



## Gabinete de Prospección Sociológica

[www.euskadi.net/estudios\\_sociologicos](http://www.euskadi.net/estudios_sociologicos)



# Encuesta 2012 de expectativas y satisfacción de personas usuarias de



**zuzenean**  
herritarrentzako zerbitzua  
atención ciudadana





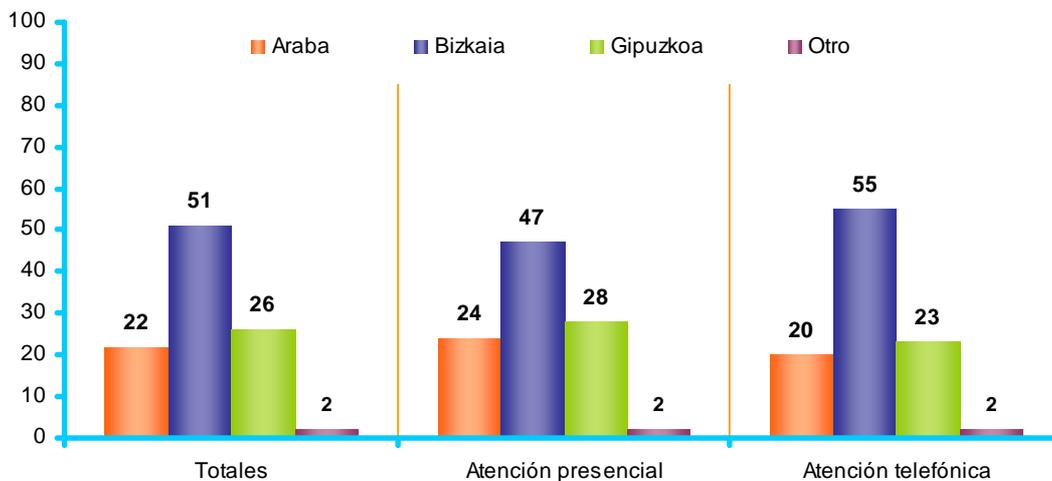
## ÍNDICE

<b>1 – Características de las personas usuarias</b> .....	<b>1</b>
<b>2 – Utilización del servicio de Atención Ciudadana - Zuzenean</b> .....	<b>4</b>
2.1 – Número de veces .....	4
2.2 – Motivo de la última consulta .....	5
2.3 – Materia sobre la que realizó el trámite .....	6
<b>3 – Conocimiento del servicio</b> .....	<b>7</b>
3.1 – Forma de conocimiento del servicio .....	7
3.2 – Conocimiento del servicio de Atención Telefónica .....	8
3.3 – Conocimiento y utilización de la Web .....	9
3.4 – Conocimiento de los horarios de atención de Zuzenean .....	10
<b>4 – Expectativas, satisfacción y eficacia</b> .....	<b>12</b>
4.1 – Aspectos importantes para realizar trámites en un servicio de Atención Ciudadana .....	12
4.2 – Expectativas sobre Zuzenean .....	13
4.3 – Nivel de satisfacción con los siguientes aspectos:.....	14
4.3.1 – Espacio físico e instalaciones .....	14
4.3.2 – Organización de la atención.....	14
4.3.3 – Personal de atención .....	15
4.3.4 – Información facilitada .....	15
4.3.5 – Proceso de atención .....	16
4.3.6 – Uso de la página web de Zuzenean .....	16
4.3.7 – Servicio Zuzenean en general .....	17
4.4 – Eficacia del servicio .....	18
4.5 – Forma de resolución de la gestión .....	19
<b>5 – Tiempo empleado y valoración</b> .....	<b>20</b>
5.1 – Número de llamadas necesarias para contactar .....	20
5.2 – Tiempo de espera en el Servicio de Atención Presencial .....	21
5.3 – Estimación del tiempo adecuado de espera.....	22
5.4 – Tiempo de resolución .....	23
5.5 – Valoración del tiempo de resolución.....	26
<b>6 – Cumplimiento compromisos de la Carta de Servicios de Zuzenean</b> .....	<b>28</b>
<b>7 – Conclusiones</b> .....	<b>29</b>
<b>8 – Ficha técnica</b> .....	<b>30</b>
<b>9 - Anexo: Resultados por colectivos</b> .....	<b>31</b>

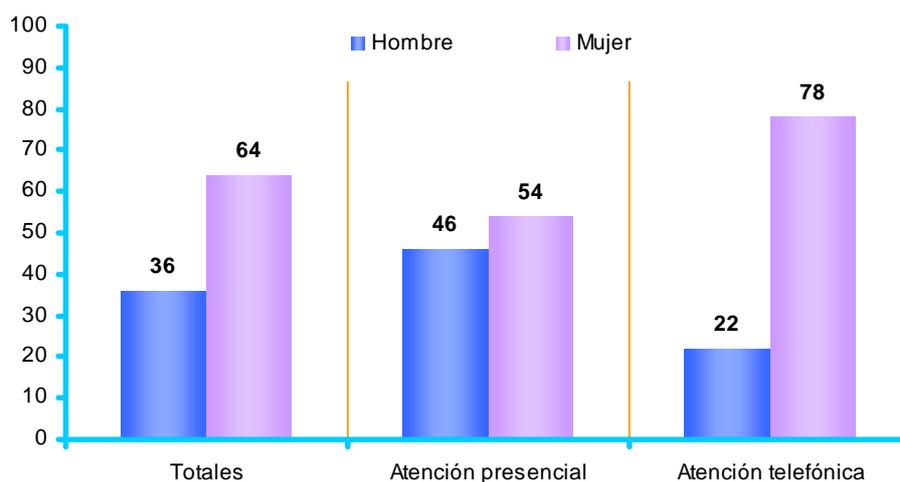


## 1 – Características de las personas usuarias

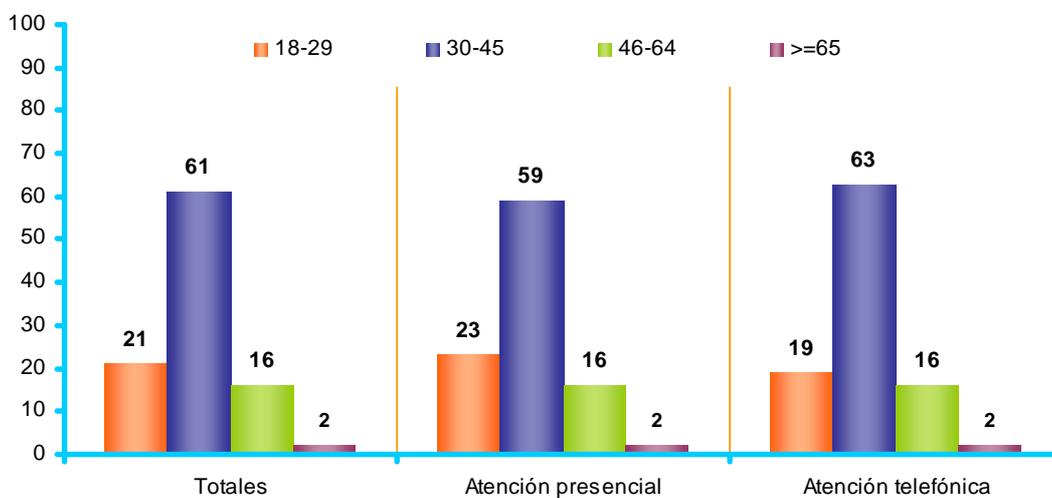
### Territorio de residencia:



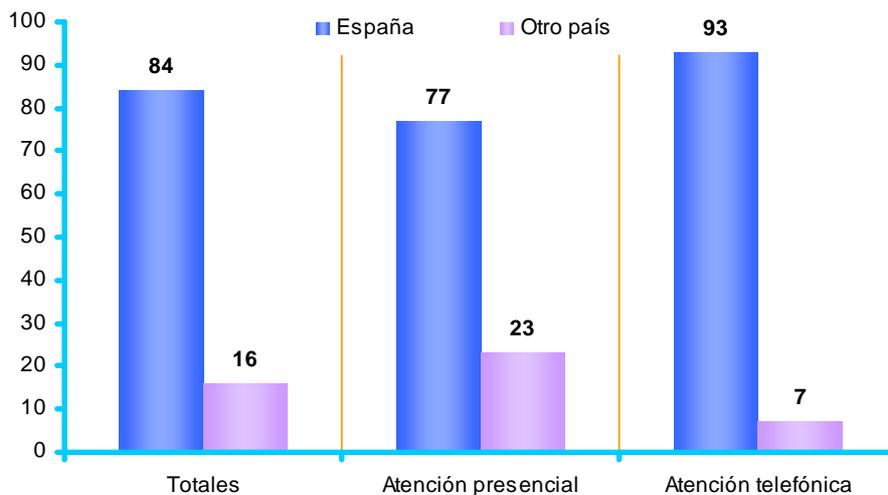
### Sexo:



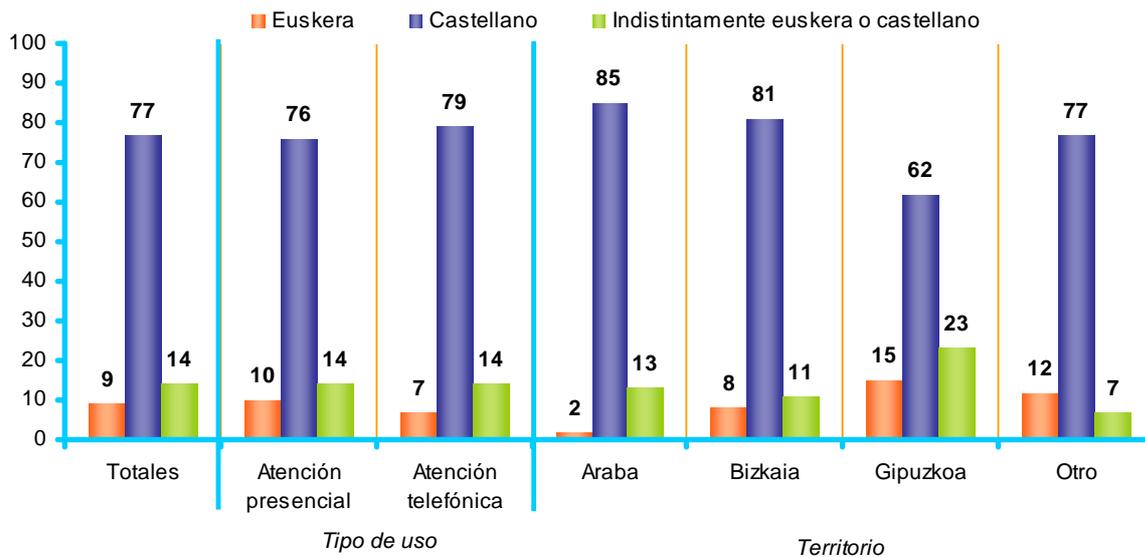
### Grupos de edad:



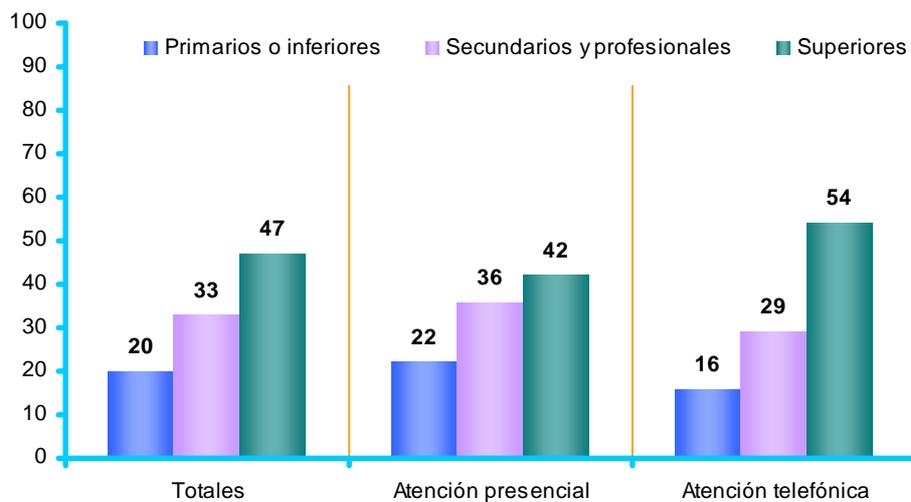
**Lugar de nacimiento:**



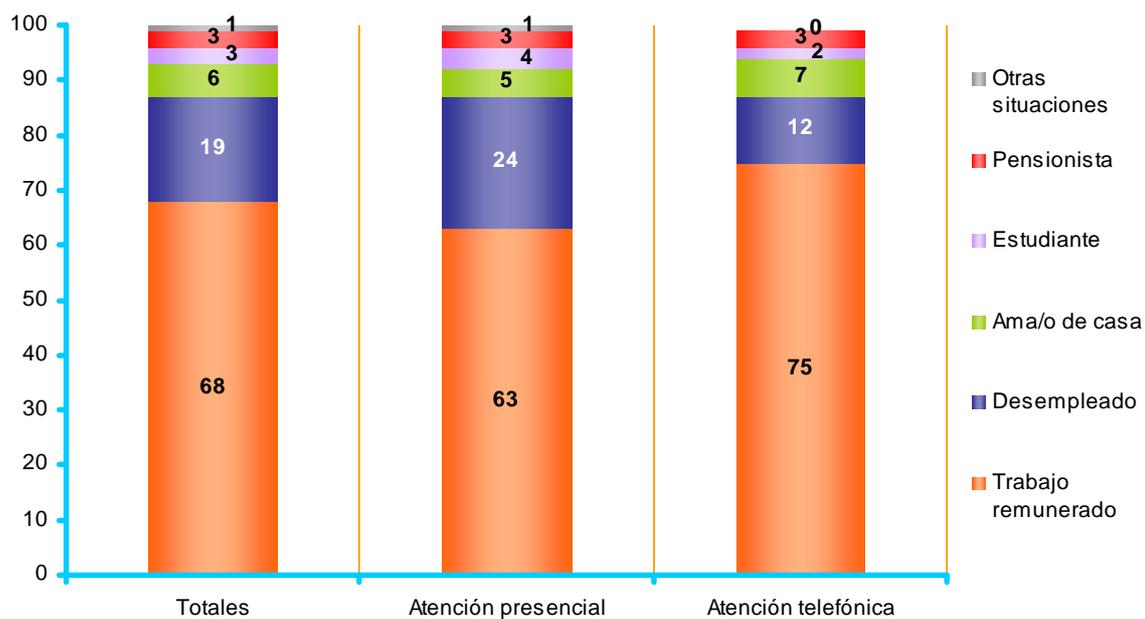
**Preferencia de idioma de atención:**



**Estudios finalizados:**



**Ocupación actual:**



## 2 – Utilización del servicio de Atención Ciudadana - Zuzenean

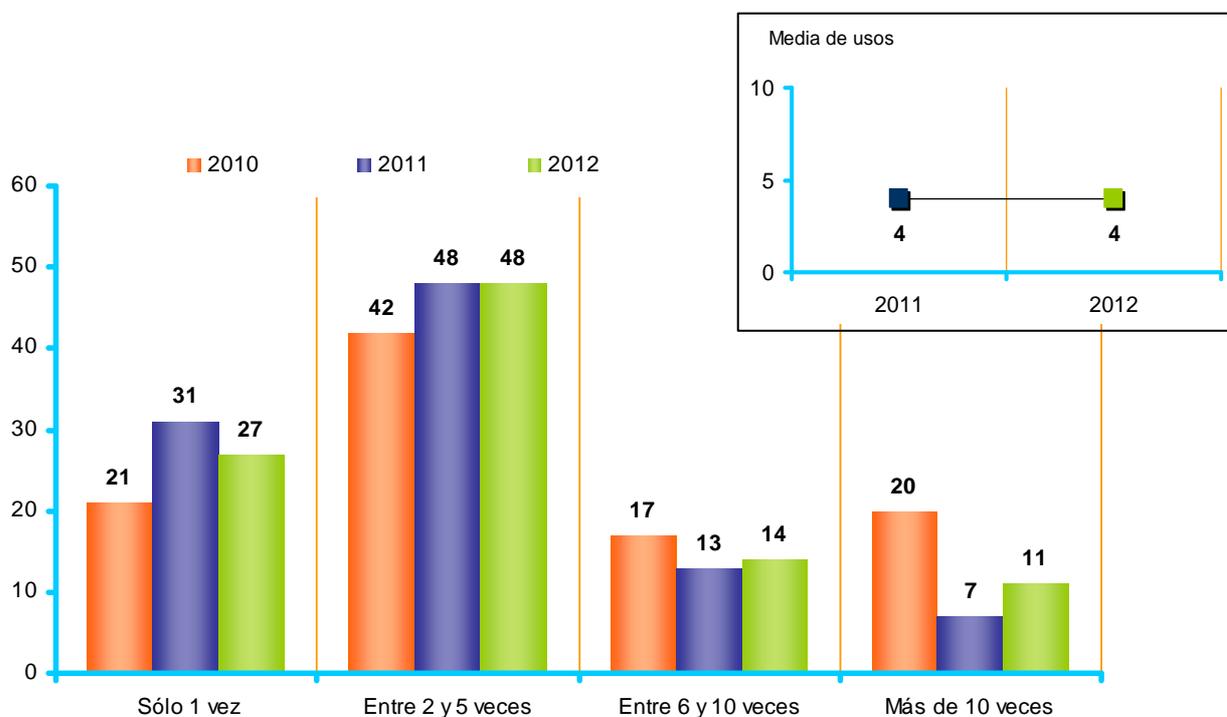
### 2.1 – Número de veces

	TOTALES	
¿CUÁNTAS VECES HA UTILIZADO EL SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA ZUZENEAN?	Sólo 1 vez	27
	Entre 2 y 5 veces	48
	Entre 6 y 10 veces	14
	Más de 10 veces	11
	Ns/Nc	1
Porcentajes verticales	100	

