUIENTES ASPECTOS, EN UNA ESCALA DE 0 A 10 DONDE 0 ES MUY INSATISFECHO Y 10 MUY SATISFECHO?

Medias (0-10)	TOTALES	TERRITORIO RESIDENCIA				SEXO		GRUPOS DE EDAD				LUGAR DE NACIMIENTO	
		Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Otro	Hombre	Mujer	18-29	30-45	46-64	>=65	España	Otro país
AMPLITUD DEL HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO	8,4	8,5	8,5	8,2	7,0	8,1	8,6	7,9	8,5	8,4	8,4	8,4	8,7
TIEMPO DEDICADO EN SU CONSULTA	8,0	8,3	7,9	7,8	8,2	7,8	8,1	7,7	8,0	8,0	8,0	7,9	8,4
TIEMPO DE ESPERA HASTA SER ATENDIDO	7,3	7,6	7,2	7,2	6,8	7,2	7,4	7,1	7,3	7,5	7,6	7,3	7,7
n (absolutos sin ponderar)	(810)	(234)	(315)	(246)	(13)	(312)	(498)	(124)	(513)	(147)	(21)	(693)	(113)
ORDEN Y EFICACIA EN LA ORGANIZACIÓN DE LAS COLAS DE ESPERA EN LA OFICINA *	7,7	7,9	7,5	7,7	6,1	7,6	7,7	7,4	7,8	7,7	7,7	7,6	8,1
INTIMIDAD Y CONFIDENCIALIDAD A LOS/AS USUARIOS/AS *	7,4	7,4	7,4	7,4	6,1	7,3	7,4	7,4	7,4	7,3	8,1	7,2	8,3
n (absolutos sin ponderar)	(606)	(196)	(202)	(200)	(7)	(269)	(337)	(100)	(368)	(119)	(16)	(503)	(99)
Nº DE LLAMADAS A LA ATENCIÓN TELEFÓNICA NECESARIAS PARA SER ATENDIDO **	7,9	7,9	8,0	7,4	8,8	7,7	7,9	7,2	8,0	8,0	7,5	7,9	7,6
n (absolutos sin ponderar)	(204)	(38)	(113)	(46)	(6)	(43)	(161)	(24)	(145)	(28)	(5)	(190)	(14)

Medias (0-10)	TOTALES	PREFERENCIA IDIOMA DE ATENCIÓN			ESTUDIOS FINALIZADOS			OCUPACIÓN ACTUAL					
		Euskera	Castellano	Indistintamente euskera o castellano	Primarios o inferiores	Secundarios y Profesionales	Superiores	Trabajo remunerado	Desempleado	Ama/o de casa	Estudiante	Pensionista	Otras situaciones
AMPLITUD DEL HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO	8,4	8,4	8,4	8,6	8,4	8,4	8,4	8,4	8,4	8,7	8,0	8,3	8,4
TIEMPO DEDICADO EN SU CONSULTA	8,0	7,9	8,0	7,9	8,2	8,1	7,8	7,9	8,1	8,4	7,8	8,2	8,1
TIEMPO DE ESPERA HASTA SER ATENDIDO	7,3	7,2	7,3	7,4	7,5	7,4	7,1	7,3	7,1	8,0	6,9	7,9	7,1
n (absolutos sin ponderar)	(810)	(234)	(315)	(246)	(13)	(312)	(498)	(124)	(513)	(147)	(21)	(693)	(113)
ORDEN Y EFICACIA EN LA ORGANIZACIÓN DE LAS COLAS DE ESPERA EN LA OFICINA *	7,7	7,5	7,8	7,3	7,9	7,6	7,6	7,6	7,5	8,3	7,4	8,2	7,9
INTIMIDAD Y CONFIDENCIALIDAD A LOS/AS USUARIOS/AS *	7,4	7,2	7,5	7,1	7,9	7,4	7,0	7,2	7,5	8,1	7,2	8,3	7,1
n (absolutos sin ponderar)	(606)	(59)	(448)	(97)	(141)	(224)	(241)	(419)	(112)	(27)	(14)	(26)	(7)
Nº DE LLAMADAS A LA ATENCIÓN TELEFÓNICA NECESARIAS PARA SER ATENDIDO **	7,9	7,3	7,8	8,2	8,0	7,9	7,7	7,9	7,9	7,9	6,6	8,0	2,0
n (absolutos sin ponderar)	(204)	(13)	(151)	(38)	(35)	(79)	(90)	(160)	(20)	(10)	(5)	(6)	(2)

* Esta pregunta sólo se ha realizado a quienes hicieron uso del **servicio presencial** de Zuzenean (54%)

** Esta pregunta sólo se ha realizado a quienes hicieron uso del **servicio telefónico** de Zuzenean (46%)

5.2.3 – Personal de atención

EN RELACIÓN CON EL PERSONAL QUE LE ATENDIÓ EN ZUZENEAN, ¿CUÁL ES SU NIVEL DE SATISFACCIÓN CON LOS SIGUIENTES ASPECTOS, EN UNA ESCALA DE 0 A 10 DONDE 0 ES MUY INSATISFECHO Y 10 MUY SATISFECHO?

Medias (0-10)	TOTALES	TERRITORIO RESIDENCIA				SEXO		GRUPOS DE EDAD				LUGAR DE NACIMIENTO	
		Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Otro	Hombre	Mujer	18-29	30-45	46-64	>=65	España	Otro país
ADAPTACIÓN A SU IDIOMA	8,7	8,9	8,7	8,4	9,2	8,5	8,8	8,5	8,7	8,8	8,8	8,7	8,7
AMABILIDAD Y RESPETO CON EL QUE LE TRATARON	8,5	8,6	8,6	8,4	8,8	8,4	8,6	8,2	8,6	8,6	8,3	8,5	8,7
TRATO DE IGUAL A IGUAL	8,5	8,5	8,5	8,4	8,9	8,3	8,6	8,3	8,5	8,6	8,2	8,4	8,7
CLARIDAD Y FACILIDAD DE ENTENDER A LA PERSONA QUE LE ATENDIÓ, CUANDO LE INFORMABA	8,3	8,4	8,4	8,2	8,6	8,2	8,4	8,0	8,4	8,4	8,0	8,3	8,8
CAPACIDAD DE DIÁLOGO Y COMUNICACIÓN DE LA PERSONA QUE LE ATENDIÓ	8,2	8,2	8,2	8,1	8,6	8,0	8,2	7,9	8,2	8,2	8,2	8,1	8,5
PREOCUPACIÓN E INTERÉS DE LA PERSONA QUE LE ATENDIÓ, POR SOLUCIONAR LA CUESTIÓN QUE HAYA IDO A TRATAR	8,0	8,0	8,0	7,9	8,4	7,8	8,1	7,3	8,1	8,2	7,8	7,9	8,4
CUALIFICACIÓN, PREPARACIÓN DE LA PERSONA QUE LE ATENDIÓ, PARA DARLE UN BUEN SERVICIO	8,0	8,1	8,0	8,0	8,4	7,9	8,1	7,7	8,1	8,2	7,8	7,9	8,6
n (absolutos sin ponderar)	(810)	(234)	(315)	(246)	(13)	(312)	(498)	(124)	(513)	(147)	(21)	(693)	(113)

Medias (0-10)	TOTALES	PREFERENCIA IDIOMA DE ATENCIÓN			ESTUDIOS FINALIZADOS			OCUPACIÓN ACTUAL					
		Euskera	Castellano	Indistintamente euskera o castellano	Primarios o inferiores	Secundarios y Profesionales	Superiores	Trabajo remunerado	Desempleado	Ama/o de casa	Estudiante	Pensionista	Otras situaciones
ADAPTACIÓN A SU IDIOMA	8,7	7,5	8,8	8,8	8,8	8,7	8,7	8,7	8,6	8,9	8,5	8,9	9,0
AMABILIDAD Y RESPETO CON EL QUE LE TRATARON	8,5	8,4	8,6	8,5	8,7	8,6	8,4	8,5	8,6	8,8	8,1	8,5	7,8
TRATO DE IGUAL A IGUAL	8,5	8,3	8,5	8,5	8,7	8,5	8,3	8,5	8,5	8,7	8,3	8,5	7,8
CLARIDAD Y FACILIDAD DE ENTENDER A LA PERSONA QUE LE ATENDIÓ, CUANDO LE INFORMABA	8,3	8,1	8,4	8,3	8,6	8,4	8,2	8,3	8,4	8,7	8,3	8,2	7,8
CAPACIDAD DE DIÁLOGO Y COMUNICACIÓN DE LA PERSONA QUE LE ATENDIÓ	8,2	7,9	8,2	8,1	8,5	8,3	7,9	8,1	8,3	8,5	8,5	8,3	7,6
PREOCUPACIÓN E INTERÉS DE LA PERSONA QUE LE ATENDIÓ, POR SOLUCIONAR LA CUESTIÓN QUE HAYA IDO A TRATAR	8,0	7,9	8,0	7,9	8,3	8,0	7,8	8,0	8,0	8,2	8,4	8,0	7,6
CUALIFICACIÓN, PREPARACIÓN DE LA PERSONA QUE LE ATENDIÓ, PARA DARLE UN BUEN SERVICIO	8,0	7,9	8,0	8,1	8,4	8,1	7,7	8,0	8,2	8,3	8,1	7,8	7,5
n (absolutos sin ponderar)	(810)	(72)	(599)	(135)	(176)	(303)	(331)	(579)	(132)	(37)	(19)	(32)	(9)

5.2.4 – Información facilitada

EN RELACIÓN CON LA INFORMACIÓN FACILITADA POR EL SERVICIO, ¿CUÁL ES SU NIVEL DE SATISFACCIÓN CON LOS SIGUIENTES ASPECTOS, EN UNA ESCALA DE 0 A 10 DONDE 0 ES MUY INSATISFECHO Y 10 MUY SATISFECHO?

Medias (0-10)	TOTALES	TERRITORIO RESIDENCIA				SEXO		GRUPOS DE EDAD				LUGAR DE NACIMIENTO	
		Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Otro	Hombre	Mujer	18-29	30-45	46-64	>=65	España	Otro país
UTILIDAD DE LA INFORMACIÓN	8,0	8,1	8,0	7,8	8,5	7,8	8,1	7,6	8,1	8,2	7,0	7,9	8,4
CALIDAD DE LA INFORMACIÓN	8,0	8,1	7,9	7,9	8,4	7,7	8,1	7,7	8,0	8,1	7,4	7,9	8,5
EXACTITUD DE LA INFORMACIÓN QUE LE DIERON (SIN ERRORES)	7,9	7,9	7,9	7,8	8,6	7,8	8,0	7,5	8,0	8,2	7,1	7,8	8,4
COHERENCIA DE LA INFORMACIÓN	7,9	8,0	8,0	7,8	8,3	7,7	8,1	7,6	8,0	8,0	7,4	7,9	8,4
ASESORAMIENTO SOBRE LAS OPCIONES QUE MÁS LE CONVENÍAN	7,7	7,7	7,7	7,6	8,0	7,5	7,8	7,2	7,8	7,8	6,6	7,6	8,1
n (absolutos sin ponderar)	(810)	(234)	(315)	(246)	(13)	(312)	(498)	(124)	(513)	(147)	(21)	(693)	(113)
CALIDAD DE LA DOCUMENTACIÓN QUE LE DIERON PARA REALIZAR SU GESTIÓN *	7,9	8,1	7,8	7,8	7,0	7,7	8,1	7,4	8,2	7,7	7,3	7,8	8,3
n (absolutos sin ponderar)	(606)	(196)	(202)	(200)	(7)	(269)	(337)	(100)	(368)	(119)	(16)	(503)	(99)

Medias (0-10)	TOTALES	PREFERENCIA IDIOMA DE ATENCIÓN			ESTUDIOS FINALIZADOS			OCUPACIÓN ACTUAL					
		Euskera	Castellano	Indistintamente euskera o castellano	Primarios o inferiores	Secundarios y Profesionales	Superiores	Trabajo remunerado	Desempleado	Ama/o de casa	Estudiante	Pensionista	Otras situaciones
UTILIDAD DE LA INFORMACIÓN	8,0	7,9	8,0	7,9	8,1	8,1	7,8	8,0	8,0	8,2	7,8	7,2	7,2
CALIDAD DE LA INFORMACIÓN	8,0	7,9	8,0	8,0	8,3	8,0	7,8	8,0	7,9	8,4	7,8	7,8	7,3
EXACTITUD DE LA INFORMACIÓN QUE LE DIERON (SIN ERRORES)	7,9	7,9	7,9	8,0	8,2	8,0	7,6	7,9	8,2	8,1	7,8	7,3	6,3
COHERENCIA DE LA INFORMACIÓN	7,9	7,9	7,9	7,9	8,2	7,9	7,8	7,9	7,9	8,3	7,7	7,5	7,3
ASESORAMIENTO SOBRE LAS OPCIONES QUE MÁS LE CONVENÍAN	7,7	7,6	7,7	7,8	8,0	7,8	7,5	7,7	7,8	8,1	7,1	7,0	7,5
n (absolutos sin ponderar)	(810)	(72)	(599)	(135)	(176)	(303)	(331)	(579)	(132)	(37)	(19)	(32)	(9)
CALIDAD DE LA DOCUMENTACIÓN QUE LE DIERON PARA REALIZAR SU GESTIÓN *	7,9	7,3	8,0	8,0	8,1	7,9	7,8	7,9	7,9	8,5	7,1	7,1	8,4
n (absolutos sin ponderar)	(606)	(59)	(448)	(97)	(141)	(224)	(241)	(419)	(112)	(27)	(14)	(26)	(7)

* Esta pregunta sólo se ha realizado a quienes hicieron uso del **servicio presencial** de Zuzenean (54%)

5.2.5 – Proceso de atención

EN RELACIÓN CON EL PROCESO DE ATENCIÓN, ¿CUÁL ES SU NIVEL DE SATISFACCIÓN CON LOS SIGUIENTES ASPECTOS, EN UNA ESCALA DE 0 A 10 DONDE 0 ES MUY INSATISFECHO Y 10 MUY SATISFECHO?