 Página para consultar los resultados por colectivos: **32**

	TOTALES
Media de usos del servicio	4

 Página para consultar los resultados por colectivos: **33**



## 2.2 – Motivo de la última consulta

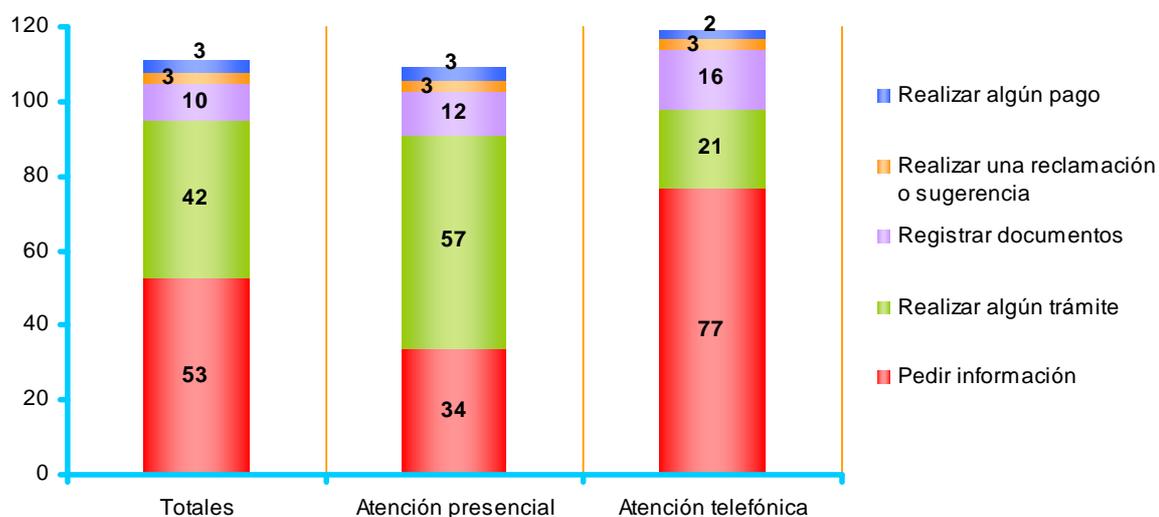
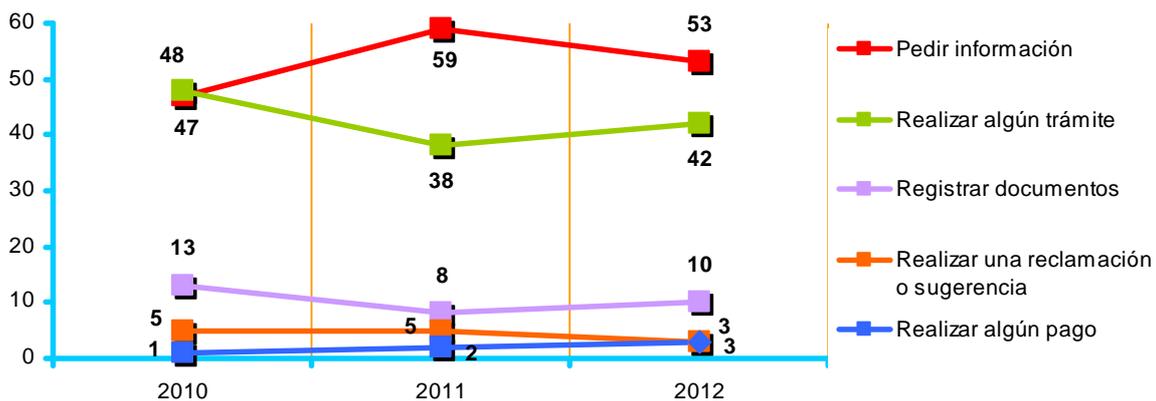
	TOTALES
Para pedir información	53
Para realizar algún trámite	42
Para registrar documentos	10
Para realizar una reclamación o sugerencia	3
Para realizar algún pago	3
Ayudas / Subvenciones	1
Pedir títulos / Recoger título / Certificado	1
Otros	2

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: 34



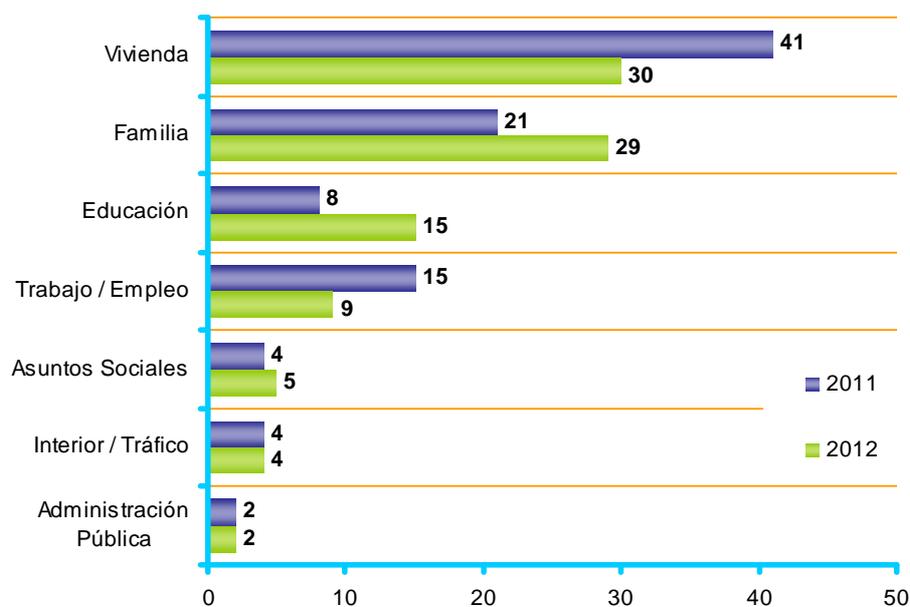
## 2.3 – Materia sobre la que realizó el trámite

	TOTALES
Vivienda	30
Familia	29
Educación	15
Trabajo / Empleo	9
Asuntos Sociales	5
Interior / Tráfico	4
Administración Pública	2
Medio ambiente	1
Cultura	1
Hacienda y finanzas	1
Subvenciones	1
Otros	1
Ns/Nc	1
Porcentajes verticales	100

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



Página para consultar los resultados por colectivos: 36



### 3 – Conocimiento del servicio

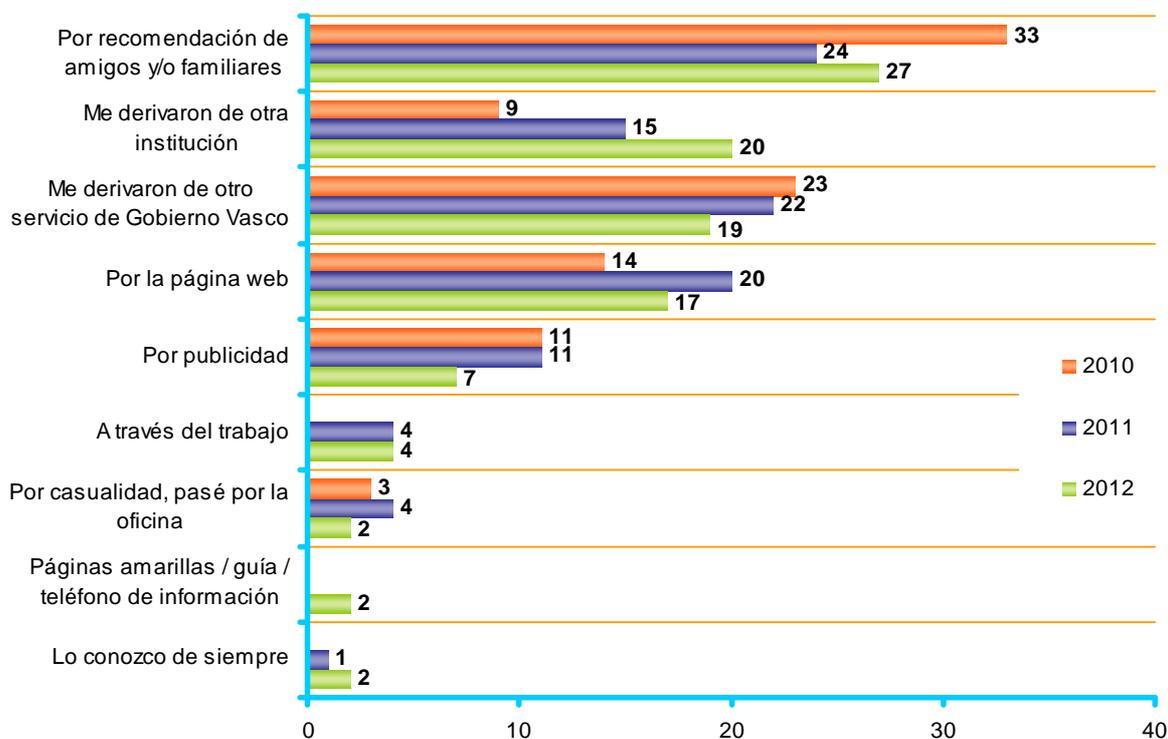
#### 3.1 – Forma de conocimiento del servicio

	TOTALES
¿CÓMO CONOCIÓ EL SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA ZUZENEAN?	
Por recomendación de amigos y/o familiares	27
Me derivaron de otra institución	20
Me derivaron de otro servicio de Gobierno Vasco	19
Por la página web	17
Por publicidad	7
A través del trabajo	4
Por casualidad, pasé por la oficina	2
Páginas amarillas / guía / teléfono de información	2
Lo conozco de siempre	2
Asociaciones, sindicatos, asesorías, etc.	1
Asistencia social	1
Por impresos / documentación	1
Ns/Nc	5

Los porcentajes no suman 100 porque se podían dar tres respuestas



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



### 3.2 – Conocimiento del servicio de Atención Telefónica

		TOTALES
¿SABE SI ZUZENEAN TIENE UN SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA?	Sí lo tiene	38
	No lo tiene	3
	No sé si lo tiene o no / Nc	59
Porcentajes verticales		100

\* Esta pregunta sólo se ha realizado a quienes hicieron uso del **Servicio Presencial** de Zuzenean (56% de la población total)



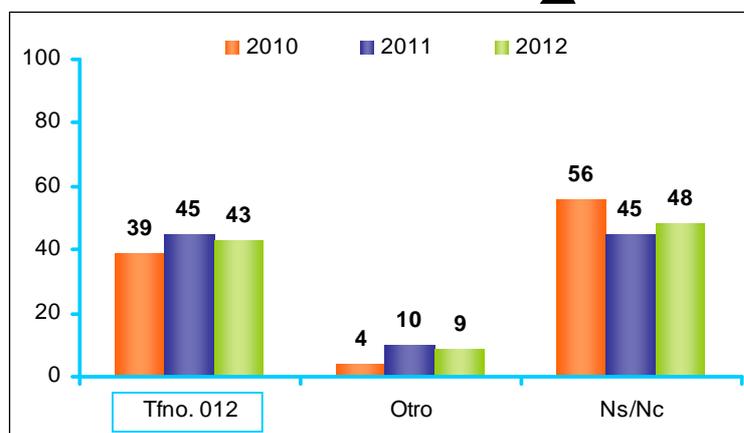
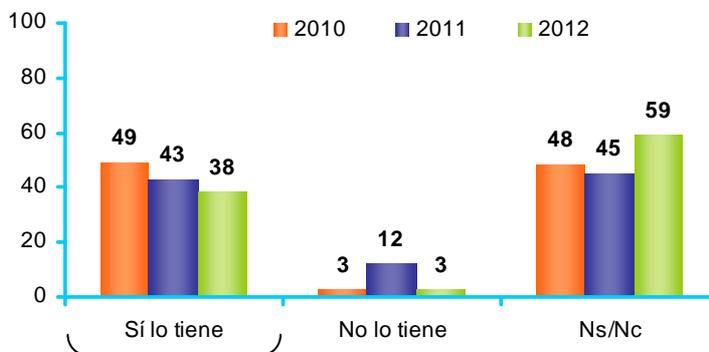
Página para consultar los resultados por colectivos: **40**

		TOTALES
¿CUÁL ES EL Nº DE ATENCIÓN TELEFÓNICA DE ZUZENEAN?	Tfno. 012	43
	Otro	9
	Ns/Nc	48
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 (21% de la población total)



Página para consultar los resultados por colectivos: **41**



### 3.3 – Conocimiento y utilización de la Web

	TOTALES	
¿CONOCE LA PÁGINA WEB DE ZUZENEAN, <a href="http://www.zuzenean.euskadi.net">www.zuzenean.euskadi.net</a> ?	Sí	41
	No	59
	Ns/Nc	0
Porcentajes verticales	100	



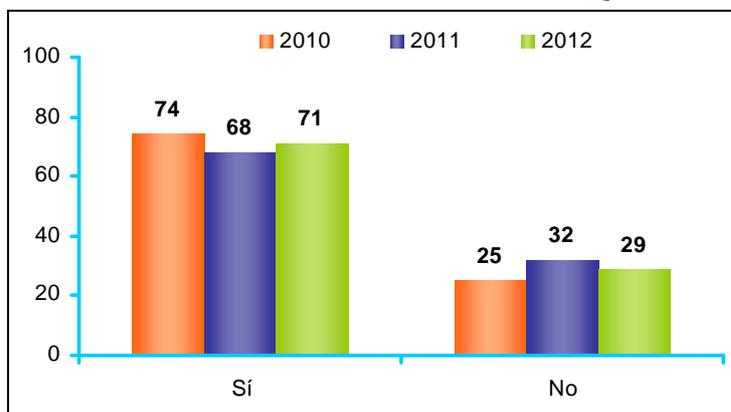
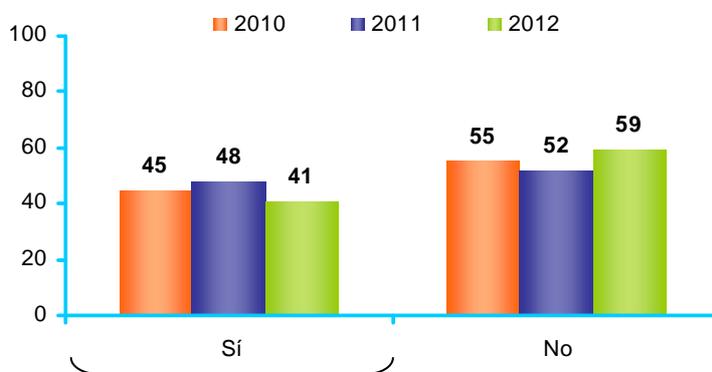
Página para consultar los resultados por colectivos: **42**

	TOTALES	
¿LA HA UTILIZADO?	Sí	71
	No	29
	Ns/Nc	0
Porcentajes verticales	100	

\* Esta pregunta sólo se ha realizado a quienes conocen la página web de Zuzenean (41% de la población total)



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



### 3.4 – Conocimiento de los horarios de atención de Zuzenean

	TOTALES	
¿CONOCE LOS HORARIOS DE ATENCIÓN TELEFÓNICA QUE TIENE ZUZENEAN?	Sí	17
	No	83
	Ns/Nc	0
Porcentajes verticales	100	



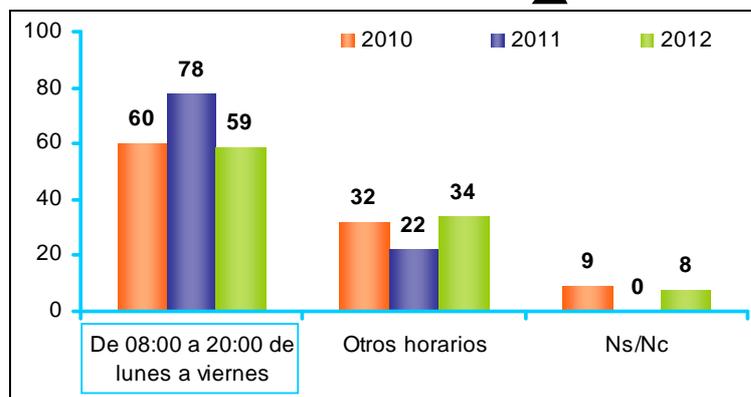
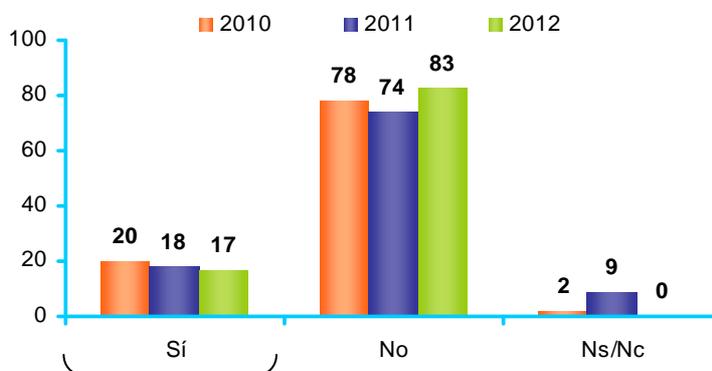
Página para consultar los resultados por colectivos: 44

	TOTALES	
¿CUÁL ES EL HORARIO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA DE ZUZENEAN?	De 08:00 a 20:00 de lunes a viernes	59
	De 08:00 a 20:00 de lunes a domingo	0
	Otros horarios	34
	Ns/Nc	8
Porcentajes verticales	100	

\* Esta pregunta sólo se ha realizado a quienes dicen conocer los horarios de atención telefónica (17% de la población total)



Página para consultar los resultados por colectivos: 45



		TOTALES
¿CONOCE LOS HORARIOS DE ATENCIÓN PRESENCIAL QUE TIENE ZUZENEAN?	Sí	45
	No	54
	Ns/Nc	1
Porcentajes verticales		100



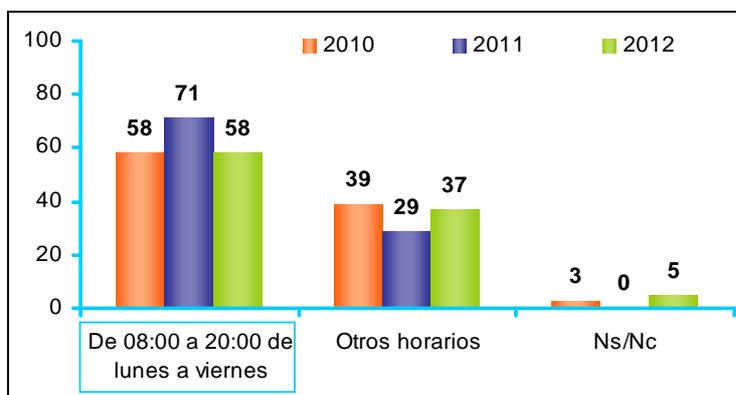
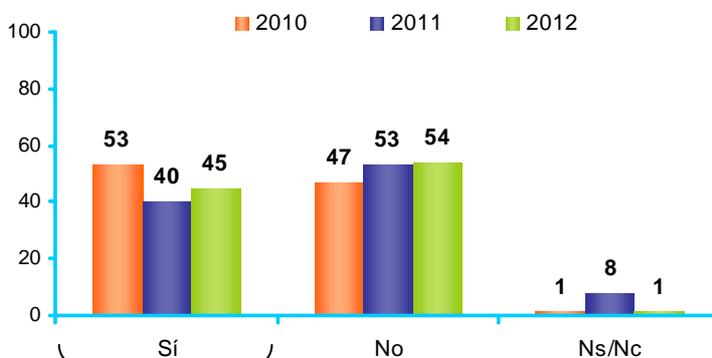
Página para consultar los resultados por colectivos: 46

		TOTALES
¿CUÁL ES EL HORARIO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN PRESENCIAL DE ZUZENEAN?	De 08:00 a 20:00 de lunes a viernes	58
	De 08:00 a 20:00 de lunes a domingo	0
	Otros horarios	37
	Ns/Nc	5
Porcentajes verticales		100

\* Esta pregunta sólo se ha realizado a quienes dicen conocer los horarios de atención presencial (45% de la población total)



Página para consultar los resultados por colectivos: 47



## 4 – Expectativas, satisfacción y eficacia

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

	TOTALES
Amabilidad / Agradable / Buen trato / Actitud / Educación	47
Agilidad / rapidez / no tener que esperar	43
Buen asesoramiento, información y explicación	34
Atención al cliente buena, adecuada o correcta	26
Solución de dudas y problemas	17
Eficacia	15
Conocimiento y control de los temas	10
Amplitud de horario	8
Claridad	7
¿CUÁLES SON LOS TRES ASPECTOS MÁS IMPORTANTES PARA UD. A LA HORA DE ACUDIR A UN SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA PARA REALIZAR CUALQUIER TRÁMITE?	
Facilidad y comodidad para hacer trámites	4
Gestión centralizada de los trámites	2
Calidad del servicio / buen servicio	2
Atención personal	2
Ayudas	2
Atención en euskera	2
Cercanía	1
Accesibilidad	1
Buena organización	1
Más personal	1
Otros	1
Ns/Nc	2

Los porcentajes no suman 100 porque se pedía dar tres respuestas



Página para consultar los resultados por colectivos: **48**

## 4.2 – Expectativas sobre Zuzenean

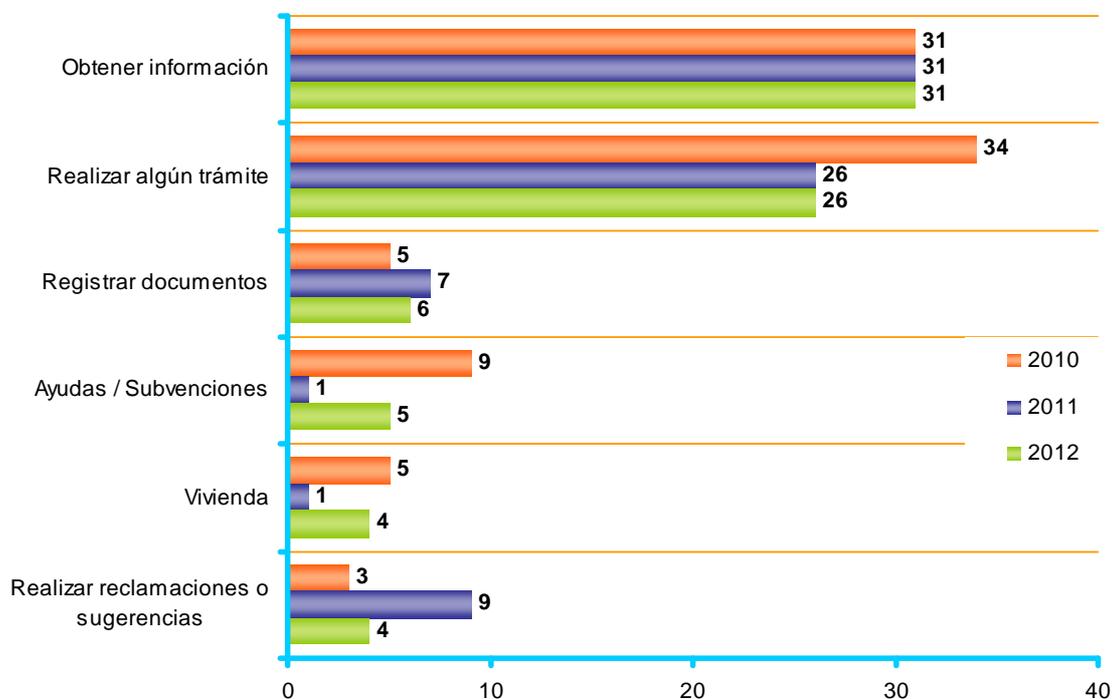
	TOTALES
Obtener información	31
Realizar algún trámite	26
Registrar documentos	6
Ayudas / Subvenciones	5
Vivienda	4
Realizar reclamaciones o sugerencias	4
No echa de menos nada	2
Todas / Casi todas	2
Denuncias / Multas / Trafico	2
Ns/Nc	47

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: 50



## 4.3 – Nivel de satisfacción con los siguientes aspectos:

### 4.3.1 – 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
CONDICIONES AMBIENTALES DE LA OFICINA (LIMPIEZA, ORDEN, TEMPERATURA, ILUMINACIÓN, RUIDO, ETC.) *	8,2
ADAPTACIÓN DE LA OFICINA A PERSONAS CON MOVILIDAD REDUCIDA *	8,0
INSTALACIONES DE LA OFICINA: ESPACIO FÍSICO, ASIENTOS, ASEOS, TELÉFONO PÚBLICO... *	7,8
VISIBILIDAD DEL CARTEL DEL HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO *	7,3
SEÑALIZACIÓN DE LA OFICINA (EN LA CALLE Y DENTRO DE LA OFICINA) *	7,2
<b>SATISFACCIÓN CON EL ESPACIO FÍSICO E INSTALACIONES **</b>	<b>7,7</b>

\* Esta pregunta sólo se ha realizado a quienes hicieron uso del **Servicio Presencial** de Zuzenean (56% de la población total)

\*\* Media de todos los aspectos



Página para consultar los resultados por colectivos: 52

### 4.3.2 – 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	8,5
TIEMPO DEDICADO A SU CONSULTA	8,1
ORDEN Y EFICACIA EN LA ORGANIZACIÓN DE LAS COLAS DE ESPERA EN LA OFICINA *	7,8
Nº DE LLAMADAS A LA ATENCIÓN TELEFÓNICA NECESARIAS PARA SER ATENDIDO **	7,7
INTIMIDAD Y CONFIDENCIALIDAD A LOS/AS USUARIOS/AS *	7,6
TIEMPO DE ESPERA HASTA SER ATENDIDO	7,4
<b>SATISFACCIÓN CON LA ORGANIZACIÓN DE LA ATENCIÓN ***</b>	<b>7,9</b>

\* Esta pregunta sólo se ha realizado a quienes hicieron uso del **Servicio Presencial** de Zuzenean (56% de la población total)

\*\* Esta pregunta sólo se ha realizado a quienes hicieron uso del **Servicio Telefónico** de Zuzenean (44% de la población total)

\*\*\* Media de todos los aspectos



Página para consultar los resultados por colectivos: 54

### 4.3.3 – 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	9,1
AMABILIDAD Y RESPETO CON EL QUE LE TRATARON	8,8
TRATO DE IGUAL A IGUAL	8,7
CLARIDAD Y FACILIDAD DE ENTENDER A LA PERSONA QUE LE ATENDIÓ, CUANDO LE INFORMABA	8,5
CAPACIDAD DE DIÁLOGO Y COMUNICACIÓN DE LA PERSONA QUE LE ATENDIÓ	8,4
CUALIFICACIÓN, PREPARACIÓN DE LA PERSONA QUE LE ATENDIÓ, PARA DARLE UN BUEN SERVICIO	8,2
PREOCUPACIÓN E INTERÉS DE LA PERSONA QUE LE ATENDIÓ, POR SOLUCIONAR LA CUESTIÓN QUE HAYA IDO A TRATAR	8,2
<b>SATISFACCIÓN CON EL PERSONAL DE ATENCIÓN *</b>	<b>8,6</b>

\* Media de todos los aspectos



Página para consultar los resultados por colectivos: 56

### 4.3.4 – 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	8,3
COHERENCIA DE LA INFORMACIÓN	8,1
CALIDAD DE LA INFORMACIÓN	8,1
CALIDAD DE LA DOCUMENTACIÓN QUE LE DIERON PARA REALIZAR SU GESTIÓN *	8,1
EXACTITUD DE LA INFORMACIÓN QUE LE DIERON (SIN ERRORES)	8,0
ASESORAMIENTO SOBRE LAS OPCIONES QUE MÁS LE CONVENÍAN	7,9
<b>SATISFACCIÓN CON LA INFORMACIÓN FACILITADA**</b>	<b>8,1</b>

\* Esta pregunta sólo se ha realizado a quienes hicieron uso del **Servicio Presencial** de Zuzenean (56% de la población total)

\*\* Media de todos los aspectos



Página para consultar los resultados por colectivos: 58

### 4.3.5 – 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
ACTITUD DE LOS AGENTES FRENTE A SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES	8,1
RESULTADO FINAL DE LA GESTIÓN	8,0
SUFICIENCIA DEL SERVICIO TELEFÓNICO PARA RESOLVER EL MOTIVO DE SU LLAMADA (NO HA SIDO NECESARIO LLAMAR A OTRO TELÉFONO PARA RESOLVERLO) **	8,0
EFICACIA DEL SERVICIO EN LA RESOLUCIÓN DE LOS MOTIVOS POR LOS QUE ACUDIÓ	7,8
SUFICIENCIA DE LA OFICINA PARA RESOLVER EL MOTIVO DE SU VISITA (NO HA SIDO NECESARIO ACUDIR A OTRA OFICINA/SERVICIO PARA RESOLVERLO) *	7,8
TIEMPO TOTAL EMPLEADO EN LA RESOLUCIÓN DE LOS MOTIVOS DE ACUDIR A ZUZENEAN	7,8
FACILIDAD PARA CONOCER EL ESTADO DE TRAMITACIÓN DE SU EXPEDIENTE	7,6
<b>SATISFACCIÓN CON EL PROCESO DE ATENCIÓN***</b>	<b>7,9</b>

\* Esta pregunta sólo se ha realizado a quienes hicieron uso del **Servicio Presencial** de Zuzenean (56% de la población total)

\*\* Esta pregunta sólo se ha realizado a quienes hicieron uso del **Servicio Telefónico** de Zuzenean (44% de la población total)

\*\*\* Media de todos los aspectos



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

### 4.3.6 – 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
ACTUALIZACIÓN DE LOS CONTENIDOS *	7,7
CORRECCIÓN DE LA INFORMACIÓN MOSTRADA *	7,6
SENCILLEZ DEL USO, FACILIDAD DE NAVEGACIÓN DE LA PÁGINA *	7,3
POSIBILIDAD DE COMPLETAR TRÁMITES ON-LINE *	7,3
<b>SATISFACCIÓN CON EL USO DE LA PÁGINA WEB**</b>	<b>7,5</b>

\* Esta pregunta sólo se ha realizado a quienes han utilizado la página Web de Zuzenean (29% de la población total)

\*\* Media de todos los aspectos



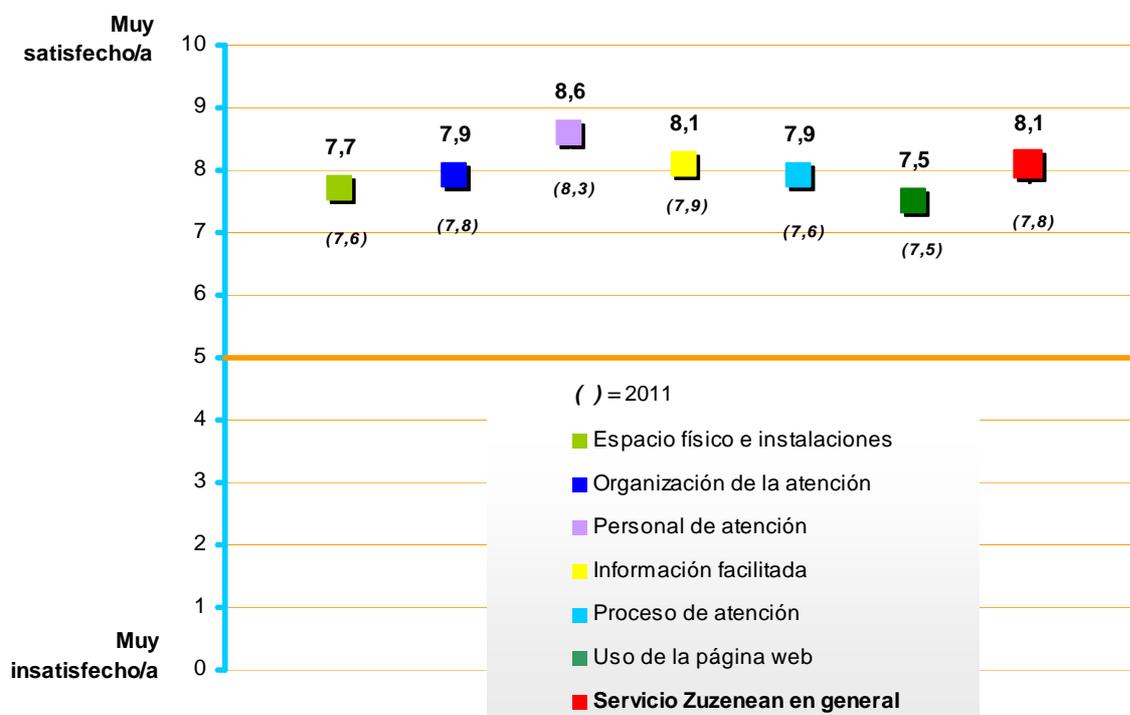
Página para consultar los resultados por colectivos: **62**

### 4.3.7 – 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?	8,1



Página para consultar los resultados por colectivos: 64

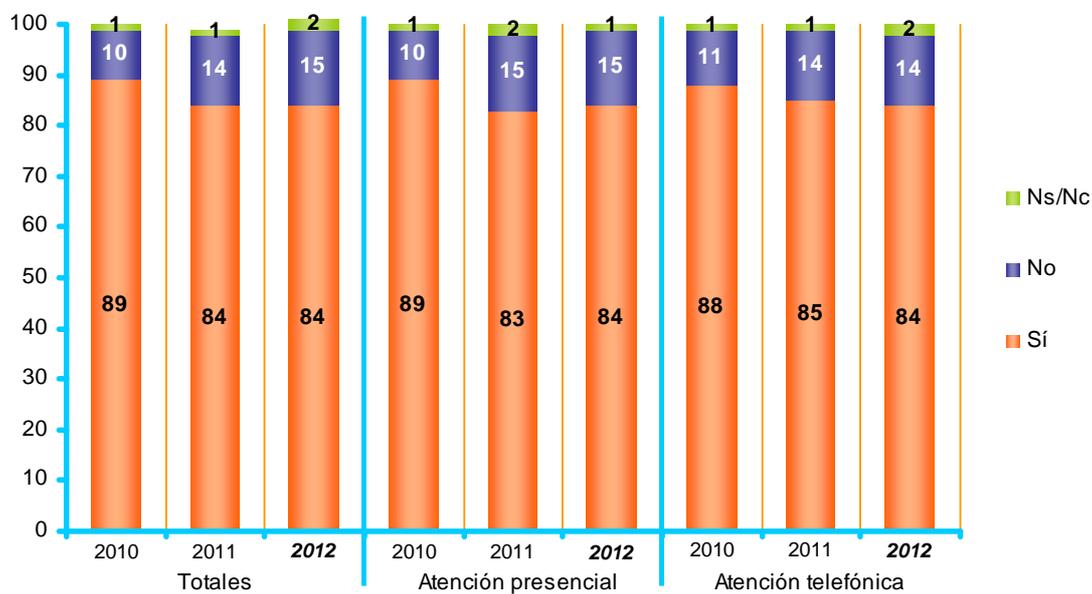


## 4.4 – Eficacia del servicio

		TOTALES
AL FINAL, EL SERVICIO DE ZUZENEAN ¿RESOLVIÓ EL MOTIVO DE HABER ACUDIDO?	Sí	84
	No	15
	Ns/Nc	2
Porcentajes verticales		100



Página para consultar los resultados por colectivos: 65

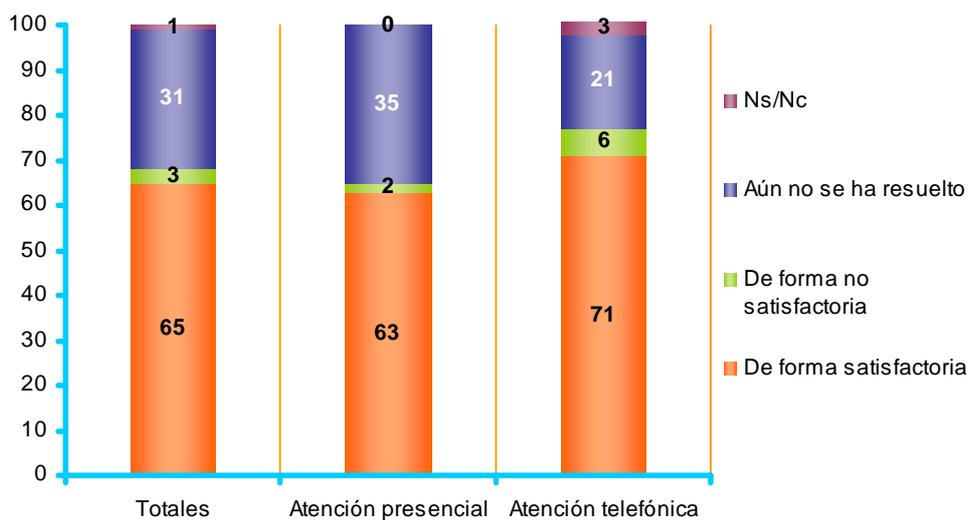


## 4.5 – Forma de resolución de la gestión

		TOTALES
LA GESTIÓN POR LA QUE ACUDIÓ A ZUZENEAN, FINALMENTE SE RESOLVIÓ...	De forma satisfactoria	65
	De forma no satisfactoria	3
	Aún no se ha resuelto	31
	Ns/Nc	1
Porcentajes verticales		100



Página para consultar los resultados por colectivos: 66



## 5 – Tiempo empleado y valoración

### 5.1 – Número de llamadas necesarias para contactar

	TOTALES	
¿CUÁNTAS LLAMADAS TUVO QUE REALIZAR PARA CONTACTAR CON EL SERVICIO?	Una llamada	61
	Dos llamadas	25
	Tres llamadas	8
	Cuatro o más llamadas	5
	Ns/Nc	0
Porcentajes verticales	100	

\* Esta pregunta sólo se ha realizado a quienes hicieron uso del **Servicio Telefónico** de Zuzenean (44% de la población total)

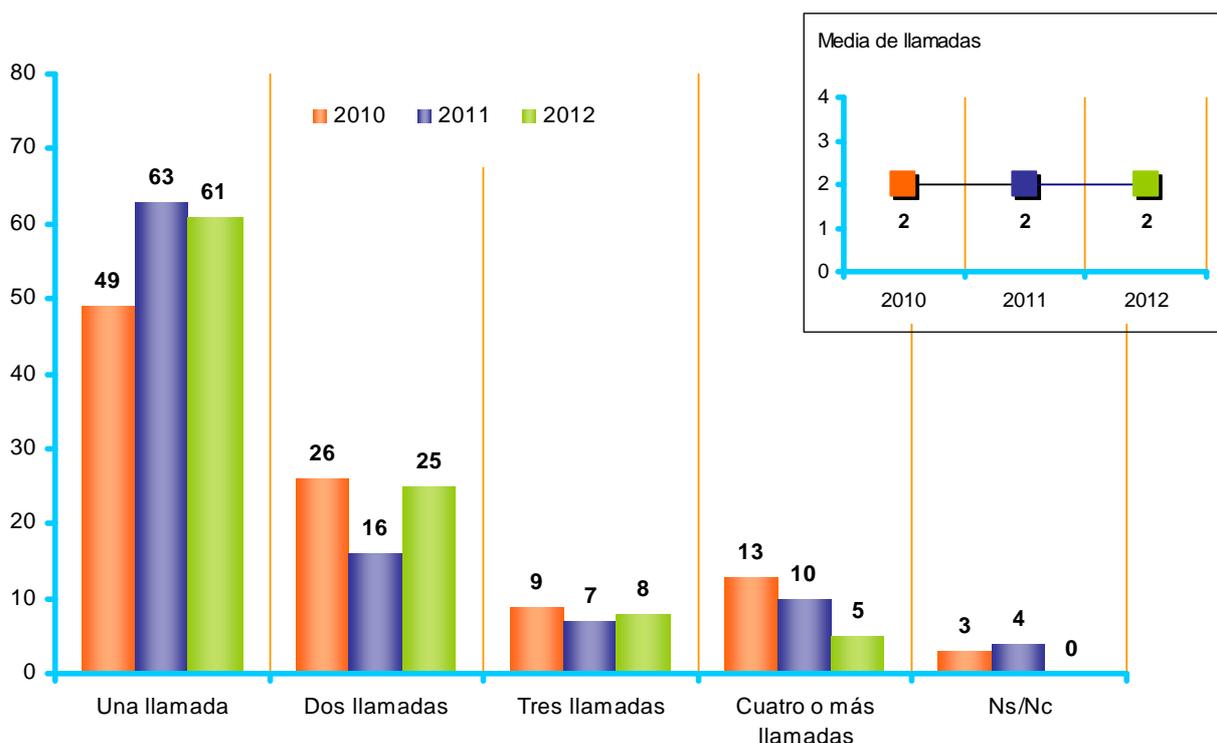


Página para consultar los resultados por colectivos: **67**

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



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



## 5.2 – Tiempo de espera en el Servicio de Atención Presencial

	TOTALES	
APROXIMADAMENTE, ¿CUÁNTOS MINUTOS ESTUVO DE ESPERA DESDE QUE LLEGÓ AL SERVICIO HASTA QUE FINALMENTE LE ATENDIERON?	Menos de 5 minutos	17
	De 5 a 10 minutos	42
	De 10 a 20 minutos	20
	De 20 a 30 minutos	12
	Más de 30 minutos	10
	Ns/Nc	0
Porcentajes verticales	100	