Medias (0-10)	TOTALES	TERRITORIO RESIDENCIA				SEXO		GRUPOS DE EDAD				LUGAR DE NACIMIENTO	
		Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Otro	Hombre	Mujer	18-29	30-45	46-64	>=65	España	Otro país
RESULTADO FINAL DE LA GESTIÓN	7,7	7,5	7,9	7,6	8,5	7,4	7,9	7,5	7,9	7,8	5,7	7,7	8,1
EFICACIA DEL SERVICIO EN LA RESOLUCIÓN DE LOS MOTIVOS POR LOS QUE ACUDIÓ	7,6	7,5	7,7	7,5	8,1	7,3	7,8	7,5	7,7	7,6	5,1	7,5	8,1
ACTITUD DE LOS AGENTES FRENTE A SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES	7,6	7,7	7,7	7,4	8,2	7,4	7,7	7,2	7,8	7,6	6,6	7,5	8,2
TIEMPO TOTAL EMPLEADO EN LA RESOLUCIÓN DE LOS MOTIVOS DE ACUDIR A ZUZENEAN	7,5	7,5	7,5	7,6	7,6	7,3	7,6	7,3	7,5	7,6	7,5	7,4	8,0
FACILIDAD PARA CONOCER EL ESTADO DE TRAMITACIÓN DE SU EXPEDIENTE	7,5	7,5	7,5	7,5	7,4	7,2	7,6	7,2	7,5	7,6	7,0	7,4	8,2
n (absolutos sin ponderar)	(810)	(234)	(315)	(246)	(13)	(312)	(498)	(124)	(513)	(147)	(21)	(693)	(113)
SUFICIENCIA DE LA OFICINA PARA RESOLVER EL MOTIVO DE SU VISITA *	7,6	7,6	7,6	7,7	6,3	7,5	7,7	7,5	7,8	7,4	6,3	7,6	8,1
n (absolutos sin ponderar)	(606)	(196)	(202)	(200)	(7)	(269)	(337)	(100)	(368)	(119)	(16)	(503)	(99)
SUFICIENCIA DEL SERVICIO TELEFÓNICO PARA RESOLVER EL MOTIVO DE SU LLAMADA **	7,7	7,6	7,8	7,4	8,3	7,2	7,9	7,4	7,8	8,3	5,0	7,7	8,7
n (absolutos sin ponderar)	(204)	(38)	(113)	(46)	(6)	(43)	(161)	(24)	(145)	(28)	(5)	(190)	(14)

Medias (0-10)	TOTALES	PREFERENCIA IDIOMA DE ATENCIÓN			ESTUDIOS FINALIZADOS			OCUPACIÓN ACTUAL					
		Euskera	Castellano	Indistintamente euskera o castellano	Primarios o inferiores	Secundarios y Profesionales	Superiores	Trabajo remunerado	Desempleado	Ama/o de casa	Estudiante	Pensionista	Otras situaciones
RESULTADO FINAL DE LA GESTIÓN	7,7	8,0	7,7	7,7	7,9	7,7	7,7	7,8	7,8	7,9	7,5	6,5	5,9
EFICACIA DEL SERVICIO EN LA RESOLUCIÓN DE LOS MOTIVOS POR LOS QUE ACUDIÓ	7,6	7,7	7,6	7,7	7,8	7,8	7,4	7,7	7,7	7,9	7,7	6,0	4,7
ACTITUD DE LOS AGENTES FRENTE A SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES	7,6	7,7	7,7	7,4	7,8	7,6	7,5	7,6	7,7	7,9	7,2	7,2	6,2
TIEMPO TOTAL EMPLEADO EN LA RESOLUCIÓN DE LOS MOTIVOS DE ACUDIR A ZUZENEAN	7,5	7,5	7,5	7,5	7,8	7,6	7,3	7,4	7,7	7,6	7,0	7,8	7,5
FACILIDAD PARA CONOCER EL ESTADO DE TRAMITACIÓN DE SU EXPEDIENTE	7,5	7,5	7,5	7,4	8,0	7,6	7,1	7,5	7,6	7,6	7,8	7,1	7,6
n (absolutos sin ponderar)	(810)	(72)	(599)	(135)	(176)	(303)	(331)	(579)	(132)	(37)	(19)	(32)	(9)
SUFICIENCIA DE LA OFICINA PARA RESOLVER EL MOTIVO DE SU VISITA *	7,6	7,4	7,7	7,8	7,7	7,8	7,5	7,7	7,7	7,8	7,0	6,6	6,7
n (absolutos sin ponderar)	(606)	(59)	(448)	(97)	(141)	(224)	(241)	(419)	(112)	(27)	(14)	(26)	(7)
SUFICIENCIA DEL SERVICIO TELEFÓNICO PARA RESOLVER EL MOTIVO DE SU LLAMADA **	7,7	8,2	7,7	7,5	8,2	7,8	7,5	7,7	8,2	7,7	7,4	7,4	3,5
n (absolutos sin ponderar)	(204)	(13)	(151)	(38)	(35)	(79)	(90)	(160)	(20)	(10)	(5)	(6)	(2)

* Esta pregunta sólo se ha realizado a quienes hicieron uso del **servicio presencial** de Zuzenean (54%)

** Esta pregunta sólo se ha realizado a quienes hicieron uso del **servicio telefónico** de Zuzenean (46%)

5.2.6 – Uso de la página web de Zuzenean

EN RELACIÓN A SU USO DE LA PÁGINA WEB DE ZUZENEAN, ¿CUÁL ES SU NIVEL DE SATISFACCIÓN CON LOS SIGUIENTES ASPECTOS, EN UNA ESCALA DE 0 A 10 DONDE 0 ES MUY INSATISFECHO Y 10 MUY SATISFECHO?

Medias (0-10)	TOTALES	TERRITORIO RESIDENCIA				SEXO		GRUPOS DE EDAD				LUGAR DE NACIMIENTO	
		Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Otro	Hombre	Mujer	18-29	30-45	46-64	>=65	España	Otro país
UTILIDAD DE LA INFORMACIÓN MOSTRADA *	7,8	7,8	7,7	7,9	8,6	7,5	7,9	7,8	7,8	8,0	8,5	7,8	8,3
SENCILLEZ DEL USO, FACILIDAD DE NAVEGACIÓN DE LA PÁGINA *	7,6	8,0	7,5	7,5	7,7	7,5	7,6	7,3	7,5	8,2	8,5	7,5	8,6
CORRECCIÓN DE LA INFORMACIÓN MOSTRADA *	7,5	7,4	7,5	7,6	8,3	7,4	7,6	7,4	7,5	7,8	8,5	7,5	8,4
ACTUALIZACIÓN DE LOS CONTENIDOS *	7,4	6,7	7,4	7,6	8,0	7,2	7,4	7,2	7,3	7,9	8,5	7,3	8,0
POSIBILIDAD DE COMPLETAR TRÁMITES ON-LINE *	7,4	6,9	7,6	7,4	7,8	7,2	7,5	7,3	7,4	8,3	8,0	7,4	7,9
n (absolutos sin ponderar)	(231)	(46)	(103)	(78)	(4)	(76)	(155)	(34)	(174)	(21)	(2)	(208)	(22)

Medias (0-10)	TOTALES	PREFERENCIA IDIOMA DE ATENCIÓN			ESTUDIOS FINALIZADOS			OCUPACIÓN ACTUAL					
		Euskera	Castellano	Indistintamente euskera o castellano	Primarios o inferiores	Secundarios y Profesionales	Superiores	Trabajo remunerado	Desempleado	Ama/o de casa	Estudiante	Pensionista	Otras situaciones
UTILIDAD DE LA INFORMACIÓN MOSTRADA *	7,8	7,8	8,0	7,3	7,9	8,1	7,6	7,8	8,1	7,3	8,4	8,5	-
SENCILLEZ DEL USO, FACILIDAD DE NAVEGACIÓN DE LA PÁGINA *	7,6	7,6	7,6	7,3	8,1	8,0	7,1	7,5	8,3	7,2	8,0	8,5	-
CORRECCIÓN DE LA INFORMACIÓN MOSTRADA *	7,5	7,5	7,7	7,0	7,9	7,9	7,1	7,4	8,4	6,9	8,0	8,5	-
ACTUALIZACIÓN DE LOS CONTENIDOS *	7,4	7,5	7,3	7,3	7,8	7,6	7,0	7,3	8,2	6,8	8,0	8,5	-
POSIBILIDAD DE COMPLETAR TRÁMITES ON-LINE *	7,4	7,6	7,4	7,6	8,1	7,7	7,1	7,3	8,2	6,9	8,5	8,0	-
n (absolutos sin ponderar)	(231)	(29)	(149)	(53)	(32)	(78)	(121)	(194)	(24)	(8)	(3)	(22)	(0)