\* Esta pregunta sólo se ha realizado a quienes hicieron uso del **Servicio Presencial** de Zuzenean (56% de la población total)

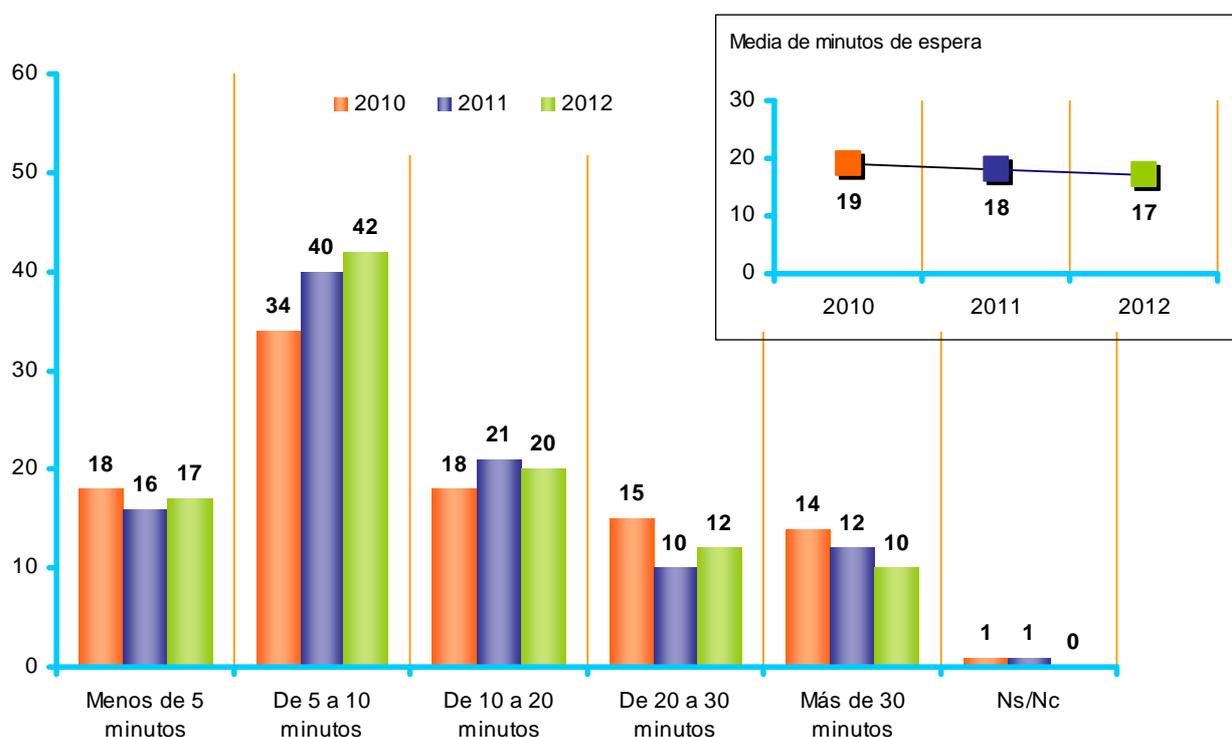


Página para consultar los resultados por colectivos: **69**

Media de minutos de espera	TOTALES
APROXIMADAMENTE, ¿CUÁNTOS MINUTOS ESTUVO DE ESPERA DESDE QUE LLEGÓ AL SERVICIO HASTA QUE FINALMENTE LE ATENDIERON?	17



Página para consultar los resultados por colectivos: **70**



### 5.3 – Estimación del tiempo adecuado de espera

		TOTALES
ESTE TIEMPO LE PARECIÓ A USTED...	Corto	16
	Adecuado	66
	Excesivo	18
	Ns/Nc	0
Porcentajes verticales		100

\* Esta pregunta sólo se ha realizado a quienes hicieron uso del **Servicio Presencial** de Zuzenean (56% de la población total)



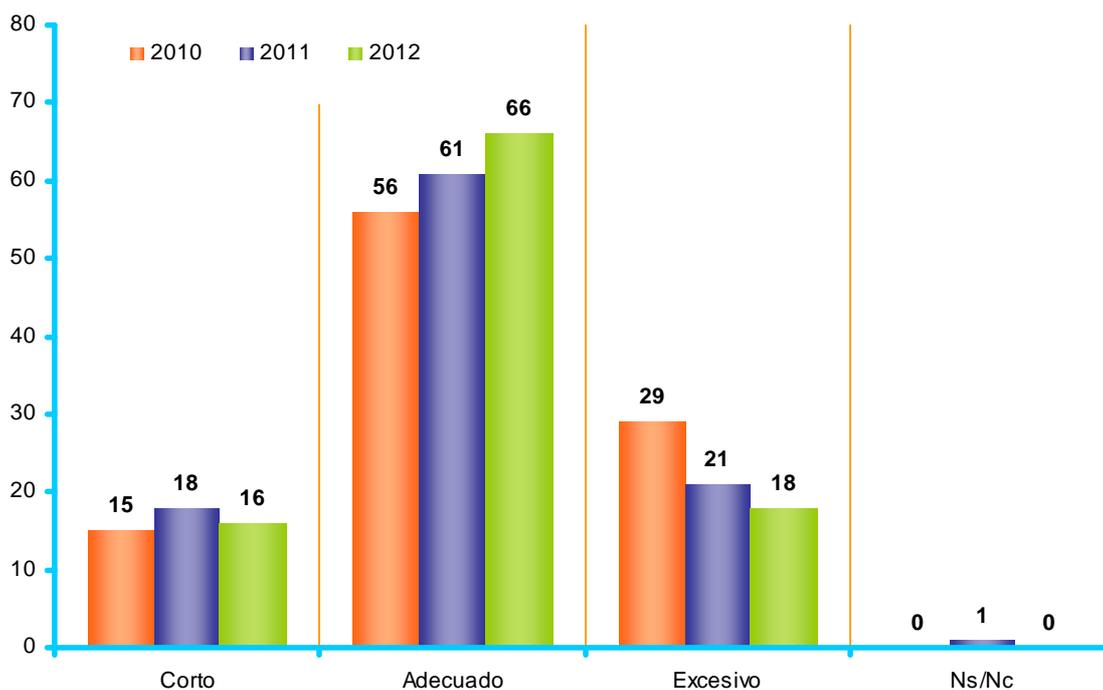
Página para consultar los resultados por colectivos: **71**

Media de minutos	TOTALES
¿CUÁNTO TIEMPO ESTIMA USTED QUE HUBIERA SIDO ADECUADO?	14

\* 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** (9% de la población total)



Página para consultar los resultados por colectivos: **71**

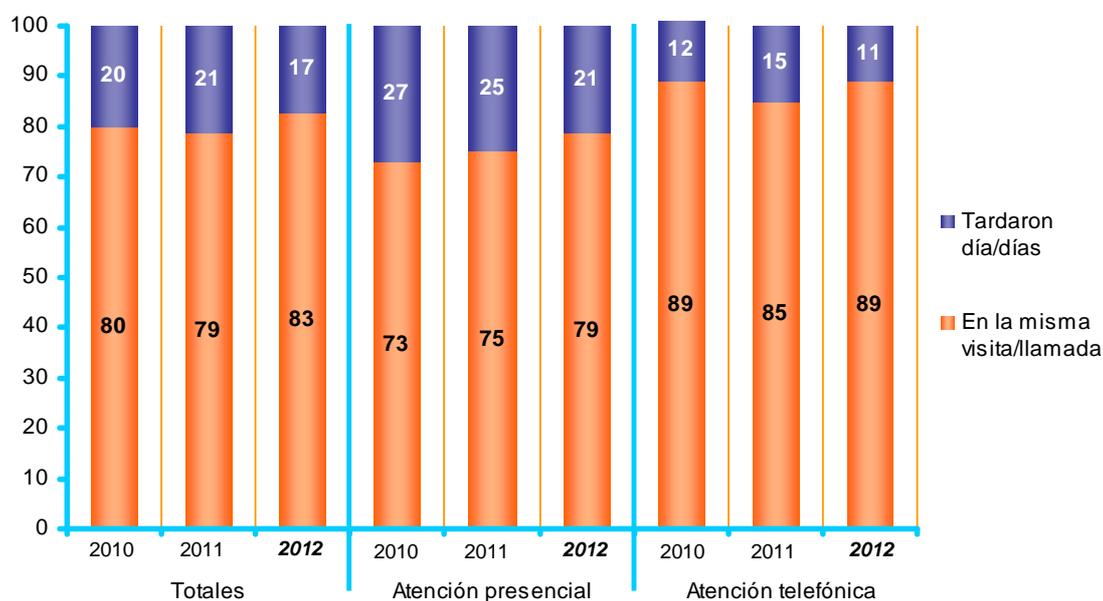


## 5.4 – Tiempo de resolución

		TOTALES
¿CUÁNTO TIEMPO TARDÓ EL SERVICIO DE ZUZENEAN EN RESOLVER EL MOTIVO DE SU VISITA/LLAMADA?	En la misma visita/llamada	83
	Tardaron día/días	17
Porcentajes verticales		100

\* Esta pregunta sólo se ha realizado a quienes el servicio de Zuzenean les resolvió el motivo por el que acudieron (84% de la población total)

 Página para consultar los resultados por colectivos: **72**



	TOTALES
¿CUÁNTOS MINUTOS TARDARON EN RESOLVERLO?	
Menos de 1 minuto	0
De 1 a 2 minutos	8
De 3 a 5 minutos	57
De 6 a 10 minutos	23
Más de 10 minutos	10
Ns/Nc	3
Porcentajes verticales	100

\* Esta pregunta sólo se ha realizado a quienes el servicio de Zuzenean les resolvió el motivo por el que acudieron **en la misma visita / llamada** (70% de la población total)

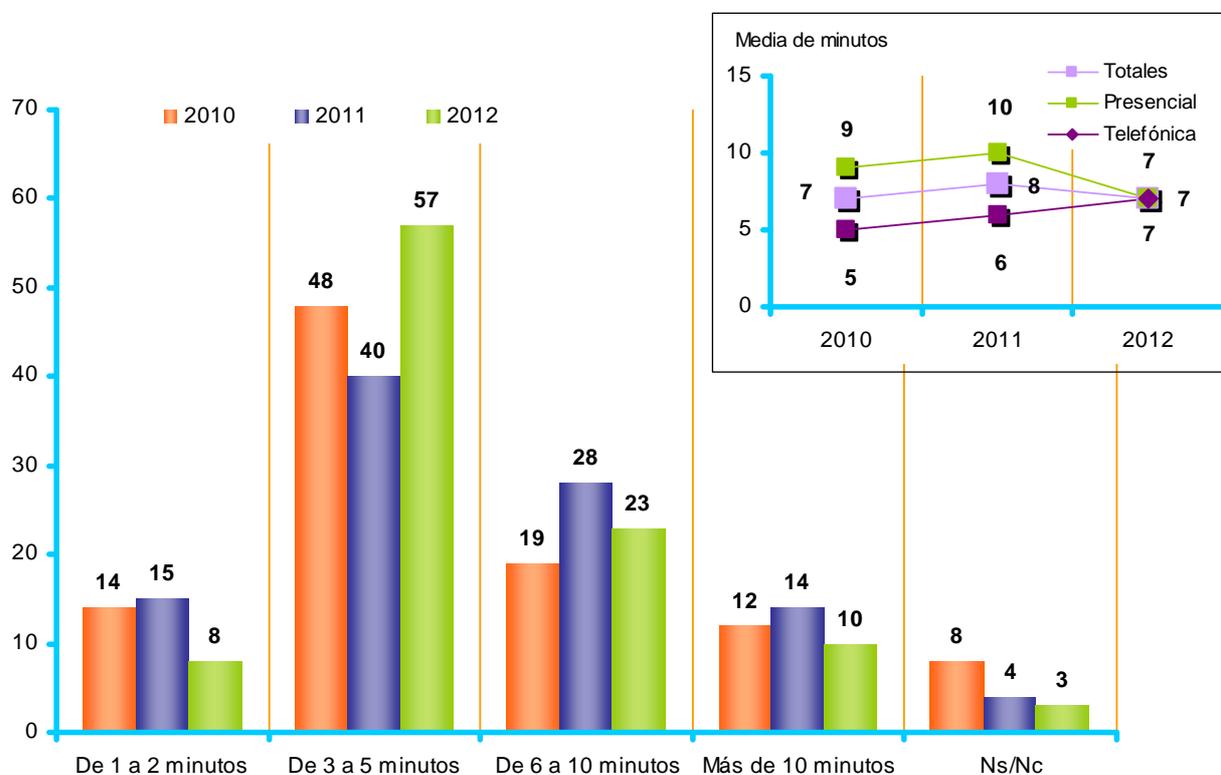


Página para consultar los resultados por colectivos: 73

Media de minutos	TOTALES
¿CUÁNTOS MINUTOS TARDARON EN RESOLVERLO?	7



Página para consultar los resultados por colectivos: 74



	TOTALES
¿CUÁNTOS DÍAS TARDARON EN RESOLVERLO?	
1 ó 2 días	19
De 3 a 5 días	13
De 6 a 10 días	16
De 11 a 30 días	27
De 1 a 2 meses	5
Más de 2 meses	13
Ns/Nc	7
Porcentajes verticales	100

\* Esta pregunta sólo se ha realizado a quienes el servicio de Zuzenean les resolvió el motivo por el que acudieron en **1 o varios días** (14% de la población total)

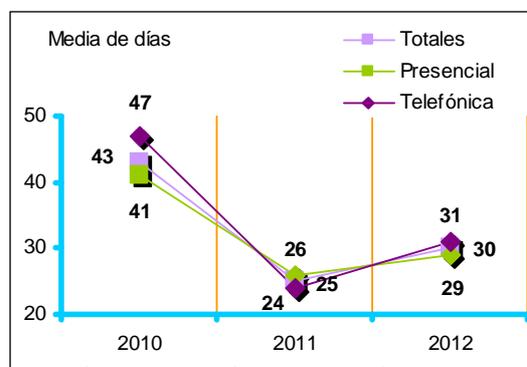
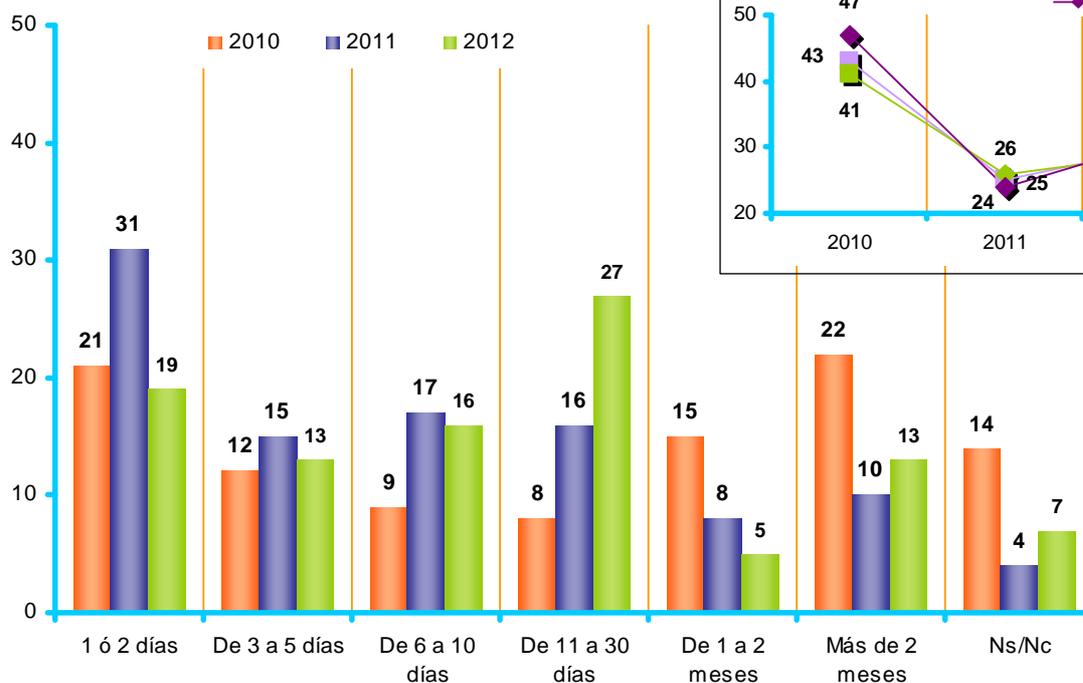


Página para consultar los resultados por colectivos: **75**

Media de días	TOTALES
¿CUÁNTOS DÍAS TARDARON EN RESOLVERLO?	30



Página para consultar los resultados por colectivos: **76**



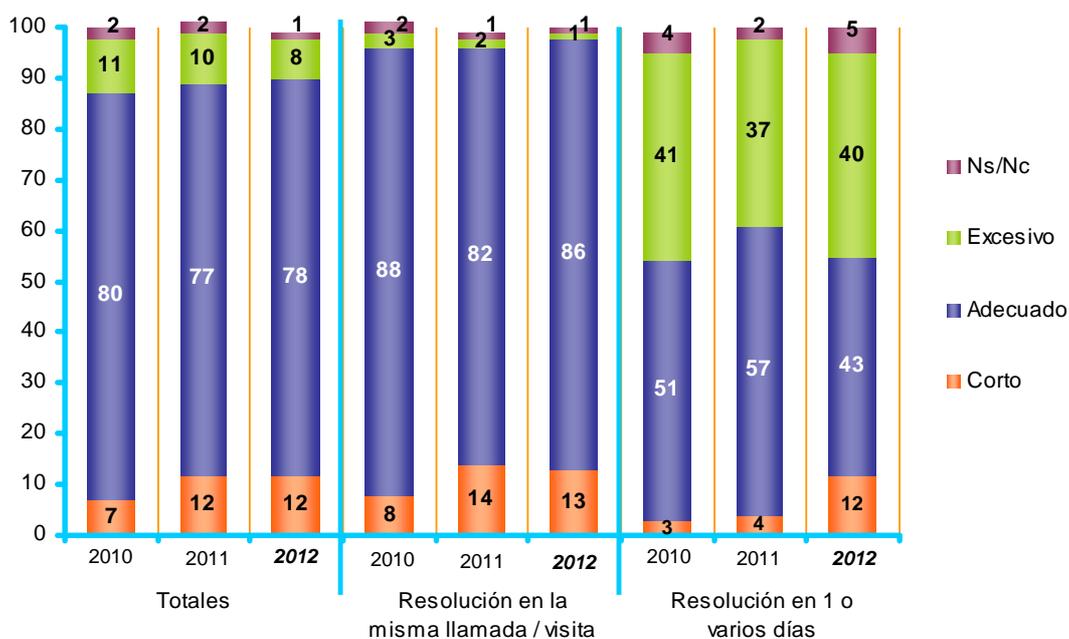
## 5.5 – Valoración del tiempo de resolución

	TOTALES	
ESTE TIEMPO LE PARECIÓ A USTED...	Corto	12
	Adecuado	78
	Excesivo	8
	Ns/Nc	1
Porcentajes verticales	100	

\* Esta pregunta sólo se ha realizado a quienes el servicio de Zuzenean les resolvió el motivo por el que acudieron (84% de la población total)



Página para consultar los resultados por colectivos: 77



Media de minutos	<b>TOTALES</b>
------------------	----------------

¿CUÁNTO TIEMPO ESTIMA USTED QUE HUBIERA SIDO ADECUADO? 6

\* Esta pregunta sólo se ha realizado a quienes el servicio de Zuzenean les resolvió el motivo por el que acudieron **en la misma visita / llamada**, y les parece un tiempo excesivo (1% de la población total)



Página para consultar los resultados por colectivos: **78**

Media de días	<b>TOTALES</b>
---------------	----------------

¿CUÁNTOS DÍAS ESTIMA USTED QUE HUBIERAN SIDO ADECUADOS? 13

\* 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% de la población total)



Página para consultar los resultados por colectivos: **78**

TIEMPO DE RESOLUCIÓN	VALORACIÓN DEL TIEMPO DE RESOLUCIÓN	TIEMPO DE RESOLUCIÓN REAL (minutos / días)	TIEMPO DE RESOLUCIÓN CONSIDERADO ADECUADO
EN LA MISMA VISITA / LLAMADA	Corto	5 minutos	
	Adecuado	7 minutos	
	Excesivo	17 minutos	6 minutos
	Ns/Nc	-	
EN 1 O VARIOS DÍAS	Corto	5 días	
	Adecuado	22 días	
	Excesivo	45 días	13 días
	Ns/Nc	3 días	

## 6 – 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 2012
Valoración media de las personas usuarias del servicio Zuzenean (presencial y telefónico)	7,5	8,1
Valoración media de la cualificación, preparación de la persona que le atendió, para darle un buen servicio	7,5	8,2
Valoración media de la amabilidad y respeto dispensado por el personal de Zuzenean	7,5	8,8
Valoración media de la capacidad de diálogo y comunicación de la persona que le atendió	7,5	8,4
Valoración media de la claridad y facilidad para entender a la persona que le atendió	7,5	8,5
Adaptación al idioma de la ciudadanía (castellano o euskera)	7,5	9,1
Valoración media de la amplitud del horario de atención al público	7,5	8,5
Valoración media sobre calidad de la información ofrecida	7,5	8,1
Valoración de la calidad de la documentación aportada por el servicio (en el caso de que proceda)	7,5	8,1
Valoración de la coherencia de la información facilitada	7,5	8,1

## 7 – Conclusiones

- La mayoría de las **personas usuarias** de los Servicios de Atención Presencial y Telefónico de Zuzenean tiene entre 30 y 45 años y cuenta con estudios superiores. Hay más mujeres que hombres, especialmente en el canal telefónico, donde llegan a ser 8 de cada 10. La proporción de personas de origen extranjero ha incrementado y alcanza el 23% de las personas usuarias de las oficinas. En cuanto a la situación laboral, 2 de cada 10 usuarios/as se encuentra desempleado/a.
- El **medio más habitual para conocer** Zuzenean sigue siendo la recomendación de amigos y/o familiares y la derivación de otras instituciones o de otros servicios del propio Gobierno Vasco.
- De cada 10 usuarios/as del Servicio Presencial, 4 conocen la existencia del Servicio Telefónico. El horario del Servicio Presencial es más conocido que el Telefónico
- Respecto a la página **Web**, aunque ha disminuido la proporción de personas usuarias de los Servicios Presenciales y Telefónicos que la conocen, ha incrementado el porcentaje de los que la utilizan entre los y las que la conocen. Por colectivos, el grupo de edad que más conoce la Web es el de 30 a 45 y ese grado de conocimiento se incrementa a medida que lo hace el nivel de estudios.
- Las **materias** más demandadas continúan siendo Vivienda (30%) y Familia (29%), seguidas de Educación (15%), trabajo/empleo (9%), Asuntos Sociales (5%) Interior/Tráfico (4%) y Administración Pública (2%).
- Las personas encuestadas valoran como **aspecto más importante** en un servicio de atención ciudadana la “amabilidad y buen trato” y, en concreto, otorgan a Zuzenean una puntuación de 8,8 sobre 10 puntos en ese aspecto.
- Hay que resaltar que el elevado **nivel de satisfacción** de las personas usuarias respecto al Servicio Zuzenean, al que le otorgan una nota global de 8,1. Ese nivel de satisfacción ha incrementado en prácticamente todos los aspectos valorados, excepto en el uso de la página Web, que se ha mantenido igual. Como en ocasiones anteriores es el personal de atención quién recibe la nota más elevada entre todos los ámbitos.
- Nuevamente y tras haber elevado el valor objetivo a alcanzar en el año 2012, los compromisos recogidos en la **Carta de Servicios** de Zuzenean medibles a través de la encuesta de satisfacción de usuarios se cumplen en su totalidad.
- Respecto al **tiempo de espera**, la media de llamadas necesarias para contactar con Zuzenean se mantiene estable en 2 y disminuye el porcentaje de personas que tuvieron que llamar 4 veces o más. En las oficinas disminuye el tiempo necesario de espera y aumenta el porcentaje de personas que consideran adecuado el tiempo que tuvieron que esperar.
- El 84% de las personas que se dirigió a Zuzenean encontró **solución** a su demanda y en un 83% de los casos fue en la misma visita/llamada.
- En cuanto a la **valoración del tiempo** que empleó el Servicio en resolver, este es considerado adecuado por el 78% y corto por el 12% de las personas a las que Zuzenean resolvió a su gestión.

## 8 – Ficha técnica

Este estudio se enmarca en el compromiso del **Servicio de Atención Ciudadana - 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

Se ha realizado una encuesta telefónica individual, entre los días **16 al 26 de abril de 2012**, mediante cuestionario estructurado y cerrado, a una **muestra** representativa de las personas usuarias de Zuzenean. En total se realizaron 803 entrevistas, a personas usuarias mayores de 18, a las cuales se les solicitó su consentimiento para la recogida de sus datos y posterior encuestación.

El **error muestral** se estima en  $\pm 3,4$  para un nivel de confianza del 95%. La muestra se elaboró atendiendo a cuotas por tipo de atención (telefónica y presencial) y a oficinas de atención presencial, de la siguiente forma:

- 200 encuestas a personas atendidas presencialmente en Bilbao
- 201 encuestas a personas atendidas presencialmente en Donostia
- 201 encuestas a personas atendidas presencialmente en Vitoria – Gasteiz
- 201 encuestas a personas atendidas telefónicamente (Tel: 012)

Los datos han sido ponderados a posteriori con el fin de ajustar la muestra obtenida al universo, utilizando los siguientes coeficientes de ponderación:

	Coeficiente de ponderación
Araba	0,547263682
Bizkaia	1,095
Gipuzkoa	0,60199005
Telefónicas	1,756218905

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**.

## 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
- **Estudios finalizados:** Primarios o inferiores, secundarios y profesionales y superiores
- **Ocupación actual:** Trabajo remunerado, desempleado, ama/o de casa, estudiante, pensionista y otras situaciones

## 2- Utilización del servicio de Atención Ciudadana - Zuzenean

### 2.1 – 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	27	25	23	37	19	36	23	27	24	38	45	26	31
	Entre 2 y 5 veces	48	50	49	41	61	46	48	52	47	42	48	47	51
	Entre 6 y 10 veces	14	16	14	11	16	8	17	8	17	12	4	15	9
	Más de 10 veces.	11	9	13	9	4	11	11	11	12	7	3	11	7
	Ns/Nc	1	0	1	1	0	0	1	2	1	0	0	1	2
Porcentajes verticales	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
n (absolutos sin ponderar)	(803)	(233)	(305)	(252)	(13)	(330)	(473)	(174)	(475)	(131)	(21)	(643)	(160)	

	TOTALES	ESTUDIOS FINALIZADOS			OCUPACIÓN ACTUAL						
		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	27	27	30	26	26	24	37	41	50	24
	Entre 2 y 5 veces	48	48	46	49	46	54	39	51	48	26
	Entre 6 y 10 veces	14	12	15	13	16	9	13	6	0	51
	Más de 10 veces.	11	12	8	12	12	12	6	2	2	0
	Ns/Nc	1	1	1	1	1	1	6	0	0	0
Porcentajes verticales	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
n (absolutos sin ponderar)	(803)	(169)	(276)	(358)	(521)	(171)	(46)	(28)	(29)	(6)	

	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	4	3	5	4	5	3	2	4	4
n (absolutos sin ponderar)	(743)	(217)	(278)	(236)	(12)	(302)	(441)	(156)	(444)	(122)	(19)	(596)	(147)

Media de usos del servicio

	TOTALES	ESTUDIOS FINALIZADOS			OCUPACIÓN ACTUAL					
		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	4	4	4	4	3	2	6
n (absolutos sin ponderar)	(743)	(152)	(260)	(331)	(481)	(156)	(43)	(28)	(27)	(6)

Media de usos del servicio

## 2.2 – 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	53	53	55	52	28	45	57	51	52	57	66	53	55
Para realizar algún trámite	42	39	41	45	61	47	39	42	44	34	17	41	42
Para registrar documentos	10	10	9	10	19	10	10	12	10	6	10	9	15
Para realizar reclamación o sugerencia	3	3	3	3	0	4	2	2	2	5	10	3	1
Para realizar algún pago	3	2	3	2	0	5	1	2	2	5	0	3	2
Ayudas / Subvenciones	1	1	2	0	4	1	2	0	2	1	0	1	0
Pedir títulos / Recoger título / Certificado	1	0	2	0	0	1	1	3	1	0	0	1	0
Pedir / anular cita	0	2	0	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0
Homologar papeles / títulos	0	0	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	1
Retirada de muebles	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
Educación	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
Oposiciones	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
Seguridad ciudadana (Ertzaintza, bomberos...)	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0
Ns/Nc	0	1	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0
n (absolutos sin ponderar)	(803)	(233)	(305)	(252)	(13)	(330)	(473)	(174)	(475)	(131)	(21)	(643)	(160)

Los porcentajes no suman 100 porque se podían dar tres respuestas

	TOTALES	ESTUDIOS FINALIZADOS			OCUPACIÓN ACTUAL					
		Primarios o inferiores	Secundarios y Profesionales	Superiores	Trabajo remunerado	Desempleado	Ama/o de casa	Estudiante	Pensionista	Otras situaciones
Para pedir información.	53	56	53	52	51	51	65	56	66	62
Para realizar algún trámite.	42	42	41	42	44	37	36	34	31	62
Para registrar documentos	10	5	8	13	9	14	5	8	2	0
Para realizar reclamación o sugerencia	3	4	2	3	2	6	4	0	7	13
Para realizar algún pago.	3	3	3	2	3	0	0	6	2	0
Ayudas / Subvenciones	1	1	1	1	1	1	2	0	4	0
Pedir títulos / Recoger título / Certificado	1	1	1	1	1	2	0	4	0	0
Pedir / anular cita	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0
Homologar papeles / títulos	0	0	1	0	0	2	1	0	0	0
Retirada de muebles	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
Educación	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Oposiciones	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Seguridad ciudadana (Ertzaintza, bomberos...)	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0
Ns/Nc	0	0	1	0	0	0	5	0	0	0
n (absolutos sin ponderar)	(803)	(169)	(276)	(358)	(521)	(171)	(46)	(28)	(29)	(6)

Los porcentajes no suman 100 porque se podían dar tres respuestas

## 2.3 – 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	30	45	26	26	46	33	29	40	24	40	52	27	50
Familia	29	22	33	29	0	23	33	12	42	7	7	32	15
Educación	15	11	17	16	12	11	17	31	10	16	0	14	19
Trabajo / Empleo	9	8	9	10	0	8	10	6	11	6	0	10	5
Asuntos Sociales	5	3	6	4	4	5	4	2	4	7	21	4	7
Interior / Trafico	4	1	4	6	19	7	2	4	4	5	4	5	1
Administración Pública	2	2	1	2	0	3	1	0	1	6	0	2	0
Medio ambiente	1	2	1	0	0	1	1	1	1	2	0	1	0
Cultura	1	1	1	0	0	1	1	2	0	0	0	1	0
Hacienda y finanzas	1	0	1	1	0	1	0	1	1	0	0	1	1
Subvenciones	1	2	0	2	0	1	1	0	1	0	10	1	0
Justicia	0	0	0	1	12	1	0	0	0	2	0	0	0
Consumo	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	3	1	0
Otros	1	1	1	1	7	3	0	1	1	3	4	1	0
Ns/Nc	1	1	0	2	0	1	0	0	1	3	0	1	1
n (absolutos sin ponderar)	(803)	(233)	(305)	(252)	(13)	(330)	(473)	(174)	(475)	(131)	(21)	(643)	(160)

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

	TOTALES	ESTUDIOS FINALIZADOS			OCUPACIÓN ACTUAL					
		Primarios o inferiores	Secundarios y Profesionales	Superiores	Trabajo remunerado	Desempleado	Ama/o de casa	Estudiante	Pensionista	Otras situaciones
Vivienda	30	42	30	27	28	37	34	32	50	12
Familia	29	23	33	29	36	15	30	2	7	13
Educación	15	13	12	18	10	30	17	43	2	25
Trabajo / Empleo	9	6	8	12	11	6	5	0	0	0
Asuntos Sociales	5	7	6	3	4	5	8	8	16	0
Interior / Trafico	4	4	3	4	5	3	0	2	2	0
Administración Pública	2	1	2	1	2	1	2	2	0	0
Medio ambiente	1	1	1	1	1	1	4	0	0	0
Cultura	1	0	0	1	0	0	0	11	0	0
Hacienda y finanzas	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0
Subvenciones	1	1	1	1	1	0	0	0	7	38
Justicia	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0
Consumo	0	0	1	0	0	1	0	0	2	13
Otros	1	1	2	0	1	1	1	0	7	0
Ns/Nc	1	0	1	1	1	0	0	0	7	0
n (absolutos sin ponderar)	(803)	(169)	(276)	(358)	(521)	(171)	(46)	(28)	(29)	(6)

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

### 3 - Conocimiento del servicio

#### 3.1 – 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	27	38	23	25	27	29	26	31	27	24	24	24	41
Me derivaron de otra institución	20	22	16	24	28	19	20	22	17	27	17	19	23
Me derivaron de otro servicio de Gobierno Vasco	19	15	22	15	38	18	19	12	21	20	17	20	12
Por la página web	17	13	19	20	0	17	18	22	18	9	10	19	10
Por publicidad	7	6	7	8	0	7	7	7	7	7	7	7	3
A través del trabajo	4	3	4	3	0	3	4	2	4	6	10	4	0
Por casualidad, pasé por la oficina	2	2	3	1	0	3	2	1	3	2	3	2	1
Páginas amarillas / guía / teléfono de información	2	3	2	0	0	1	2	0	2	3	10	2	0
Lo conozco de siempre	2	2	2	2	0	1	2	2	1	2	4	2	1
Asociaciones, sindicatos, asesorías, etc.	1	1	1	1	0	2	1	0	2	1	0	2	0
Asistencia social	1	1	1	1	4	1	1	2	1	2	0	0	5
Por impresos / documentación	1	0	1	1	0	0	1	1	1	0	0	1	0
Ns/Nc	5	3	6	3	4	7	3	3	6	2	0	5	6
n (absolutos sin ponderar)	(803)	(233)	(305)	(252)	(13)	(330)	(473)	(174)	(475)	(131)	(21)	(643)	(160)

Los porcentajes no suman 100 porque se podían dar tres respuestas

	TOTALES	ESTUDIOS FINALIZADOS			OCUPACIÓN ACTUAL					
		Primarios o inferiores	Secundarios y Profesionales	Superiores	Trabajo remunerado	Desempleado	Ama/o de casa	Estudiante	Pensionista	Otras situaciones
Por recomendación de amigos y/o familiares	27	27	31	24	25	30	23	47	31	25
Me derivaron de otra institución	20	17	22	19	17	23	32	23	29	12
Me derivaron de otro servicio de Gobierno Vasco	19	21	15	20	21	17	15	2	11	0
Por la página web	17	10	15	22	18	18	12	17	9	38
Por publicidad	7	9	10	4	7	7	5	4	5	0
A través del trabajo	4	0	2	6	5	0	0	0	7	13
Por casualidad, pasé por la oficina	2	5	2	1	3	0	2	2	2	0
Páginas amarillas / guía / teléfono de información	2	5	0	2	2	2	0	0	7	0
Lo conozco de siempre	2	1	1	2	2	2	2	0	0	13
Asociaciones, sindicatos, asesorías, etc.	1	1	3	1	2	0	0	0	0	0
Asistencia social	1	4	0	0	0	3	0	4	4	0
Por impresos / documentación	1	2	1	0	0	1	5	2	0	0
Ns/Nc	5	7	4	4	4	6	9	7	0	0
n (absolutos sin ponderar)	(803)	(169)	(276)	(358)	(521)	(171)	(46)	(28)	(29)	(6)

Los porcentajes no suman 100 porque se podían dar tres respuestas

## 3.2 – 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	<b>38</b>	31	43	34	36	30	44	40	40	30	11	42	24	
	No lo tiene	<b>3</b>	5	3	3	7	4	3	6	1	7	0	3	4	
	No sé si lo tiene o no / Nc	<b>59</b>	65	54	63	57	65	53	53	59	63	89	55	72	
	Porcentajes verticales	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	n (absolutos sin ponderar)	(602)	(193)	(194)	(206)	(9)	(286)	(316)	(136)	(348)	(99)	(17)	(457)	(145)	

		TOTALES	ESTUDIOS FINALIZADOS			OCUPACIÓN ACTUAL					
			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	<b>38</b>	27	32	48	43	34	24	22	7	0
	No lo tiene	<b>3</b>	1	5	3	4	3	0	6	0	0
	No sé si lo tiene o no / Nc	<b>59</b>	72	63	49	53	63	76	72	93	100
	Porcentajes verticales	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	n (absolutos sin ponderar)	(602)	(136)	(217)	(249)	(371)	(147)	(31)	(23)	(23)	(5)

\* Esta pregunta sólo se ha realizado a quienes hicieron uso del **Servicio Presencial** de Zuzenean (56% de la población total)

	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	43	33	45	45	39	43	43	47	44	27	50	47	17
	Otro	9	10	8	10	0	10	9	8	10	6	50	8	14
	Ns/Nc	48	57	46	45	61	47	49	45	46	67	0	45	69
	Porcentajes verticales	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	n (absolutos sin ponderar)	(218)	(60)	(84)	(71)	(3)	(84)	(134)	(53)	(134)	(29)	(2)	(183)	(35)

	TOTALES	ESTUDIOS FINALIZADOS			OCUPACIÓN ACTUAL						
		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	43	33	42	46	47	34	30	0	50	0
	Otro	9	6	12	8	9	8	0	29	50	0
	Ns/Nc	48	60	46	46	44	58	70	71	0	0
	Porcentajes verticales	100	100	100	100	100	100	100	100	100	0
	n (absolutos sin ponderar)	(218)	(35)	(67)	(116)	(158)	(48)	(6)	(4)	(2)	(0)

\* Esta pregunta sólo se ha realizado a quienes hicieron uso del Servicio Presencial de Zuzenean, y sabían que tiene un Servicio de Atención Telefónica (21% de la población total)

## 3.3 – 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, <a href="http://www.zuzenean.euskadi.net">www.zuzenean.euskadi.net</a> ?	Sí	41	35	45	37	43	37	43	45	26	24	44	23	
	No	59	65	55	63	57	63	57	55	74	76	56	77	
	Ns/Nc	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	
	n (absolutos sin ponderar)	(803)	(233)	(305)	(252)	(13)	(330)	(473)	(174)	(475)	(131)	(643)	(160)	

		TOTALES	ESTUDIOS FINALIZADOS				OCUPACIÓN ACTUAL				
			Primarios o inferiores	Secundarios y Profesionales	Superiores	Trabajo remunerado	Desempleado	Ama/o de casa	Estudiante	Pensionista	Otras situaciones
¿CONOCE LA PÁGINA WEB DE ZUZENEAN, <a href="http://www.zuzenean.euskadi.net">www.zuzenean.euskadi.net</a> ?	Sí	41	26	40	48	47	31	24	32	16	38
	No	59	74	60	52	53	69	76	68	84	62
	Ns/Nc	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Porcentajes verticales	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	n (absolutos sin ponderar)	(803)	(169)	(276)	(358)	(521)	(171)	(46)	(28)	(29)	(6)