* Estas preguntas sólo se han realizado a quienes han utilizado la **página web** de Zuzenean (32%)

5.2.7 – Servicio Zuzenean en general

Medias (0-10)	TOTALES	TERRITORIO RESIDENCIA				SEXO		GRUPOS DE EDAD				LUGAR DE NACIMIENTO	
		Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Otro	Hombre	Mujer	18-29	30-45	46-64	>=65	España	Otro país
EN GENERAL, SIGUIENDO LA MISMA ESCALA DE VALORACIÓN (DE 0 A 10 DONDE 0 ES MUY INSATISFECHO Y 10 MUY SATISFECHO), ¿CUÁL ES SU NIVEL DE SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA, ZUZENEAN?	7,8	7,9	7,7	7,7	8,1	7,7	7,8	7,7	7,8	7,9	6,8	7,7	8,4
n (absolutos sin ponderar)	(810)	(234)	(315)	(246)	(13)	(312)	(498)	(124)	(513)	(147)	(21)	(693)	(113)

Medias (0-10)	TOTALES	PREFERENCIA IDIOMA DE ATENCIÓN		ESTUDIOS FINALIZADOS				OCUPACIÓN ACTUAL					
		Euskera	Castellano	Indistinta-mente euskera o castellano	Primarios o inferiores	Secundarios y Profesionales	Superiores	Trabajo remunerado	Desempleado	Ama/o de casa	Estudiante	Pensionista	Otras situaciones
EN GENERAL, SIGUIENDO LA MISMA ESCALA DE VALORACIÓN (DE 0 A 10 DONDE 0 ES MUY INSATISFECHO Y 10 MUY SATISFECHO), ¿CUÁL ES SU NIVEL DE SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA, ZUZENEAN?	7,8	7,6	7,8	7,7	8,2	7,8	7,6	7,8	7,7	8,2	7,6	7,7	5,3
n (absolutos sin ponderar)	(810)	(72)	(599)	(135)	(176)	(303)	(331)	(579)	(132)	(37)	(19)	(32)	(9)

5.3 – Finalidad con la que se dirigió a Zuzenean

	TOTALES	TERRITORIO RESIDENCIA				SEXO		GRUPOS DE EDAD				LUGAR DE NACIMIENTO	
		Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Otro	Hombre	Mujer	18-29	30-45	46-64	>=65	España	Otro país
Obtener información	31	32	32	28	9	31	31	38	29	30	35	30	35
Realizar algún trámite	26	26	25	28	5	24	27	27	26	25	30	26	24
Realizar reclamaciones o sugerencias	9	9	9	9	5	9	9	8	9	8	19	9	9
Registrar documentos	7	7	6	8	0	5	7	6	7	7	4	7	2
Realizar algún pago	3	4	3	4	0	5	3	4	3	3	4	4	2
Vivienda	1	2	1	1	0	1	2	1	2	2	0	1	2
Ayudas/Subvenciones	1	0	1	3	0	1	2	1	2	1	0	2	0
Más trámites on line	1	2	1	0	5	1	1	1	2	0	0	1	0
Dar soluciones	1	0	1	1	0	1	1	2	0	1	9	1	0
Atención al ciudadano	1	1	1	1	0	0	1	0	1	0	0	1	0
Temas sociales	1	0	1	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0
No echa de menos nada	0	1	1	0	0	0	1	1	1	0	0	1	0
Educación	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1	0
Empleo	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	1
Más contacto con las personas mayores	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	9	0	0
Que tenga que ver con el Gobierno Vasco	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Denuncias/Multas	0	1	0	0	0	0	0	2	0	1	0	0	2
Becas	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0
Rellenar formularios	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Conocer el estado de los expedientes	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Cómo rellenar los modelos de Hacienda	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Votar	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
Más gente para atender	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Lenguaje popular	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
Englobar las tres capitales	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
Comprometerse en casos concretos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
Transporte	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Atención al consumidor	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
Seguridad social	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Administración pública	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ns/Nc	51	49	50	51	86	53	49	46	51	55	40	50	51
n (absolutos sin ponderar)	(810)	(234)	(315)	(246)	(13)	(312)	(498)	(124)	(513)	(147)	(21)	(693)	(113)

Los porcentajes no suman 100 porque se podían dar tres respuestas

	TOTALES	PREFERENCIA IDIOMA DE ATENCIÓN			ESTUDIOS FINALIZADOS			OCUPACIÓN ACTUAL					
		Euskera	Castellano	Indistintamente euskera o castellano	Primarios o inferiores	Secundarios y Profesionales	Superiores	Trabajo remunerado	Desempleado	Ama/o de casa	Estudiante	Pensionista	Otras situaciones
Obtener información	31	22	31	35	26	31	32	31	23	42	43	23	25
Realizar algún trámite	26	28	25	29	18	27	29	27	18	32	17	17	46
Realizar reclamaciones o sugerencias	9	10	10	4	9	7	11	9	7	7	13	12	8
Registrar documentos	7	7	7	7	3	6	9	7	5	5	4	2	0
Realizar algún pago	3	6	3	4	2	3	4	4	0	6	4	0	17
Vivienda	1	1	1	2	2	2	1	1	2	2	0	0	0
Ayudas/Subvenciones	1	3	1	3	0	1	2	2	1	0	0	0	0
Más trámites on line	1	1	1	1	0	1	2	2	0	0	0	0	0
Dar soluciones	1	3	1	1	0	1	1	0	1	0	9	0	21
Atención al ciudadano	1	1	1	1	0	0	2	1	0	0	0	0	0
Temas sociales	1	0	1	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0
No echa de menos nada	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0
Educación	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
Empleo	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0
Más contacto con las personas mayores	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2	0	6	0
Que tenga que ver con el Gobierno Vasco	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Denuncias/Multas	0	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0	0
Becas	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Rellenar formularios	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
Conocer el estado de los expedientes	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
Cómo rellenar los modelos de Hacienda	0	3	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
Votar	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	4	0	0
Más gente para atender	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
Lenguaje popular	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0
Englobar las tres capitales	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Comprometerse en casos concretos	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
Transporte	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Atención al consumidor	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Seguridad social	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Administración pública	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
Ns/Nc	51	46	52	45	56	48	50	49	58	48	36	66	25
n (absolutos sin ponderar)	(810)	(72)	(599)	(135)	(176)	(303)	(331)	(579)	(132)	(37)	(19)	(32)	(9)

Los porcentajes no suman 100 porque se podían dar tres respuestas

5.4 – Forma de resolución de la gestión

	TOTALES	TERRITORIO RESIDENCIA				SEXO		GRUPOS DE EDAD				LUGAR DE NACIMIENTO		
		Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Otro	Hombre	Mujer	18-29	30-45	46-64	>=65	España	Otro país	
LA GESTIÓN POR LA QUE ACUDIÓ A ZUZENEAN, FINALMENTE SE RESOLVIÓ...	A su favor	67	70	67	66	22	69	66	70	68	65	62	69	56
	En su contra	5	3	5	6	0	4	5	6	5	3	0	5	3
	Aún no se ha resuelto	26	25	27	27	22	24	28	24	26	27	38	24	40
	Ns/Nc	2	1	2	1	56	3	1	0	1	5	0	2	1
Porcentajes verticales	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
n (absolutos sin ponderar)	(503)	(150)	(192)	(156)	(3)	(208)	(295)	(76)	(320)	(91)	(15)	(437)	(65)	

	TOTALES	PREFERENCIA IDIOMA DE ATENCIÓN			ESTUDIOS FINALIZADOS			OCUPACIÓN ACTUAL						
		Euskera	Castellano	Indistintamente euskera o castellano	Primarios o inferiores	Secundarios y Profesionales	Superiores	Trabajo remunerado	Desempleado	Ama/o de casa	Estudiante	Pensionista	Otras situaciones	
LA GESTIÓN POR LA QUE ACUDIÓ A ZUZENEAN, FINALMENTE SE RESOLVIÓ...	A su favor	67	62	67	70	65	67	69	67	66	69	78	61	53
	En su contra	5	6	4	6	4	3	6	4	5	0	15	5	0
	Aún no se ha resuelto	26	30	27	22	29	28	23	26	25	31	7	34	47
	Ns/Nc	2	2	2	2	2	1	2	2	3	0	0	0	0
Porcentajes verticales	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
n (absolutos sin ponderar)	(503)	(46)	(364)	(91)	(98)	(192)	(213)	(363)	(79)	(23)	(12)	(19)	(6)	

* Esta pregunta sólo se ha realizado a quienes utilizaron el servicio por un motivo distinto a pedir información (54%)

5.5 – Eficacia del servicio

		TOTALES	TERRITORIO RESIDENCIA				SEXO		GRUPOS DE EDAD				LUGAR DE NACIMIENTO	
			Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Otro	Hombre	Mujer	18-29	30-45	46-64	>=65	España	Otro país
AL FINAL, EL SERVICIO DE ZUZENEAN ¿RESOLVIÓ EL MOTIVO DE HABER ACUDIDO?	Sí	84	82	86	83	91	85	84	87	85	82	58	84	86
	No	14	16	14	15	5	12	16	12	13	17	42	15	10
	Ns/Nc	1	1	1	3	5	3	1	1	2	1	0	1	4
	Porcentajes verticales	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	n (absolutos sin ponderar)	(810)	(234)	(315)	(246)	(13)	(312)	(498)	(124)	(513)	(147)	(21)	(693)	(113)

		TOTALES	PREFERENCIA IDIOMA DE ATENCIÓN			ESTUDIOS FINALIZADOS			OCUPACIÓN ACTUAL					
			Euskera	Castellano	Indistintamente euskera o castellano	Primarios o inferiores	Secundarios y Profesionales	Superiores	Trabajo remunerado	Desempleado	Ama/o de casa	Estudiante	Pensionista	Otras situaciones
AL FINAL, EL SERVICIO DE ZUZENEAN ¿RESOLVIÓ EL MOTIVO DE HABER ACUDIDO?	Sí	84	87	83	86	84	82	86	85	86	86	83	63	71
	No	14	13	15	13	13	18	12	14	12	14	17	37	29
	Ns/Nc	1	0	2	1	3	0	1	1	2	0	0	0	0
	Porcentajes verticales	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	n (absolutos sin ponderar)	(810)	(72)	(599)	(135)	(176)	(303)	(331)	(579)	(132)	(37)	(19)	(32)	(9)

6 – Tiempo empleado y Valoración

6.1 – Número de llamadas necesarias para contactar

	TOTALES	TERRITORIO RESIDENCIA				SEXO		GRUPOS DE EDAD				LUGAR DE NACIMIENTO		
		Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Otro	Hombre	Mujer	18-29	30-45	46-64	>=65	España	Otro país	
¿CUÁNTAS LLAMADAS TUVO QUE REALIZAR PARA CONTACTAR CON EL SERVICIO?	Una llamada	63	58	66	61	67	65	63	54	68	54	40	64	57
	Dos llamadas	16	13	18	11	33	12	17	13	15	18	40	16	14
	Tres llamadas	7	8	5	11	0	9	6	13	7	0	0	6	14
	Cuatro o más llamadas	10	8	10	11	0	9	10	21	8	7	20	9	14
	Ns/Nc	4	13	1	7	0	5	4	0	2	21	0	5	0
Porcentajes verticales	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
n (absolutos sin ponderar)	(204)	(38)	(113)	(46)	(6)	(43)	(161)	(24)	(145)	(28)	(5)	(190)	(14)	

	TOTALES	PREFERENCIA IDIOMA DE ATENCIÓN			ESTUDIOS FINALIZADOS			OCUPACIÓN ACTUAL						
		Euskera	Castellano	Indistintamente euskera o castellano	Primarios o inferiores	Secundarios y Profesionales	Superiores	Trabajo remunerado	Desempleado	Ama/o de casa	Estudiante	Pensionista	Otras situaciones	
¿CUÁNTAS LLAMADAS TUVO QUE REALIZAR PARA CONTACTAR CON EL SERVICIO?	Una llamada	63	62	60	79	63	67	60	61	80	80	60	83	0
	Dos llamadas	16	8	19	5	17	9	21	18	5	0	0	17	100
	Tres llamadas	7	15	7	5	6	9	6	8	5	0	20	0	0
	Cuatro o más llamadas	10	15	11	3	14	10	8	9	10	10	20	0	0
	Ns/Nc	4	0	3	8	0	5	6	5	0	10	0	0	0
Porcentajes verticales	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
n (absolutos sin ponderar)	(204)	(13)	(151)	(38)	(35)	(79)	(90)	(160)	(20)	(10)	(5)	(6)	(2)	

* Esta pregunta sólo se ha realizado a quienes hicieron uso del **servicio telefónico** de Zuzenean (46%)

Media de llamadas	TOTALES	TERRITORIO RESIDENCIA				SEXO		GRUPOS DE EDAD				LUGAR DE NACIMIENTO	
		Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Otro	Hombre	Mujer	18-29	30-45	46-64	>=65	España	Otro país
¿CUÁNTAS LLAMADAS TUVO QUE REALIZAR PARA CONTACTAR CON EL SERVICIO?	2	2	2	2	1	2	2	3	2	2	2	2	3
n (absolutos sin ponderar)	(204)	(38)	(113)	(46)	(6)	(43)	(161)	(24)	(145)	(28)	(5)	(190)	(14)

Media de llamadas	TOTALES	PREFERENCIA IDIOMA DE ATENCIÓN			ESTUDIOS FINALIZADOS			OCUPACIÓN ACTUAL					
		Euskera	Castellano	Indistintamente euskera o castellano	Primarios o inferiores	Secundarios y Profesionales	Superiores	Trabajo remunerado	Desempleado	Ama/o de casa	Estudiante	Pensionista	Otras situaciones
¿CUÁNTAS LLAMADAS TUVO QUE REALIZAR PARA CONTACTAR CON EL SERVICIO?	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	3	1	2
n (absolutos sin ponderar)	(204)	(13)	(151)	(38)	(35)	(79)	(90)	(160)	(20)	(10)	(5)	(6)	(2)

* Esta pregunta sólo se ha realizado a quienes hicieron uso del **servicio telefónico** de Zuzenean (46%)