		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	71	61	74	74	55	66	73	63	74	75	43	72	58
	No	29	39	26	26	45	34	26	37	26	25	57	27	42
	Ns/Nc	0	0	1	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)	(291)	(75)	(135)	(76)	(5)	(108)	(183)	(68)	(188)	(30)	(3)	(255)	(36)

		TOTALES	ESTUDIOS FINALIZADOS				OCUPACIÓN ACTUAL				
			Primarios o inferiores	Secundarios y Profesionales	Superiores	Trabajo remunerado	Desempleado	Ama/o de casa	Estudiante	Pensionista	Otras situaciones
¿LA HA UTILIZADO?	Sí	71	65	74	71	76	56	39	74	43	100
	No	29	35	26	28	24	44	61	26	57	0
	Ns/Nc	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
	Porcentajes verticales	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	n (absolutos sin ponderar)	(291)	(40)	(92)	(159)	(218)	(49)	(10)	(8)	(3)	(1)

\* Esta pregunta sólo se ha realizado a quienes conocen la página web de Zuzenean (41% de la población total)

## 3.4 – 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	17	15	18	14	31	12	19	13	19	13	10	17	13
	No	83	85	81	86	69	87	81	86	80	87	90	82	87
	Ns/Nc	0	0	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0
	Porcentajes verticales	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	n (absolutos sin ponderar)	(803)	(233)	(305)	(252)	(13)	(330)	(473)	(174)	(475)	(131)	(21)	(643)	(160)

		TOTALES	ESTUDIOS FINALIZADOS			OCUPACIÓN ACTUAL					
			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	17	13	16	19	19	14	13	0	7	0
	No	83	87	83	81	80	86	87	100	93	100
	Ns/Nc	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0
	Porcentajes verticales	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	n (absolutos sin ponderar)	(803)	(169)	(276)	(358)	(521)	(171)	(46)	(28)	(29)	(6)

	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	59	51	68	38	76	49	62	50	60	60	100	60	49
	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	34	40	24	52	24	46	29	48	30	36	0	32	48
	Ns/Nc	8	9	7	10	0	5	9	2	10	4	0	8	4
Porcentajes verticales	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
n (absolutos sin ponderar)	(107)	(23)	(49)	(32)	(3)	(30)	(77)	(22)	(22)	(70)	(14)	(1)	(91)	(16)

	TOTALES	ESTUDIOS FINALIZADOS			OCUPACIÓN ACTUAL						
		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	59	53	48	66	60	42	72	0	100	0
	De 08:00 a 20:00 de lunes a domingo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Otros horarios	34	44	47	23	31	50	28	0	0	0
	Ns/Nc	8	3	6	11	8	9	0	0	0	0
Porcentajes verticales	100	100	100	100	100	100	100	0	100	0	
n (absolutos sin ponderar)	(107)	(18)	(33)	(56)	(83)	(19)	(4)	(0)	(1)	(0)	

\* Esta pregunta sólo se ha realizado a quienes dicen conocer los horarios de atención telefónica (17% de la población total)

		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	45	45	47	40	57	43	46	45	46	43	31	44	51
	No	54	54	52	59	43	57	53	55	53	57	69	55	49
	Ns/Nc	1	1	1	1	0	1	1	0	1	0	0	1	0
	Porcentajes verticales	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	n (absolutos sin ponderar)	(803)	(233)	(305)	(252)	(13)	(330)	(473)	(174)	(475)	(131)	(21)	(643)	(160)

		TOTALES	ESTUDIOS FINALIZADOS			OCUPACIÓN ACTUAL					
			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	45	40	45	47	48	43	33	39	33	51
	No	54	60	53	52	52	56	67	61	67	49
	Ns/Nc	1	0	2	1	1	1	0	0	0	0
	Porcentajes verticales	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	n (absolutos sin ponderar)	(803)	(169)	(276)	(358)	(521)	(171)	(46)	(28)	(29)	(6)

	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	58	66	60	46	48	49	62	47	63	53	34	62	39
	De 08:00 a 20:00 de lunes a domingo	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0
	Otros horarios	37	29	35	49	52	44	34	50	32	41	55	32	61
	Ns/Nc	5	3	5	5	0	6	4	1	5	6	12	6	0
Porcentajes verticales	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
n (absolutos sin ponderar)	(379)	(110)	(147)	(114)	(8)	(145)	(234)	(84)	(229)	(59)	(7)	(301)	(78)	

	TOTALES	ESTUDIOS FINALIZADOS			OCUPACIÓN ACTUAL						
		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	58	47	45	70	68	29	48	31	34	74
	De 08:00 a 20:00 de lunes a domingo	0	0	1	0	0	0	0	10	0	0
	Otros horarios	37	47	52	24	28	67	45	53	53	26
	Ns/Nc	5	6	2	6	4	4	7	5	13	0
Porcentajes verticales	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
n (absolutos sin ponderar)	(379)	(73)	(126)	(180)	(255)	(78)	(18)	(13)	(11)	(4)	

\* Esta pregunta sólo se ha realizado a quienes dicen conocer los horarios de atención presencial (45% de la población total)

## 4 – Expectativas, satisfacción y eficacia

### 4.1 – 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
Amabilidad / Agradable / Buen trato / Actitud / Educación	47	45	48	45	42	44	48	50	46	43	52	46	48
Agilidad / rapidez / no tener que esperar	43	43	46	38	33	49	40	36	48	40	27	46	30
Buen asesoramiento, información y explicación	34	27	36	37	43	27	38	34	33	38	34	34	33
Atención al cliente buena, adecuada o correcta	26	27	25	25	55	23	27	32	24	23	45	26	25
Solución de dudas y problemas	17	15	18	17	12	16	17	23	14	19	4	17	16
Eficacia	15	13	17	13	7	16	14	15	14	14	32	16	6
Conocimiento y control de los temas	10	14	10	9	0	11	10	12	11	5	0	11	7
Amplitud de horario	8	9	6	9	12	6	8	5	10	4	4	9	3
Claridad	7	6	9	6	0	8	7	5	7	8	17	8	5
Facilidad y comodidad para hacer trámites	4	5	4	4	4	6	3	3	5	4	0	4	3
Gestión centralizada de los trámites	2	5	2	2	0	3	2	1	3	3	0	2	3
Calidad del servicio / buen servicio	2	4	1	3	0	3	2	4	2	1	0	2	1
Atención personal	2	1	2	3	0	2	2	1	1	7	0	2	1
Ayudas	2	3	2	2	0	2	2	3	2	2	4	2	3
Atención en euskera	2	0	2	3	0	2	2	5	1	0	0	2	0
Cercanía	1	3	1	0	0	0	2	2	1	2	0	1	0
Accesibilidad	1	0	0	3	0	1	1	1	1	0	0	1	0
Buena organización	1	0	1	1	0	0	1	0	1	2	0	1	2
Más personal	1	0	0	1	4	1	0	1	1	0	0	1	0
Oficina bien ubicada, cómoda, limpia	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0
Justificante de la consulta	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Constancia / seriedad	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Más oficinas	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Atención telefónica	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Todo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ns/Nc	2	3	0	3	4	2	1	1	2	2	0	1	7
n (absolutos sin ponderar)	(803)	(233)	(305)	(252)	(13)	(330)	(473)	(174)	(475)	(131)	(21)	(643)	(160)

Los porcentajes no suman 100 porque se pedía dar tres respuestas

	TOTALES	ESTUDIOS FINALIZADOS			OCUPACIÓN ACTUAL					
		Primarios o inferiores	Secundarios y Profesionales	Superiores	Trabajo remunerado	Desempleado	Ama/o de casa	Estudiante	Pensionista	Otras situaciones
Amabilidad / Agradable / Buen trato / Actitud / Educación	47	44	46	48	47	42	56	49	53	13
Agilidad / rapidez / no tener que esperar	43	32	46	46	47	37	38	39	29	51
Buen asesoramiento, información y explicación	34	39	32	34	33	37	35	43	23	74
Atención al cliente buena, adecuada o correcta	26	27	27	25	25	31	16	19	43	38
Solución de dudas y problemas	17	12	16	19	16	15	23	26	14	0
Eficacia	15	12	13	17	16	9	12	15	25	0
Conocimiento y control de los temas	10	3	11	13	11	10	7	15	2	12
Amplitud de horario	8	3	6	11	10	3	2	0	2	0
Claridad	7	5	7	8	8	6	3	0	9	0
Facilidad y comodidad para hacer trámites	4	3	4	5	4	5	2	0	2	0
Gestión centralizada de los trámites	2	2	2	3	3	2	2	0	0	0
Calidad del servicio / buen servicio	2	2	3	2	2	3	1	2	0	25
Atención personal	2	1	3	2	2	2	0	0	7	13
Ayudas	2	3	2	2	2	1	1	0	2	0
Atención en euskera	2	4	2	0	1	3	0	2	2	0
Cercanía	1	0	1	3	1	3	4	4	0	0
Accesibilidad	1	0	1	2	2	1	0	0	0	0
Buena organización	1	0	0	2	1	2	0	0	0	0
Más personal	1	1	1	1	1	0	0	0	4	0
Oficina bien ubicada, cómoda, limpia	0	1	1	0	1	0	0	0	0	13
Justificante de la consulta	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0
Constancia / seriedad	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Más oficinas	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
Atención telefónica	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Todo	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
Ns/Nc	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0
n (absolutos sin ponderar)	(803)	(169)	(276)	(358)	(521)	(171)	(46)	(28)	(29)	(6)

Los porcentajes no suman 100 porque se pedía dar tres respuestas

## 4.2 – Expectativas sobre 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	28	30	34	35	29	31	33	30	30	48	31	28
Realizar algún trámite	26	22	25	31	19	26	26	28	25	28	18	26	22
Registrar documentos	6	5	7	5	7	4	7	6	7	3	11	7	4
Ayudas / Subvenciones / Becas	5	3	6	4	0	2	6	3	5	6	0	5	4
Vivienda	4	4	4	6	4	4	5	7	4	3	7	4	8
Realizar reclamaciones o sugerencias	4	5	4	3	0	4	4	3	4	4	14	4	3
No echa de menos nada	2	2	3	1	0	3	1	1	2	2	0	2	2
Todas / Casi todas	2	2	1	3	0	4	1	1	2	0	0	2	0
Denuncias / Multas / Trafico	2	1	1	2	4	2	1	3	1	1	0	2	1
Educación	1	1	2	2	0	1	2	1	2	0	0	1	4
Administración pública	1	3	1	1	0	2	1	0	1	3	0	1	1
Centralizar tramites	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	0
Temas sociales	1	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	1	2
Empleo / Trabajo	1	1	1	1	0	1	1	0	1	0	0	1	0
Realizar algún pago	1	1	1	1	4	2	0	2	1	0	0	1	0
Más trámites on line	1	1	1	0	0	0	1	0	1	0	0	1	0
Dar soluciones	1	1	1	0	0	0	1	0	1	0	0	1	0
Tarjetas	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Títulos	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
Padrón	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Homologar papeles	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Otras	1	1	1	2	0	1	1	1	1	0	0	1	2
Ns/Nc	47	48	47	46	54	48	47	49	46	50	38	47	47
n (absolutos sin ponderar)	(803)	(233)	(305)	(252)	(13)	(330)	(473)	(174)	(475)	(131)	(21)	(643)	(160)

Los porcentajes no suman 100 porque se podían dar tres respuestas

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

	TOTALES	ESTUDIOS FINALIZADOS			OCUPACIÓN ACTUAL					
		Primarios o inferiores	Secundarios y Profesionales	Superiores	Trabajo remunerado	Desempleado	Ama/o de casa	Estudiante	Pensionista	Otras situaciones
Obtener información	31	28	30	32	32	19	38	15	63	64
Realizar algún trámite	26	19	29	27	27	21	28	11	34	64
Registrar documentos	6	4	6	7	6	6	11	2	0	0
Ayudas/Subvenciones	5	5	6	4	5	5	5	0	7	12
Vivienda	4	8	4	3	4	8	2	0	5	0
Realizar reclamaciones o sugerencias	4	5	2	5	4	5	0	0	9	13
No echa de menos nada	2	0	1	3	2	2	0	0	0	0
Todas/Casi todas	2	2	2	2	2	0	6	2	2	0
Denuncias/Multas/Trafico	2	3	0	2	2	2	0	0	0	0
Educación	1	2	1	1	2	1	1	0	0	0
Administración pública	1	0	0	3	2	1	0	0	0	0
Centralizar tramites	1	2	0	2	2	1	0	0	0	0
Otras	1	0	1	1	1	0	1	0	0	0
Temas sociales	1	2	0	0	0	2	2	2	0	0
Empleo/Trabajo	1	1	1	1	1	0	1	0	0	0
Realizar algún pago	1	0	1	1	1	0	0	0	0	0
Más trámites on line	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0
Dar soluciones	1	1	1	0	1	1	0	0	0	0
Tarjetas	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Titulos	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0
Padrón	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0
Homologar papeles	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
Ns/Nc	47	47	49	46	45	54	43	79	28	25
n (absolutos sin ponderar)	(803)	(169)	(276)	(358)	(521)	(171)	(46)	(28)	(29)	(6)

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

## 4.3 – Nivel de satisfacción con los siguientes aspectos

### 4.3.1.- 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
CONDICIONES AMBIENTALES DE LA OFICINA (LIMPIEZA, ORDEN, TEMPERATURA, ILUMINACIÓN, RUIDO, ETC.) *	<b>8,2</b>	8,3	8,2	8,2	8,6	8,1	8,3	8,3	8,1	8,4	8,2	8,1	8,6
n (absolutos sin ponderar)	(591)	(187)	(191)	(204)	(9)	(280)	(311)	(133)	(343)	(96)	(17)	(446)	(145)
ADAPTACIÓN DE LA OFICINA A PERSONAS CON MOVILIDAD REDUCIDA *	<b>8,0</b>	8,2	7,9	8,0	8,6	7,9	8,1	8,1	7,9	8,1	8,4	8,0	8,2
n (absolutos sin ponderar)	(502)	(165)	(154)	(175)	(8)	(240)	(262)	(114)	(297)	(80)	(9)	(372)	(130)
INSTALACIONES DE LA OFICINA: ESPACIO FÍSICO, ASIENTOS, ASEOS, TELÉFONO PÚBLICO... *	<b>7,8</b>	7,9	7,8	7,7	7,8	7,6	8,0	7,9	7,8	7,9	8,1	7,6	8,5
n (absolutos sin ponderar)	(587)	(185)	(191)	(202)	(9)	(279)	(308)	(131)	(344)	(95)	(15)	(444)	(143)
VISIBILIDAD DEL CARTEL DEL HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO *	<b>7,3</b>	7,5	7,3	7,3	8,2	7,3	7,4	7,4	7,2	7,7	8,0	7,0	8,2
n (absolutos sin ponderar)	(476)	(150)	(153)	(165)	(8)	(228)	(248)	(113)	(266)	(79)	(16)	(342)	(134)
SEÑALIZACIÓN DE LA OFICINA (EN LA CALLE Y DENTRO DE LA OFICINA) *	<b>7,2</b>	6,9	7,3	7,4	7,5	7,1	7,3	7,1	7,2	7,3	7,9	7,0	8,0
n (absolutos sin ponderar)	(578)	(187)	(188)	(194)	(9)	(275)	(303)	(131)	(335)	(93)	(17)	(435)	(143)

\* Esta pregunta sólo se ha realizado a quienes hicieron uso del **Servicio Presencial** de Zuzenean (56% de la población total)

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	ESTUDIOS FINALIZADOS				OCUPACIÓN ACTUAL				
		Primarios o inferiores	Secundarios y Profesionales	Superiores	Trabajo remunerado	Desempleado	Ama/o de casa	Estudiante	Pensionista	Otras situaciones
CONDICIONES AMBIENTALES DE LA OFICINA (LIMPIEZA, ORDEN, TEMPERATURA, ILUMINACIÓN, RUIDO, ETC.) *	<b>8,2</b>	8,3	8,4	8,1	8,2	8,3	8,3	8,2	8,3	8,2
n (absolutos sin ponderar)	(591)	(134)	(213)	(244)	(361)	(146)	(31)	(23)	(23)	(5)
ADAPTACIÓN DE LA OFICINA A PERSONAS CON MOVILIDAD REDUCIDA *	<b>8,0</b>	8,0	8,1	7,9	8,1	7,9	7,9	8,3	8,2	7,3
n (absolutos sin ponderar)	(502)	(114)	(187)	(201)	(301)	(132)	(28)	(19)	(16)	(4)
INSTALACIONES DE LA OFICINA: ESPACIO FÍSICO, ASIENTOS, ASEOS, TELÉFONO PÚBLICO... *	<b>7,8</b>	8,1	7,9	7,6	7,7	7,9	8,1	8,3	7,9	7,6
n (absolutos sin ponderar)	(587)	(134)	(210)	(243)	(361)	(146)	(31)	(21)	(21)	(5)
VISIBILIDAD DEL CARTEL DEL HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO *	<b>7,3</b>	7,6	7,4	7,1	7,1	7,6	7,6	8,0	7,9	6,9
n (absolutos sin ponderar)	(476)	(114)	(172)	(190)	(278)	(122)	(29)	(20)	(20)	(5)
SEÑALIZACIÓN DE LA OFICINA (EN LA CALLE Y DENTRO DE LA OFICINA) *	<b>7,2</b>	7,6	7,3	6,9	7,1	7,3	7,7	6,8	8,0	6,3
n (absolutos sin ponderar)	(578)	(133)	(207)	(238)	(353)	(142)	(31)	(22)	(23)	(5)

\* Esta pregunta sólo se ha realizado a quienes hicieron uso del **Servicio Presencial** de Zuzenean (56% de la población total)

### 4.3.2 – 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	<b>8,5</b>	8,6	8,4	8,5	8,4	8,3	8,6	8,4	8,5	8,6	8,8	8,4	8,7
n (absolutos sin ponderar)	(693)	(207)	(257)	(219)	(10)	(291)	(402)	(152)	(404)	(117)	(18)	(544)	(149)
TIEMPO DEDICADO EN SU CONSULTA	<b>8,1</b>	8,0	8,2	8,0	8,3	8,0	8,2	7,9	8,1	8,2	8,5	8,0	8,6
n (absolutos sin ponderar)	(795)	(228)	(303)	(251)	(13)	(328)	(467)	(171)	(473)	(128)	(21)	(636)	(159)
ORDEN Y EFICACIA EN LA ORGANIZACIÓN DE LAS COLAS DE ESPERA EN LA OFICINA *	<b>7,8</b>	7,9	7,8	7,9	7,6	7,8	7,9	7,6	7,8	8,2	8,6	7,7	8,4
n (absolutos sin ponderar)	(588)	(187)	(190)	(202)	(9)	(281)	(307)	(133)	(344)	(95)	(14)	(444)	(144)
Nº DE LLAMADAS A LA ATENCIÓN TELEFÓNICA NECESARIAS PARA SER ATENDIDO **	<b>7,7</b>	7,5	7,8	7,7	7,8	8,0	7,6	7,4	7,8	7,7	9,0	7,7	7,7
n (absolutos sin ponderar)	(199)	(40)	(110)	(45)	(4)	(42)	(157)	(37)	(127)	(31)	(4)	(184)	(15)
INTIMIDAD Y CONFIDENCIALIDAD A LOS/AS USUARIOS/AS *	<b>7,6</b>	7,4	7,6	7,6	8,4	7,5	7,7	7,9	7,5	7,6	8,3	7,4	8,4
n (absolutos sin ponderar)	(585)	(184)	(193)	(199)	(9)	(278)	(307)	(132)	(338)	(97)	(16)	(446)	(139)
TIEMPO DE ESPERA HASTA SER ATENDIDO	<b>7,4</b>	7,7	7,1	7,6	7,5	7,3	7,4	7,2	7,3	7,7	8,8	7,2	8,0
n (absolutos sin ponderar)	(798)	(230)	(304)	(251)	(13)	(328)	(470)	(171)	(475)	(129)	(21)	(638)	(160)