6.2 – Tiempo de espera

	TOTALES	TERRITORIO RESIDENCIA				SEXO		GRUPOS DE EDAD				LUGAR DE NACIMIENTO		
		Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Otro	Hombre	Mujer	18-29	30-45	46-64	>=65	España	Otro país	
APROXIMADAMENTE, ¿CUÁNTOS MINUTOS ESTUVO DE ESPERA DESDE QUE LLEGÓ AL SERVICIO HASTA QUE FINALMENTE LE ATENDIERON? TRAMOS MINUTOS	Menos de 5 minutos	16	23	10	15	0	16	16	17	14	19	13	17	13
	De 5 a 10 minutos	40	46	26	49	29	39	41	39	40	39	44	40	41
	De 10 a 20 minutos	21	21	22	21	14	20	22	22	20	24	25	20	27
	De 20 a 30 minutos	10	5	16	8	29	11	9	9	10	8	13	9	11
	Más de 30 minutos	12	5	24	7	29	13	11	11	14	8	6	13	7
	Ns/Nc	1	1	2	2	0	1	1	2	1	2	0	2	0
Porcentajes verticales	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
n (absolutos sin ponderar)	(606)	(196)	(202)	(200)	(7)	(269)	(337)	(100)	(368)	(119)	(16)	(503)	(99)	

	TOTALES	PREFERENCIA IDIOMA DE ATENCIÓN			ESTUDIOS FINALIZADOS			OCUPACIÓN ACTUAL						
		Euskera	Castellano	Indistintamente euskera o castellano	Primarios o inferiores	Secundarios y Profesionales	Superiores	Trabajo remunerado	Desempleado	Ama/o de casa	Estudiante	Pensionista	Otras situaciones	
APROXIMADAMENTE, ¿CUÁNTOS MINUTOS ESTUVO DE ESPERA DESDE QUE LLEGÓ AL SERVICIO HASTA QUE FINALMENTE LE ATENDIERON? TRAMOS MINUTOS	Menos de 5 minutos	16	15	15	21	16	17	15	16	14	22	7	27	14
	De 5 a 10 minutos	40	46	40	37	45	36	40	42	32	37	50	38	43
	De 10 a 20 minutos	21	12	23	16	21	24	18	20	25	30	21	23	14
	De 20 a 30 minutos	10	5	11	5	8	9	11	10	11	4	7	8	29
	Más de 30 minutos	12	17	10	21	8	13	14	13	14	4	14	4	0
	Ns/Nc	1	5	1	0	2	0	2	1	4	4	0	0	0
Porcentajes verticales	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
n (absolutos sin ponderar)	(606)	(59)	(448)	(97)	(141)	(224)	(241)	(419)	(112)	(27)	(14)	(26)	(7)	

* Esta pregunta sólo se ha realizado a quienes hicieron uso del **servicio presencial** de Zuzenean (54%)

Media de minutos de espera	TOTALES	TERRITORIO RESIDENCIA				SEXO		GRUPOS DE EDAD				LUGAR DE NACIMIENTO	
		Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Otro	Hombre	Mujer	18-29	30-45	46-64	>=65	España	Otro país
APROXIMADAMENTE, ¿CUÁNTOS MINUTOS ESTUVO DE ESPERA DESDE QUE LLEGÓ AL SERVICIO HASTA QUE FINALMENTE LE ATENDIERON?	18	11	27	14	37	18	18	19	19	15	14	18	16
n (absolutos sin ponderar)	(606)	(196)	(202)	(200)	(7)	(269)	(337)	(100)	(368)	(119)	(16)	(503)	(99)

Media de minutos de espera	TOTALES	PREFERENCIA IDIOMA DE ATENCIÓN			ESTUDIOS FINALIZADOS			OCUPACIÓN ACTUAL					
		Euskera	Castellano	Indistintamente euskera o castellano	Primarios o inferiores	Secundarios y Profesionales	Superiores	Trabajo remunerado	Desempleado	Ama/o de casa	Estudiante	Pensionista	Otras situaciones
APROXIMADAMENTE, ¿CUÁNTOS MINUTOS ESTUVO DE ESPERA DESDE QUE LLEGÓ AL SERVICIO HASTA QUE FINALMENTE LE ATENDIERON?	18	19	17	21	16	18	19	18	19	11	15	11	14
n (absolutos sin ponderar)	(606)	(59)	(448)	(97)	(141)	(224)	(241)	(419)	(112)	(27)	(14)	(26)	(7)

* Esta pregunta sólo se ha realizado a quienes hicieron uso del **servicio presencial** de Zuzenean (54%)

6.3 – Estimación del tiempo adecuado de espera

	TOTALES	TERRITORIO RESIDENCIA				SEXO		GRUPOS DE EDAD				LUGAR DE NACIMIENTO		
		Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Otro	Hombre	Mujer	18-29	30-45	46-64	>=65	España	Otro país	
ESTE TIEMPO LE PARECIÓ A USTED...	Corto	18	23	11	19	0	15	20	20	16	19	25	18	18
	Adecuado	61	63	56	64	43	63	59	57	61	61	56	59	69
	Excesivo	21	13	31	17	57	21	20	22	21	19	19	22	13
	Ns/Nc	1	1	2	1	0	1	1	1	1	1	0	1	0
	Porcentajes verticales	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
n (absolutos sin ponderar)	(606)	(196)	(202)	(200)	(7)	(269)	(337)	(100)	(368)	(119)	(16)	(503)	(99)	

	TOTALES	PREFERENCIA IDIOMA DE ATENCIÓN			ESTUDIOS FINALIZADOS			OCUPACIÓN ACTUAL						
		Euskera	Castellano	Indistintamente euskera o castellano	Primarios o inferiores	Secundarios y Profesionales	Superiores	Trabajo remunerado	Desempleado	Ama/o de casa	Estudiante	Pensionista	Otras situaciones	
ESTE TIEMPO LE PARECIÓ A USTED...	Corto	18	15	18	19	20	20	15	17	17	26	14	31	0
	Adecuado	61	61	62	55	62	60	60	61	58	59	57	58	100
	Excesivo	21	22	19	27	16	20	24	21	23	11	29	12	0
	Ns/Nc	1	2	1	0	1	0	2	1	2	4	0	0	0
	Porcentajes verticales	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
n (absolutos sin ponderar)	(606)	(59)	(448)	(97)	(141)	(224)	(241)	(419)	(112)	(27)	(14)	(26)	(7)	

* Esta pregunta sólo se ha realizado a quienes hicieron uso del **servicio presencial** de Zuzenean (54%)

Media de minutos	TOTALES	TERRITORIO RESIDENCIA				SEXO		GRUPOS DE EDAD				LUGAR DE NACIMIENTO	
		Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Otro	Hombre	Mujer	18-29	30-45	46-64	>=65	España	Otro país
¿CUÁNTO TIEMPO ESTIMA USTED QUE HUBIERA SIDO ADECUADO?	11	7	13	9	13	10	11	10	11	10	8	11	10
n (absolutos sin ponderar)	(91)	(196)	(202)	(200)	(7)	(269)	(337)	(100)	(368)	(119)	(16)	(503)	(99)

Media de minutos	TOTALES	PREFERENCIA IDIOMA DE ATENCIÓN			ESTUDIOS FINALIZADOS			OCUPACIÓN ACTUAL					
		Euskera	Castellano	Indistintamente euskera o castellano	Primarios o inferiores	Secundarios y Profesionales	Superiores	Trabajo remunerado	Desempleado	Ama/o de casa	Estudiante	Pensionista	Otras situaciones
¿CUÁNTO TIEMPO ESTIMA USTED QUE HUBIERA SIDO ADECUADO?	11	10	11	11	12	8	11	10	13	7	8	8	.
n (absolutos sin ponderar)	(606)	(59)	(448)	(97)	(141)	(224)	(241)	(419)	(112)	(27)	(14)	(26)	(7)