\* Esta pregunta sólo se ha realizado a quienes hicieron uso del **Servicio Presencial** de Zuzenean (56% de la población total)

\*\* Esta pregunta sólo se ha realizado a quienes hicieron uso del **Servicio Telefónico** de Zuzenean (44% de la población total)

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	ESTUDIOS FINALIZADOS			OCUPACIÓN ACTUAL					
		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	<b>8,5</b>	8,5	8,4	8,5	8,5	8,3	8,6	8,4	8,7	8,6
n (absolutos sin ponderar)	(693)	(151)	(242)	(300)	(445)	(152)	(42)	(21)	(26)	(5)
TIEMPO DEDICADO EN SU CONSULTA	<b>8,1</b>	8,2	8,2	8,0	8,1	8,1	8,5	7,5	8,3	8,5
n (absolutos sin ponderar)	(795)	(168)	(274)	(353)	(515)	(169)	(46)	(28)	(29)	(6)
ORDEN Y EFICACIA EN LA ORGANIZACIÓN DE LAS COLAS DE ESPERA EN LA OFICINA *	<b>7,8</b>	8,0	8,0	7,6	7,8	7,9	7,6	7,7	8,5	7,5
n (absolutos sin ponderar)	(588)	(132)	(211)	(245)	(364)	(144)	(31)	(22)	(20)	(5)
Nº DE LLAMADAS A LA ATENCIÓN TELEFÓNICA NECESARIAS PARA SER ATENDIDO **	<b>7,7</b>	7,6	7,9	7,6	7,8	7,2	7,7	6,0	8,8	10,0
n (absolutos sin ponderar)	(199)	(33)	(59)	(107)	(148)	(24)	(15)	(5)	(6)	(1)
INTIMIDAD Y CONFIDENCIALIDAD A LOS/AS USUARIOS/AS *	<b>7,6</b>	8,0	7,8	7,3	7,4	8,0	7,9	7,7	8,3	7,2
n (absolutos sin ponderar)	(585)	(131)	(211)	(243)	(362)	(141)	(30)	(23)	(22)	(5)
TIEMPO DE ESPERA HASTA SER ATENDIDO	<b>7,4</b>	7,4	7,5	7,2	7,3	7,4	7,3	7,0	8,5	8,0
n (absolutos sin ponderar)	(798)	(168)	(275)	(355)	(518)	(170)	(46)	(27)	(29)	(6)

\* Esta pregunta sólo se ha realizado a quienes hicieron uso del **Servicio Presencial** de Zuzenean (56% de la población total)

\*\* Esta pregunta sólo se ha realizado a quienes hicieron uso del **Servicio Telefónico** de Zuzenean (44% de la población total)

### 4.3.3 – 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	<b>9,1</b>	9,1	9,2	8,8	9,2	8,9	9,2	9,1	9,0	9,2	9,3	9,1	9,0
n (absolutos sin ponderar)	(801)	(233)	(305)	(251)	(12)	(329)	(472)	(173)	(474)	(131)	(21)	(642)	(159)
AMABILIDAD Y RESPETO CON EL QUE LE TRATARON	<b>8,8</b>	8,8	8,8	8,6	9,2	8,6	8,8	8,6	8,7	9,0	9,3	8,7	9,1
n (absolutos sin ponderar)	(802)	(233)	(305)	(251)	(13)	(330)	(472)	(174)	(474)	(131)	(21)	(642)	(160)
TRATO DE IGUAL A IGUAL	<b>8,7</b>	8,7	8,7	8,6	9,2	8,5	8,8	8,5	8,7	8,9	9,4	8,6	8,9
n (absolutos sin ponderar)	(801)	(232)	(305)	(251)	(13)	(329)	(472)	(174)	(473)	(131)	(21)	(642)	(159)
CLARIDAD Y FACILIDAD DE ENTENDER A LA PERSONA QUE LE ATENDIÓ, CUANDO LE INFORMABA	<b>8,5</b>	8,6	8,5	8,4	9,2	8,3	8,6	8,4	8,5	8,7	9,4	8,4	8,8
n (absolutos sin ponderar)	(803)	(233)	(305)	(252)	(13)	(330)	(473)	(174)	(475)	(131)	(21)	(643)	(160)
CAPACIDAD DE DIÁLOGO Y COMUNICACIÓN DE LA PERSONA QUE LE ATENDIÓ	<b>8,4</b>	8,4	8,4	8,3	8,9	8,3	8,5	8,3	8,3	8,7	9,2	8,4	8,7
n (absolutos sin ponderar)	(799)	(233)	(305)	(248)	(13)	(329)	(470)	(173)	(473)	(130)	(21)	(639)	(160)
CUALIFICACIÓN, PREPARACIÓN DE LA PERSONA QUE LE ATENDIÓ, PARA DARLE UN BUEN SERVICIO	<b>8,2</b>	8,2	8,2	8,2	8,8	8,2	8,2	8,2	8,2	8,4	9,1	8,2	8,4
n (absolutos sin ponderar)	(769)	(224)	(291)	(242)	(12)	(316)	(453)	(168)	(450)	(129)	(20)	(612)	(157)
PREOCUPACIÓN E INTERÉS DE LA PERSONA QUE LE ATENDIÓ, POR SOLUCIONAR LA CUESTIÓN QUE HAYA IDO A TRATAR	<b>8,2</b>	8,2	8,2	8,1	8,7	8,0	8,2	7,9	8,2	8,3	9,1	8,1	8,5
n (absolutos sin ponderar)	(799)	(231)	(304)	(251)	(13)	(327)	(472)	(173)	(473)	(131)	(20)	(640)	(159)

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	ESTUDIOS FINALIZADOS			OCUPACIÓN ACTUAL					
		Primarios o inferiores	Secundarios y Profesionales	Superiores	Trabajo remunerado	Desempleado	Ama/o de casa	Estudiante	Pensionista	Otras situaciones
ADAPTACIÓN A SU IDIOMA	<b>9,1</b>	9,2	9,1	9,0	9,1	9,0	9,2	9,0	9,3	8,9
n (absolutos sin ponderar)	(801)	(169)	(275)	(357)	(520)	(170)	(46)	(28)	(29)	(6)
AMABILIDAD Y RESPETO CON EL QUE LE TRATARON	<b>8,8</b>	8,9	8,7	8,7	8,7	8,6	9,1	8,5	9,4	8,8
n (absolutos sin ponderar)	(802)	(169)	(276)	(357)	(520)	(171)	(46)	(28)	(29)	(6)
TRATO DE IGUAL A IGUAL	<b>8,7</b>	8,8	8,6	8,7	8,7	8,6	9,0	8,3	9,4	9,2
n (absolutos sin ponderar)	(801)	(169)	(276)	(356)	(520)	(170)	(46)	(28)	(29)	(6)
CLARIDAD Y FACILIDAD DE ENTENDER A LA PERSONA QUE LE ATENDIÓ, CUANDO LE INFORMABA	<b>8,5</b>	8,7	8,6	8,4	8,4	8,4	9,1	8,2	9,3	8,4
n (absolutos sin ponderar)	(803)	(169)	(276)	(358)	(521)	(171)	(46)	(28)	(29)	(6)
CAPACIDAD DE DIÁLOGO Y COMUNICACIÓN DE LA PERSONA QUE LE ATENDIÓ	<b>8,4</b>	8,5	8,5	8,3	8,4	8,3	8,7	8,1	9,1	8,5
n (absolutos sin ponderar)	(799)	(169)	(275)	(355)	(517)	(171)	(46)	(28)	(29)	(6)
CUALIFICACIÓN, PREPARACIÓN DE LA PERSONA QUE LE ATENDIÓ, PARA DARLE UN BUEN SERVICIO	<b>8,2</b>	8,3	8,4	8,1	8,2	8,1	8,3	7,9	9,0	8,0
n (absolutos sin ponderar)	(769)	(163)	(267)	(339)	(495)	(165)	(46)	(27)	(28)	(6)
PREOCUPACIÓN E INTERÉS DE LA PERSONA QUE LE ATENDIÓ, POR SOLUCIONAR LA CUESTIÓN QUE HAYA IDO A TRATAR	<b>8,2</b>	8,2	8,3	8,0	8,2	8,1	8,4	7,6	8,9	7,6
n (absolutos sin ponderar)	(799)	(168)	(274)	(357)	(519)	(170)	(46)	(28)	(28)	(6)

## 4.3.4 – 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	<b>8,3</b>	8,3	8,4	8,0	8,6	8,1	8,3	8,0	8,3	8,2	8,9	8,2	8,6
n (absolutos sin ponderar)	(772)	(224)	(294)	(242)	(12)	(313)	(459)	(169)	(457)	(125)	(19)	(613)	(159)
COHERENCIA DE LA INFORMACIÓN	<b>8,1</b>	8,2	8,2	7,9	8,7	8,0	8,2	8,1	8,1	8,2	8,8	8,1	8,5
n (absolutos sin ponderar)	(777)	(225)	(296)	(243)	(13)	(316)	(461)	(170)	(460)	(125)	(20)	(618)	(159)
CALIDAD DE LA INFORMACIÓN	<b>8,1</b>	8,1	8,2	7,9	8,6	8,0	8,2	7,9	8,2	8,2	8,7	8,1	8,5
n (absolutos sin ponderar)	(780)	(227)	(296)	(244)	(13)	(318)	(462)	(170)	(460)	(127)	(21)	(621)	(159)
CALIDAD DE LA DOCUMENTACIÓN QUE LE DIERON PARA REALIZAR SU GESTIÓN *	<b>8,1</b>	8,2	8,1	7,9	9,1	7,9	8,2	7,9	8,2	8,0	7,8	7,9	8,5
n (absolutos sin ponderar)	(559)	(179)	(182)	(190)	(8)	(267)	(292)	(126)	(325)	(89)	(17)	(419)	(140)
EXACTITUD DE LA INFORMACIÓN QUE LE DIERON (SIN ERRORES)	<b>8,0</b>	8,1	8,1	7,8	8,6	8,0	8,1	7,9	8,1	7,8	8,7	8,0	8,4
n (absolutos sin ponderar)	(775)	(226)	(294)	(243)	(12)	(316)	(459)	(168)	(458)	(126)	(21)	(616)	(159)
ASESORAMIENTO SOBRE LAS OPCIONES QUE MÁS LE CONVENÍAN	<b>7,9</b>	8,0	7,8	7,8	8,2	7,8	7,9	7,6	8,0	7,6	8,8	7,8	8,2
n (absolutos sin ponderar)	(728)	(211)	(273)	(232)	(12)	(300)	(428)	(164)	(428)	(116)	(18)	(577)	(151)

\* Esta pregunta sólo se ha realizado a quienes hicieron uso del **Servicio Presencial** de Zuzenean (56% de la población total)

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	ESTUDIOS FINALIZADOS			OCUPACIÓN ACTUAL					
		Primarios o inferiores	Secundarios y Profesionales	Superiores	Trabajo remunerado	Desempleado	Ama/o de casa	Estudiante	Pensionista	Otras situaciones
UTILIDAD DE LA INFORMACIÓN	<b>8,3</b>	8,1	8,4	8,2	8,3	7,9	8,3	8,4	8,7	7,5
n (absolutos sin ponderar)	(772)	(158)	(270)	(344)	(502)	(165)	(44)	(27)	(27)	(5)
COHERENCIA DE LA INFORMACIÓN	<b>8,1</b>	8,1	8,3	8,1	8,2	7,8	8,3	8,3	8,5	7,5
n (absolutos sin ponderar)	(777)	(158)	(273)	(346)	(504)	(166)	(44)	(28)	(28)	(5)
CALIDAD DE LA INFORMACIÓN	<b>8,1</b>	8,1	8,3	8,0	8,2	7,9	8,2	8,0	8,5	7,5
n (absolutos sin ponderar)	(780)	(161)	(274)	(345)	(506)	(167)	(44)	(27)	(29)	(5)
CALIDAD DE LA DOCUMENTACIÓN QUE LE DIERON PARA REALIZAR SU GESTIÓN *	<b>8,1</b>	8,1	8,2	7,9	8,1	7,9	8,6	8,1	8,0	6,4
n (absolutos sin ponderar)	(559)	(130)	(205)	(224)	(338)	(139)	(31)	(22)	(23)	(4)
EXACTITUD DE LA INFORMACIÓN QUE LE DIERON (SIN ERRORES)	<b>8,0</b>	8,0	8,2	8,0	8,1	7,9	8,0	8,2	8,3	7,5
n (absolutos sin ponderar)	(775)	(163)	(268)	(344)	(501)	(166)	(45)	(27)	(29)	(5)
ASESORAMIENTO SOBRE LAS OPCIONES QUE MÁS LE CONVENÍAN	<b>7,9</b>	7,7	8,1	7,7	8,0	7,4	8,2	7,5	8,3	7,5
n (absolutos sin ponderar)	(728)	(152)	(258)	(318)	(469)	(156)	(44)	(26)	(26)	(5)

\* Esta pregunta sólo se ha realizado a quienes hicieron uso del **Servicio Presencial** de Zuzenean (56% de la población total)

### 4.3.5 – 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
ACTITUD DE LOS AGENTES FRENTE A SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES	<b>8,1</b>	8,2	8,2	7,8	8,8	7,8	8,3	8,0	8,1	8,3	8,6	8,0	8,5
n (absolutos sin ponderar)	(598)	(174)	(235)	(181)	(8)	(245)	(353)	(131)	(359)	(92)	(14)	(469)	(129)
RESULTADO FINAL DE LA GESTIÓN	<b>8,0</b>	8,2	7,9	7,9	9,3	7,9	8,0	7,9	8,0	8,1	8,5	7,9	8,5
n (absolutos sin ponderar)	(753)	(217)	(284)	(239)	(13)	(309)	(444)	(165)	(445)	(125)	(16)	(601)	(152)
SUFICIENCIA DEL SERVICIO TELEFÓNICO PARA RESOLVER EL MOTIVO DE SU LLAMADA **	<b>8,0</b>	8,1	7,9	7,8	8,8	8,1	7,9	7,5	8,1	7,9	9,3	7,9	8,1
n (absolutos sin ponderar)	(193)	(40)	(107)	(42)	(4)	(41)	(152)	(38)	(122)	(29)	(4)	(178)	(15)
EFICACIA DEL SERVICIO EN LA RESOLUCIÓN DE LOS MOTIVOS POR LOS QUE ACUDIÓ	<b>7,8</b>	8,0	7,8	7,7	9,3	7,6	7,9	7,8	7,8	8,0	8,4	7,7	8,4
n (absolutos sin ponderar)	(752)	(218)	(283)	(239)	(12)	(308)	(444)	(165)	(443)	(126)	(16)	(598)	(154)
SUFICIENCIA DE LA OFICINA PARA RESOLVER EL MOTIVO DE SU VISITA *	<b>7,8</b>	7,9	7,8	7,8	7,8	7,7	7,9	7,5	7,8	8,0	8,3	7,7	8,1
n (absolutos sin ponderar)	(583)	(185)	(190)	(200)	(8)	(276)	(307)	(131)	(339)	(94)	(17)	(440)	(143)
TIEMPO TOTAL EMPLEADO EN LA RESOLUCIÓN DE LOS MOTIVOS DE ACUDIR A ZUZENEAN	<b>7,8</b>	8,0	7,8	7,5	9,0	7,6	7,9	7,8	7,7	8,1	8,5	7,7	8,1
n (absolutos sin ponderar)	(777)	(227)	(297)	(240)	(13)	(318)	(459)	(170)	(464)	(123)	(18)	(619)	(158)
FACILIDAD PARA CONOCER EL ESTADO DE TRAMITACIÓN DE SU EXPEDIENTE	<b>7,6</b>	7,8	7,6	7,5	8,1	7,4	7,8	7,7	7,6	7,7	8,3	7,5	8,2
n (absolutos sin ponderar)	(616)	(183)	(227)	(197)	(9)	(250)	(366)	(138)	(367)	(94)	(15)	(478)	(138)

\* Esta pregunta sólo se ha realizado a quienes hicieron uso del **Servicio Presencial** de Zuzenean (56% de la población total)

\*\* Esta pregunta sólo se ha realizado a quienes hicieron uso del **Servicio Telefónico** de Zuzenean (44% de la población total)

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	ESTUDIOS FINALIZADOS			OCUPACIÓN ACTUAL					
		Primarios o inferiores	Secundarios y Profesionales	Superiores	Trabajo remunerado	Desempleado	Ama/o de casa	Estudiante	Pensionista	Otras situaciones
ACTITUD DE LOS AGENTES FRENTE A SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES	<b>8,1</b>	8,3	8,2	7,9	8,1	8,0	8,7	7,7	8,5	8,4
n (absolutos sin ponderar)	(598)	(127)	(214)	(257)	(384)	(131)	(38)	(22)	(18)	(3)
RESULTADO FINAL DE LA GESTIÓN	<b>8,0</b>	8,1	8,1	7,9	8,0	7,6	8,4	8,2	8,4	6,5
n (absolutos sin ponderar)	(753)	(159)	(260)	(334)	(488)	(164)	(44)	(27)	(23)	(5)
SUFICIENCIA DEL SERVICIO TELEFÓNICO PARA RESOLVER EL MOTIVO DE SU LLAMADA **	<b>8,0</b>	7,8	8,2	7,9	8,0	7,7	8,8	6,6	9,2	5,0
n (absolutos sin ponderar)	(193)	(31)	(59)	(103)	(145)	(24)	(13)	(5)	(5)	(1)
EFICACIA DEL SERVICIO EN LA RESOLUCIÓN DE LOS MOTIVOS POR LOS QUE ACUDIÓ	<b>7,8</b>	7,9	8,0	7,7	7,9	7,6	7,8	8,0	8,4	7,1
n (absolutos sin ponderar)	(752)	(160)	(261)	(331)	(485)	(165)	(45)	(26)	(24)	(5)
SUFICIENCIA DE LA OFICINA PARA RESOLVER EL MOTIVO DE SU VISITA *	<b>7,8</b>	8,0	7,9	7,6	7,9	7,4	8,3	7,6	8,3	6,4
n (absolutos sin ponderar)	(583)	(134)	(210)	(239)	(358)	(142)	(31)	(23)	(23)	(4)
TIEMPO TOTAL EMPLEADO EN LA RESOLUCIÓN DE LOS MOTIVOS DE ACUDIR A ZUZENEAN	<b>7,8</b>	7,9	7,9	7,6	7,8	7,6	8,4	7,8	8,3	8,3
n (absolutos sin ponderar)	(777)	(162)	(271)	(344)	(505)	(169)	(43)	(28)	(25)	(5)
FACILIDAD PARA CONOCER EL ESTADO DE TRAMITACIÓN DE SU EXPEDIENTE	<b>7,6</b>	7,9	8,0	7,3	7,6	7,5	8,2	7,5	8,2	6,1
n (absolutos sin ponderar)	(616)	(139)	(218)	(259)	(390)	(138)	(39)	(24)	(19)	(4)

\* Esta pregunta sólo se ha realizado a quienes hicieron uso del **Servicio Presencial** de Zuzenean (56% de la población total)

\*\* Esta pregunta sólo se ha realizado a quienes hicieron uso del **Servicio Telefónico** de Zuzenean (44% de la población total)

### 4.3.6 – 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 *	<b>7,8</b>	8,3	7,7	7,7	8,2	7,9	7,7	8,0	7,7	8,0	8,0	7,7	8,6
n (absolutos sin ponderar)	(193)	(43)	(94)	(53)	(3)	(68)	(125)	(40)	(131)	(19)	(1)	(172)	(21)
ACTUALIZACIÓN DE LOS CONTENIDOS *	<b>7,7</b>	8,4	7,4	7,8	8,0	7,6	7,7	7,5	7,7	7,5	8,0	7,6	8,8
n (absolutos sin ponderar)	(153)	(34)	(74)	(43)	(2)	(55)	(98)	(35)	(103)	(12)	(1)	(134)	(19)
CORRECCIÓN DE LA INFORMACIÓN MOSTRADA *	<b>7,6</b>	8,2	7,5	7,6	8,0	7,4	7,7	7,4	7,8	7,3	8,0	7,6	8,3
n (absolutos sin ponderar)	(169)	(39)	(81)	(47)	(2)	(65)	(104)	(36)	(113)	(17)	(1)	(148)	(21)
SENCILLEZ DEL USO, FACILIDAD DE NAVEGACIÓN DE LA PÁGINA *	<b>7,3</b>	7,7	7,1	7,6	9,4	7,2	7,4	7,1	7,4	7,4	8,0	7,2	8,4
n (absolutos sin ponderar)	(188)	(43)	(92)	(51)	(2)	(68)	(120)	(40)	(127)	(18)	(1)	(166)	(22)
POSIBILIDAD DE COMPLETAR TRÁMITES ON-LINE *	<b>7,3</b>	7,1	7,3	7,5	8,8	7,1	7,4	6,9	7,4	7,5	-	7,3	8,0
n (absolutos sin ponderar)	(140)	(28)	(70)	(40)	(2)	(48)	(92)	(33)	(93)	(12)	(0)	(124)	(16)

\* Estas preguntas sólo se han realizado a quienes han utilizado la **página web** de Zuzenean (29% de la población total)

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	ESTUDIOS FINALIZADOS			OCUPACIÓN ACTUAL					
		Primarios o inferiores	Secundarios y Profesionales	Superiores	Trabajo remunerado	Desempleado	Ama/o de casa	Estudiante	Pensionista	Otras situaciones
UTILIDAD DE LA INFORMACIÓN MOSTRADA *	<b>7,8</b>	8,5	7,9	7,5	7,8	7,5	8,9	8,3	8,0	7,0
n (absolutos sin ponderar)	(193)	(27)	(61)	(105)	(152)	(27)	(4)	(6)	(1)	(1)
ACTUALIZACIÓN DE LOS CONTENIDOS *	<b>7,7</b>	8,4	7,9	7,3	7,6	7,3	9,0	8,2	8,0	-
n (absolutos sin ponderar)	(153)	(25)	(51)	(77)	(118)	(24)	(3)	(5)	(1)	(0)
CORRECCIÓN DE LA INFORMACIÓN MOSTRADA *	<b>7,6</b>	8,2	7,8	7,4	7,7	7,1	9,1	7,6	8,0	-
n (absolutos sin ponderar)	(169)	(26)	(55)	(88)	(133)	(24)	(3)	(6)	(1)	(0)
SENCILLEZ DEL USO, FACILIDAD DE NAVEGACIÓN DE LA PÁGINA *	<b>7,3</b>	8,3	7,6	6,9	7,2	7,5	9,0	7,9	8,0	7,0
n (absolutos sin ponderar)	(188)	(27)	(62)	(99)	(146)	(29)	(3)	(6)	(1)	(1)
POSIBILIDAD DE COMPLETAR TRÁMITES ON-LINE *	<b>7,3</b>	7,9	7,7	6,9	7,3	6,6	8,4	8,1	-	-
n (absolutos sin ponderar)	(140)	(20)	(49)	(71)	(109)	(21)	(3)	(5)	(0)	(0)

\* Estas preguntas sólo se han realizado a quienes han utilizado la **página web** de Zuzenean (29% de la población total)

## 4.3.7 – 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?	<b>8,1</b>	8,2	8,1	8,0	8,7	7,9	8,2	8,0	8,1	8,1	8,8	8,0	8,5
n (absolutos sin ponderar)	(798)	(233)	(304)	(248)	(13)	(329)	(469)	(174)	(472)	(130)	(20)	(638)	(160)

Medias (0-10)	TOTALES	ESTUDIOS FINALIZADOS			OCUPACIÓN ACTUAL					
		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?	<b>8,1</b>	8,2	8,2	8,0	8,1	7,8	8,7	8,1	8,7	7,8
n (absolutos sin ponderar)	(798)	(167)	(275)	(356)	(518)	(171)	(45)	(28)	(28)	(6)

## 4.4 – 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	80	84	85	100	83	84	83	84	84	90	84	81
	No	15	16	15	14	0	15	14	13	16	13	10	14	18
	Ns/Nc	2	5	1	1	0	2	2	4	1	2	0	2	1
	Porcentajes verticales	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	n (absolutos sin ponderar)	(803)	(233)	(305)	(252)	(13)	(330)	(473)	(174)	(475)	(131)	(21)	(643)	(160)

		TOTALES	ESTUDIOS FINALIZADOS				OCUPACIÓN ACTUAL				
			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	80	83	86	85	80	80	89	80	39
	No	15	18	16	12	13	17	20	9	11	61
	Ns/Nc	2	2	0	2	1	2	0	2	9	0
	Porcentajes verticales	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	n (absolutos sin ponderar)	(803)	(169)	(276)	(358)	(521)	(171)	(46)	(28)	(29)	(6)

## 4.5 – 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...	De forma satisfactoria	65	63	62	71	70	65	65	66	62	81	42	67	56
	De forma no satisfactoria	3	1	4	3	10	2	3	2	3	6	0	3	1
	Aún no se ha resuelto	31	35	34	25	15	32	30	30	35	12	58	29	42
	Ns/Nc	1	2	1	0	5	0	1	2	1	1	0	1	1
Porcentajes verticales	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
n (absolutos sin ponderar)	(517)	(151)	(185)	(170)	(11)	(222)	(295)	(116)	(313)	(77)	(10)	(416)	(101)	

	TOTALES	ESTUDIOS FINALIZADOS			OCUPACIÓN ACTUAL						
		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...	De forma satisfactoria	65	65	63	66	67	58	68	65	52	62
	De forma no satisfactoria	3	5	3	2	2	7	0	0	0	0
	Aún no se ha resuelto	31	29	34	30	30	32	32	35	48	38
	Ns/Nc	1	1	0	2	0	4	0	0	0	0
Porcentajes verticales	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
n (absolutos sin ponderar)	(517)	(102)	(173)	(242)	(343)	(106)	(29)	(18)	(15)	(5)	

## 5 – Tiempo empleado y Valoración

### 5.1 – 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	61	50	60	72	75	68	59	61	63	50	100	62	53
	Dos llamadas	25	33	24	20	25	20	26	29	24	25	0	24	40
	Tres llamadas	8	13	9	4	0	9	8	8	8	13	0	9	7
	Cuatro o más llamadas	5	5	6	2	0	0	6	3	5	9	0	5	0
	Ns/Nc	0	0	0	2	0	2	0	0	0	3	0	1	0
Porcentajes verticales	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
n (absolutos sin ponderar)	(201)	(40)	(111)	(46)	(4)	(44)	(157)	(38)	(127)	(32)	(4)	(186)	(15)	

	TOTALES	ESTUDIOS FINALIZADOS			OCUPACIÓN ACTUAL						
		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	61	67	64	58	59	54	80	60	100	100
	Dos llamadas	25	18	20	29	27	29	20	0	0	0
	Tres llamadas	8	12	8	7	9	8	0	40	0	0
	Cuatro o más llamadas	5	3	7	5	5	8	0	0	0	0
	Ns/Nc	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0
Porcentajes verticales	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
n (absolutos sin ponderar)	(201)	(33)	(59)	(109)	(150)	(24)	(15)	(5)	(6)	(1)	

\* Esta pregunta sólo se ha realizado a quienes hicieron uso del **Servicio Telefónico** de Zuzenean (44% de la población total)

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	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2
n (absolutos sin ponderar)	(199)	(40)	(110)	(45)	(4)	(42)	(157)	(38)	(127)	(30)	(4)	(184)	(15)

Media de llamadas	TOTALES	ESTUDIOS FINALIZADOS			OCUPACIÓN ACTUAL					
		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	2	2	2	1	2	1	1
n (absolutos sin ponderar)	(199)	(33)	(58)	(108)	(148)	(24)	(15)	(5)	(6)	(1)

\* Esta pregunta sólo se ha realizado a quienes hicieron uso del **Servicio Telefónico** de Zuzenean (44% de la población total)

## 5.2 – Tiempo de espera en el Servicio de Atención Presencial

	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	17	26	10	22	0	17	17	17	16	18	23	19	11
	De 5 a 10 minutos	42	50	32	49	86	43	41	39	42	45	54	40	47
	De 10 a 20 minutos	20	17	23	18	0	20	19	25	18	17	23	20	18
	De 20 a 30 minutos	12	5	18	8	0	11	12	12	10	18	0	12	10
	Más de 30 minutos	10	3	18	3	14	9	11	7	14	2	0	9	13
	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)	(602)	(193)	(194)	(206)	(9)	(286)	(316)	(136)	(348)	(99)	(17)	(457)	(145)	

	TOTALES	ESTUDIOS FINALIZADOS			OCUPACIÓN ACTUAL						
		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	17	17	16	18	19	12	15	10	31	0
	De 5 a 10 minutos	42	39	42	43	42	39	41	40	38	100
	De 10 a 20 minutos	20	18	22	18	17	24	19	32	23	0
	De 20 a 30 minutos	12	14	13	9	11	14	9	6	7	0
	Más de 30 minutos	10	11	8	12	10	10	16	12	0	0
	Ns/Nc	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Porcentajes verticales	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
n (absolutos sin ponderar)	(602)	(136)	(217)	(249)	(371)	(147)	(31)	(23)	(23)	(5)	

\* Esta pregunta sólo se ha realizado a quienes hicieron uso del **Servicio Presencial** de Zuzenean (56% de la población total)

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?	17	10	23	11	13	15	18	16	18	14	8	16	19
n (absolutos sin ponderar)	(599)	(193)	(193)	(204)	(9)	(286)	(313)	(136)	(346)	(98)	(17)	(454)	(145)

Media de minutos de espera	TOTALES	ESTUDIOS FINALIZADOS			OCUPACIÓN ACTUAL					
		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?	17	19	15	17	16	17	19	22	9	7
n (absolutos sin ponderar)	(599)	(134)	(217)	(248)	(369)	(146)	(31)	(23)	(23)	(5)

\* Esta pregunta sólo se ha realizado a quienes hicieron uso del **Servicio Presencial** de Zuzenean (56% de la población total)

### 5.3 – 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	16	21	11	21	7	17	16	13	16	20	23	16	15
	Adecuado	66	67	65	66	71	66	66	69	66	63	60	64	73
	Excesivo	18	12	24	12	22	17	18	19	18	16	17	20	12
	Ns/Nc	0	0	0	0	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)		(602)	(193)	(194)	(206)	(9)	(286)	(316)	(136)	(348)	(99)	(17)	(457)	(145)

		TOTALES	ESTUDIOS FINALIZADOS				OCUPACIÓN ACTUAL				
			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	16	15	19	15	17	16	12	6	23	21
	Adecuado	66	67	67	64	64	71	63	78	54	79
	Excesivo	18	18	14	21	19	13	25	16	23	0
	Ns/Nc	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
Porcentajes verticales		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
n (absolutos sin ponderar)		(602)	(136)	(217)	(249)	(371)	(147)	(31)	(23)	(23)	(5)

\* Esta pregunta sólo se ha realizado a quienes hicieron uso del **Servicio Presencial** de Zuzenean (56% de la población total)

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?	14	11	16	10	11	12	16	13	15	12	2	14	15
	n (absolutos sin ponderar)	(91)	(21)	(43)	(25)	(2)	(42)	(49)	(24)	(52)	(12)	(3)	(78)	(13)

Media de minutos		TOTALES	ESTUDIOS FINALIZADOS			OCUPACIÓN ACTUAL					
			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?	14	17	13	13	14	12	20	8	7	-
	n (absolutos sin ponderar)	(91)	(20)	(27)	(44)	(61)	(17)	(6)	(2)	(5)	(0)

\* 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** (9% de la población total)

## 5.4 – 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	<b>83</b>	84	85	80	77	81	84	81	84	83	81	85	75
	Tardaron día/días	<b>17</b>	16	15	20	23	19	16	19	16	17	19	15	25
	Porcentajes verticales	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	n (absolutos sin ponderar)	(671)	(187)	(256)	(215)	(13)	(267)	(404)	(147)	(395)	(110)	(18)	(543)	(128)

		TOTALES	ESTUDIOS FINALIZADOS			OCUPACIÓN ACTUAL					
			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	<b>83</b>	83	84	83	84	79	96	70	86	67
	Tardaron día/días	<b>17</b>	17	16	17	16	21	4	30	14	33
	Porcentajes verticales	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	n (absolutos sin ponderar)	(671)	(138)	(227)	(306)	(445)	(136)	(39)	(25)	(22)	(3)

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

	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	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	
	De 1 a 2 minutos	8	8	7	9	15	8	8	7	9	6	10	8	7
	De 3 a 5 minutos	57	59	57	56	45	52	60	53	56	66	61	59	47
	De 6 a 10 minutos	23	20	24	22	24	23	23	25	24	14	14	22	30
	Más de 10 minutos	10	12	7	11	15	12	8	10	9	10	14	9	13
	Ns/Nc	3	1	4	2	0	5	2	6	2	3	0	3	3
	Porcentajes verticales	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
n (absolutos sin ponderar)	(548)	(150)	(213)	(175)	(10)	(213)	(335)	(118)	(325)	(91)	(13)	(452)	(96)	

	TOTALES	ESTUDIOS FINALIZADOS			OCUPACIÓN ACTUAL						
		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	0	0	0	0	0	0	0
	De 1 a 2 minutos	8	9	7	8	8	8	4	0	10	0
	De 3 a 5 minutos	57	51	57	59	59	50	62	39	63	50
	De 6 a 10 minutos	23	26	24	21	22	27	13	38	17	50
	Más de 10 minutos	10	12	8	9	9	9	12	24	10	0
	Ns/Nc	3	2	4	2	1	6	9	0	0	0
	Porcentajes verticales	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
n (absolutos sin ponderar)	(548)	(109)	(186)	(253)	(368)	(105)	(36)	(18)	(18)	(2)	

\* Esta pregunta sólo se ha realizado a quienes el servicio de Zuzenean les resolvió el motivo de haber acudido en la misma visita / llamada (70% de la población total)

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?	7	7	6	8	7	7	7	7	7	6	6	7	7
n (absolutos sin ponderar)	(534)	(147)	(204)	(173)	(10)	(205)	(329)	(113)	(318)	(89)	(13)	(440)	(94)

Media de minutos	TOTALES	ESTUDIOS FINALIZADOS			OCUPACIÓN ACTUAL					
		Primarios o inferiores	Secundarios y Profesionales	Superiores	Trabajo remunerado	Desempleado	Ama/o de casa	Estudiante	Pensionista	Otras situaciones
¿CUÁNTOS MINUTOS TARDARON EN RESOLVERLO?	7	7	8	6	7	7	6	9	6	8
n (absolutos sin ponderar)	(534)	(106)	(181)	(247)	(361)	(101)	(33)	(18)	(18)	(2)

\* Esta pregunta sólo se ha realizado a quienes el servicio de Zuzenean les resolvió el motivo de haber acudido en la misma visita / llamada (70% de la población total)

	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	19	22	14	24	32	24	16	24	20	9	19	22	8
De 3 a 5 días	13	9	12	17	0	12	13	15	15	3	0	15	4
De 6 a 10 días	16	17	22	9	0	26	9	18	7	47	0	18	9
De 11 a 30 días	27	26	27	30	16	24	29	27	29	25	19	24	39
De 1 a 2 meses	5	7	4	5	0	0	8	6	3	3	40	4	9
Más de 2 meses	13	7	14	10	52	8	16	2	21	0	0	9	24
Ns/Nc	7	12	8	5	0	6	9	8	5	13	21	8	7
Porcentajes verticales	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
n (absolutos sin ponderar)	(123)	(37)	(43)	(40)	(3)	(54)	(69)	(29)	(70)	(19)	(5)	(91)	(32)

	TOTALES	ESTUDIOS FINALIZADOS			OCUPACIÓN ACTUAL						
		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	19	11	27	17	20	20	0	15	20	0	
De 3 a 5 días	13	6	12	15	17	5	0	0	0	0	
De 6 a 10 días	16	22	14	15	17	11	0	15	39	0	
De 11 a 30 días	27	34	25	26	24	34	0	55	20	0	
De 1 a 2 meses	5	11	5	3	4	5	31	0	22	0	
Más de 2 meses	13	6	15	13	13	16	0	0	0	100	
Ns/Nc	7	11	2	10	5	9	69	15	0	0	
Porcentajes verticales	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
n (absolutos sin ponderar)	(123)	(29)	(41)	(53)	(77)	(31)	(3)	(7)	(4)	(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 (14% de la población total)

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?	<b>30</b>	21	32	25	95	19	37	13	41	11	30	24	48
n (absolutos sin ponderar)	(112)	(32)	(40)	(37)	(3)	(50)	(62)	(26)	(65)	(17)	(4)	(83)	(29)

Media de días	TOTALES	ESTUDIOS FINALIZADOS			OCUPACIÓN ACTUAL					
		Primarios o inferiores	Secundarios y Profesionales	Superiores	Trabajo remunerado	Desempleado	Ama/o de casa	Estudiante	Pensionista	Otras situaciones
¿CUÁNTOS DÍAS TARDARON EN RESOLVERLO?	<b>30</b>	25	32	29	30	31	60	13	19	90
n (absolutos sin ponderar)	(112)	(26)	(40)	(46)	(72)	(28)	(1)	(6)	(4)	(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** (14% de la población total)

## 5.5 – 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	14	11	13	19	13	12	13	12	12	23	12	13
	Adecuado	78	76	80	78	69	75	80	73	80	82	66	79	74
	Excesivo	8	9	7	9	12	10	7	12	7	5	11	7	13
	Ns/Nc	1	2	1	1	0	2	1	2	2	1	0	2	1
Porcentajes verticales	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
n (absolutos sin ponderar)	(671)	(187)	(256)	(215)	(13)	(267)	(404)	(147)	(395)	(110)	(18)	(543)	(128)	

	TOTALES	ESTUDIOS FINALIZADOS			OCUPACIÓN ACTUAL						
		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	12	14	15	10	12	12	11	17	17	0
	Adecuado	78	78	76	80	79	78	84	52	77	100
	Excesivo	8	6	8	8	7	8	3	26	6	0
	Ns/Nc	1	1	1	2	1	2	1	5	0	0
Porcentajes verticales	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
n (absolutos sin ponderar)	(671)	(138)	(227)	(306)	(445)	(136)	(39)	(25)	(22)	(3)	

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

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?	6	6	7	-	-	9	4	5	15	-	-	7	1
n (absolutos sin ponderar)	(6)	(3)	(3)	(0)	(0)	(2)	(4)	(5)	(1)	(0)	(0)	(5)	(1)

Media de minutos	TOTALES	ESTUDIOS FINALIZADOS			OCUPACIÓN ACTUAL					
		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?	6	9	-	4	8	1	-	5	-	-
n (absolutos sin ponderar)	(6)	(2)	(0)	(4)	(4)	(1)	(0)	(1)	(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 (1% de la población total)

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?	13	7	17	9	30	7	17	3	19	7	5	10	21
n (absolutos sin ponderar)	(47)	(12)	(16)	(18)	(1)	(23)	(24)	(11)	(28)	(5)	(3)	(35)	(12)

Media de días	TOTALES	ESTUDIOS FINALIZADOS			OCUPACIÓN ACTUAL					
		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?	13	17	12	13	14	14	20	3	4	-
n (absolutos sin ponderar)	(47)	(7)	(18)	(22)	(29)	(11)	(1)	(4)	(2)	(0)

\* 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% de la población total)