* Esta pregunta sólo se ha realizado a quienes hicieron uso del **servicio presencial** de Zuzenean y el tiempo de espera hasta ser atendido les parece **excesivo** (11%)

6.4 – Tiempo de resolución

		TOTALES	TERRITORIO RESIDENCIA				SEXO		GRUPOS DE EDAD				LUGAR DE NACIMIENTO	
			Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Otro	Hombre	Mujer	18-29	30-45	46-64	>=65	España	Otro país
¿CUÁNTO TIEMPO TARDÓ EL SERVICIO DE ZUZENEAN EN RESOLVER EL MOTIVO DE SU VISITA/LLAMADA?	En la misma visita/llamada	79	77	80	81	87	80	79	78	79	85	61	81	68
	Tardaron día/días	21	23	20	19	13	20	21	22	21	15	39	19	32
	Porcentajes verticales	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	n (absolutos sin ponderar)	(678)	(195)	(265)	(205)	(11)	(263)	(415)	(107)	(436)	(118)	(12)	(578)	(96)

		TOTALES	PREFERENCIA IDIOMA DE ATENCIÓN			ESTUDIOS FINALIZADOS			OCUPACIÓN ACTUAL					
			Euskera	Castellano	Indistintamente euskera o castellano	Primarios o inferiores	Secundarios y Profesionales	Superiores	Trabajo remunerado	Desempleado	Ama/o de casa	Estudiante	Pensionista	Otras situaciones
¿CUÁNTO TIEMPO TARDÓ EL SERVICIO DE ZUZENEAN EN RESOLVER EL MOTIVO DE SU VISITA/LLAMADA?	En la misma visita/llamada	79	73	80	80	77	82	79	81	75	71	75	75	88
	Tardaron día/días	21	27	20	20	23	18	21	19	25	29	25	25	12
	Porcentajes verticales	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	n (absolutos sin ponderar)	(678)	(62)	(496)	(116)	(145)	(249)	(284)	(490)	(112)	(31)	(16)	(20)	(7)

* Esta pregunta sólo se ha realizado a quienes el servicio de Zuzenean les resolvió el motivo de haber acudido (84%)

	TOTALES	TERRITORIO RESIDENCIA				SEXO		GRUPOS DE EDAD				LUGAR DE NACIMIENTO		
		Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Otro	Hombre	Mujer	18-29	30-45	46-64	>=65	España	Otro país	
¿CUÁNTOS MINUTOS TARDARON EN RESOLVERLO?	Menos de 1 minuto	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
	De 1 a 2 minutos	15	13	12	19	29	14	15	14	16	10	10	16	6
	De 3 a 5 minutos	40	38	46	32	46	39	40	43	42	31	45	42	25
	De 6 a 10 minutos	28	33	25	28	0	26	28	27	26	36	25	26	38
	Más de 10 minutos	14	12	14	15	11	17	12	13	13	15	20	12	27
	Ns/Nc	4	2	3	6	14	3	5	2	3	8	0	4	3
Porcentajes verticales	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
n (absolutos sin ponderar)	(524)	(148)	(200)	(165)	(10)	(206)	(318)	(82)	(333)	(97)	(7)	(455)	(65)	

	TOTALES	PREFERENCIA IDIOMA DE ATENCIÓN			ESTUDIOS FINALIZADOS				OCUPACIÓN ACTUAL					
		Euskera	Castellano	Indistintamente euskera o castellano	Primarios o inferiores	Secundarios y Profesionales	Superiores	Trabajo remunerado	Desempleado	Ama/o de casa	Estudiante	Pensionista	Otras situaciones	
¿CUÁNTOS MINUTOS TARDARON EN RESOLVERLO?	Menos de 1 minuto	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	De 1 a 2 minutos	15	24	11	23	9	15	17	16	8	3	27	18	13
	De 3 a 5 minutos	40	34	42	35	40	37	43	41	30	48	36	51	40
	De 6 a 10 minutos	28	29	27	29	31	29	25	26	34	32	12	15	47
	Más de 10 minutos	14	10	15	9	16	14	12	12	24	3	24	15	0
	Ns/Nc	4	2	4	4	3	4	4	4	3	14	0	0	0
Porcentajes verticales	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
n (absolutos sin ponderar)	(524)	(43)	(384)	(93)	(108)	(199)	(217)	(386)	(82)	(21)	(12)	(15)	(6)	

* Esta pregunta sólo se ha realizado a quienes el servicio de Zuzenean les resolvió el motivo de haber acudido en la misma visita / llamada (67%)

Media de minutos	TOTALES	TERRITORIO RESIDENCIA				SEXO		GRUPOS DE EDAD				LUGAR DE NACIMIENTO	
		Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Otro	Hombre	Mujer	18-29	30-45	46-64	>=65	España	Otro país
¿CUÁNTOS MINUTOS TARDARON EN RESOLVERLO?	8	8	8	8	5	9	8	8	8	9	7	7	12
n (absolutos sin ponderar)	(524)	(148)	(200)	(165)	(10)	(206)	(318)	(82)	(333)	(97)	(7)	(455)	(65)

Media de minutos	TOTALES	PREFERENCIA IDIOMA DE ATENCIÓN			ESTUDIOS FINALIZADOS			OCUPACIÓN ACTUAL					
		Euskera	Castellano	Indistintamente euskera o castellano	Primarios o inferiores	Secundarios y Profesionales	Superiores	Trabajo remunerado	Desempleado	Ama/o de casa	Estudiante	Pensionista	Otras situaciones
¿CUÁNTOS MINUTOS TARDARON EN RESOLVERLO?	8	7	8	7	9	8	7	7	11	7	7	7	6
n (absolutos sin ponderar)	(524)	(43)	(384)	(93)	(108)	(199)	(217)	(386)	(82)	(21)	(12)	(15)	(6)

* Esta pregunta sólo se ha realizado a quienes el servicio de Zuzenean les resolvió el motivo de haber acudido en la misma visita / llamada (67%)

	TOTALES	TERRITORIO RESIDENCIA				SEXO		GRUPOS DE EDAD				LUGAR DE NACIMIENTO		
		Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Otro	Hombre	Mujer	18-29	30-45	46-64	>=65	España	Otro país	
¿CUÁNTOS DÍAS TARDARON EN RESOLVERLO?	1 ó 2 días	31	33	29	28	100	19	37	24	33	31	0	31	27
	De 3 a 5 días	15	11	18	14	0	25	10	31	10	17	39	14	19
	De 6 a 10 días	17	10	17	25	0	20	15	19	12	35	31	15	26
	De 11 a 30 días	16	15	14	21	0	19	14	16	17	4	15	17	8
	De 1 a 2 meses	8	8	8	6	0	8	8	6	10	4	0	8	8
	Más de 2 meses	10	16	9	7	0	3	14	0	13	4	15	11	7
	Ns/Nc	4	7	5	0	0	6	3	3	5	4	0	4	5
Porcentajes verticales	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
n (absolutos sin ponderar)	(154)	(47)	(65)	(40)	(1)	(57)	(97)	(25)	(103)	(21)	(5)	(123)	(31)	

	TOTALES	PREFERENCIA IDIOMA DE ATENCIÓN			ESTUDIOS FINALIZADOS			OCUPACIÓN ACTUAL						
		Euskera	Castellano	Indistintamente euskera o castellano	Primarios o inferiores	Secundarios y Profesionales	Superiores	Trabajo remunerado	Desempleado	Ama/o de casa	Estudiante	Pensionista	Otras situaciones	
¿CUÁNTOS DÍAS TARDARON EN RESOLVERLO?	1 ó 2 días	31	27	30	34	19	43	28	28	28	58	64	15	0
	De 3 a 5 días	15	14	16	9	16	16	13	13	23	0	18	39	0
	De 6 a 10 días	17	27	13	24	33	6	16	16	26	0	0	31	0
	De 11 a 30 días	16	18	16	10	16	15	16	17	12	8	18	15	0
	De 1 a 2 meses	8	9	6	16	0	10	11	9	3	15	0	0	0
	Más de 2 meses	10	5	13	3	10	7	12	11	3	19	0	0	100
	Ns/Nc	4	0	5	3	7	3	3	5	6	0	0	0	0
Porcentajes verticales	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
n (absolutos sin ponderar)	(154)	(19)	(112)	(23)	(37)	(50)	(67)	(104)	(30)	(10)	(4)	(5)	(1)	

* Esta pregunta sólo se ha realizado a quienes el servicio de Zuzenean les resolvió el motivo de haber acudido en 1 o varios días (17%)

Media de días	TOTALES	TERRITORIO RESIDENCIA				SEXO		GRUPOS DE EDAD				LUGAR DE NACIMIENTO	
		Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Otro	Hombre	Mujer	18-29	30-45	46-64	>=65	España	Otro país
¿CUÁNTOS DÍAS TARDARON EN RESOLVERLO?	25	29	24	26	2	17	29	10	31	12	37	27	17
n (absolutos sin ponderar)	(154)	(47)	(65)	(40)	(1)	(57)	(97)	(25)	(103)	(21)	(5)	(123)	(31)

Media de días	TOTALES	PREFERENCIA IDIOMA DE ATENCIÓN			ESTUDIOS FINALIZADOS			OCUPACIÓN ACTUAL					
		Euskera	Castellano	Indistintamente euskera o castellano	Primarios o inferiores	Secundarios y Profesionales	Superiores	Trabajo remunerado	Desempleado	Ama/o de casa	Estudiante	Pensionista	Otras situaciones
¿CUÁNTOS DÍAS TARDARON EN RESOLVERLO?	25	15	29	18	18	23	31	29	11	29	4	6	200
n (absolutos sin ponderar)	(154)	(19)	(112)	(23)	(37)	(50)	(67)	(104)	(30)	(10)	(4)	(5)	(1)

* Esta pregunta sólo se ha realizado a quienes el servicio de Zuzenean les resolvió el motivo de haber acudido en 1 o varios días (17%)

6.5 – Valoración del tiempo de resolución

	TOTALES	TERRITORIO RESIDENCIA				SEXO		GRUPOS DE EDAD				LUGAR DE NACIMIENTO		
		Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Otro	Hombre	Mujer	18-29	30-45	46-64	>=65	España	Otro país	
ESTE TIEMPO LE PARECIÓ A USTED...	Corto	12	12	12	14	13	14	11	14	11	16	12	13	7
	Adecuado	77	77	76	78	83	75	78	75	78	76	55	77	76
	Excesivo	10	11	10	7	5	10	9	10	10	5	33	9	13
	Ns/Nc	2	1	2	1	0	1	2	1	2	2	0	1	4
Porcentajes verticales	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
n (absolutos sin ponderar)	(678)	(195)	(265)	(205)	(11)	(263)	(415)	(107)	(436)	(118)	(12)	(578)	(96)	

	TOTALES	PREFERENCIA IDIOMA DE ATENCIÓN			ESTUDIOS FINALIZADOS			OCUPACIÓN ACTUAL					
		Euskera	Castellano	Indistintamente euskera o castellano	Primarios o inferiores	Secundarios y Profesionales	Superiores	Trabajo remunerado	Desempleado	Ama/o de casa	Estudiante	Pensionista	Otras situaciones
ESTE TIEMPO LE PARECIÓ A USTED...	Corto	6	12	13	14	12	11	13	6	4	32	25	12
	Adecuado	81	76	77	75	78	77	77	82	79	68	54	76
	Excesivo	11	10	7	10	8	10	9	9	12	0	17	12
	Ns/Nc	1	2	2	2	2	2	1	3	4	0	4	0
Porcentajes verticales	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
n (absolutos sin ponderar)	(678)	(62)	(496)	(116)	(145)	(249)	(284)	(490)	(112)	(31)	(16)	(20)	(7)

* Esta pregunta sólo se ha realizado a quienes el servicio de Zuzenean les resolvió el motivo de haber acudido (84%)

Media de minutos	TOTALES	TERRITORIO RESIDENCIA				SEXO		GRUPOS DE EDAD				LUGAR DE NACIMIENTO	
		Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Otro	Hombre	Mujer	18-29	30-45	46-64	>=65	España	Otro país
¿CUÁNTO TIEMPO ESTIMA USTED QUE HUBIERA SIDO ADECUADO?	7	7	8	8	5	7	8	12	6	8	-	6	-
n (absolutos sin ponderar)	(14)	(5)	(4)	(4)	(1)	(7)	(7)	(3)	(9)	(2)	(0)	(12)	(0)

Media de minutos	TOTALES	PREFERENCIA IDIOMA DE ATENCIÓN			ESTUDIOS FINALIZADOS			OCUPACIÓN ACTUAL					
		Euskera	Castellano	Indistintamente euskera o castellano	Primarios o inferiores	Secundarios y Profesionales	Superiores	Trabajo remunerado	Desempleado	Ama/o de casa	Estudiante	Pensionista	Otras situaciones
¿CUÁNTO TIEMPO ESTIMA USTED QUE HUBIERA SIDO ADECUADO?	7	1	9	5	15	8	6	7	10	-	-	-	-
n (absolutos sin ponderar)	(14)	(1)	(11)	(2)	(1)	(7)	(6)	(13)	(1)	(0)	(0)	(0)	(0)

* Esta pregunta sólo se ha realizado a quienes el servicio de Zuzenean les resolvió el motivo de haber acudido en la misma visita / llamada, y les parece un tiempo excesivo (2%)

Media de días	TOTALES	TERRITORIO RESIDENCIA				SEXO		GRUPOS DE EDAD				LUGAR DE NACIMIENTO	
		Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Otro	Hombre	Mujer	18-29	30-45	46-64	>=65	España	Otro país
¿CUÁNTOS DÍAS ESTIMA USTED QUE HUBIERAN SIDO ADECUADOS?	10	18	6	10	-	5	13	3	12	13	7	9	14
n (absolutos sin ponderar)	(51)	(18)	(21)	(12)	(0)	(21)	(31)	(8)	(35)	(5)	(4)	(41)	(11)

Media de días	TOTALES	PREFERENCIA IDIOMA DE ATENCIÓN			ESTUDIOS FINALIZADOS			OCUPACIÓN ACTUAL					
		Euskera	Castellano	Indistintamente euskera o castellano	Primarios o inferiores	Secundarios y Profesionales	Superiores	Trabajo remunerado	Desempleado	Ama/o de casa	Estudiante	Pensionista	Otras situaciones
¿CUÁNTOS DÍAS ESTIMA USTED QUE HUBIERAN SIDO ADECUADOS?	10	8	11	6	15	8	9	9	6	33	-	2	30
n (absolutos sin ponderar)	(51)	(5)	(40)	(7)	(14)	(15)	(23)	(34)	(10)	(4)	(0)	(3)	(1)

* Esta pregunta sólo se ha realizado a quienes el servicio de Zuzenean les resolvió el motivo de haber acudido en 1 o varios días, y les parece un tiempo excesivo (6%)

