



***Encuesta de satisfacción de personas que
utilizan el buzón euskadi.eus y el servicio
telegram de Zuzenean***

5 de diciembre de 2018



1.- INTRODUCCIÓN: PLANTEAMIENTO METODOLÓGICO	3
1.1. Objetivos de la investigación	4
1.2. Ficha técnica	7
2.- PERFIL DE LAS PERSONAS USUARIAS	10
2.1. Sexo	11
2.2. Edad	13
2.3. Lugar de residencia	15
2.4. Lugar de nacimiento	17
2.5. Nivel de estudios	19
2.6. Idioma de preferencia	21
3.- MATERIA DE CONSULTA, FRECUENCIA DE UTILIZACIÓN Y FORMA DE ACCESO	23
3.1. Materia sobre la que se ha realizado la consulta	25
3.2. Frecuencia de uso	28
3.3. Dispositivos de acceso	31
4.- VALORACIÓN DE LA ATENCIÓN	34
4.1. La respuesta a la consulta	36
4.2. Satisfacción con la atención	39
4.3. Satisfacción global con el servicio	42
5.- PROPENSIÓN A UTILIZAR Y RECOMENDAR EL SERVICIO	44
5.1. Propensión a utilizar el servicio	46
5.2. Recomendación del servicio	49
6.- TELEGRAM Y NUEVOS CANALES DE CONTACTO CON LA CIUDADANÍA	52
6.1. Conocimiento del servicio de Telegram	54
6.2. Facilidad instalación y uso de Telegram	57
6.3. Nuevos canales de contacto con la ciudadanía	59
7.- CARTA DE SERVICIOS DE ZUZENEAN	61



1.- INTRODUCCIÓN: PLANTEAMIENTO METODOLÓGICO



1.1.- OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN



Objetivo general

“Conocer el grado de expectativas y satisfacción con relación a los canales online del Servicio de Atención Ciudadana de Zuzenean por parte de las personas usuarias de los mismos”



Objetivos específicos

Los **objetivos de detalle** sobre los que se ha trabajado cara a dar respuesta a este gran objetivo general, se han centrado tanto en aspectos que se recogen en la Carta de Servicios de Zuzenean como otros aspectos de interés.

- Analizar el **perfil de la persona usuaria** de los canales online de Zuzenean en relación a variables sociodemográficas.
- Determinar las **materias de consulta** online.
- Medir la **satisfacción** con relación a aspectos del servicio tales como: tiempo transcurrido hasta recibir una respuesta por parte de Zuzenean; la facilidad de localizar el buzón de contacto; la claridad de la información facilitada; la utilidad de la información facilitada; la posibilidad de contacto online con la administración;
- Profundizar en el **vínculo** que generan los canales online a partir de indicadores como la satisfacción global; proclividad de uso, rotación; y, recomendación.



1.2.- FICHA TÉCNICA



Metodología

Metodología de exploración y análisis cuantitativo.

Técnica de estudio

Hemos trabajado mediante entrevista online (C.A.W.I.) a través de un cuestionario compuesto por preguntas cerradas en su mayoría.

Universo objeto de estudio

Toda persona, que haya realizado una consulta al Servicio de Atención Ciudadana de Zuzenean a través del buzón euskadi.eus (personas atendidas y que han recibido una respuesta vía correo electrónico) y personas que han utilizado el servicio de atención a través de Telegram.

Diseño de la muestra: tamaño

El tamaño de la muestra final ha sido de **29 entrevistas** vía **buzón euskadi.eus** y de **73** entrevistas vía **Telegram**.

El margen de error muestral, teniendo en cuenta las 492 consultas respondidas en lo concerniente a **buzón euskadi.eus**, es de **e= ± 18,0%***. En el supuesto de **Telegram** partiendo de las 323 consultas, nos manejamos con un margen de error muestral de **e= ± 10,3%**.

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



Diseño de la muestra: tamaño

La tasa de participación en ambos estudios ha sido la siguiente:

	Buzón euskadi.eus
Consultas totales	2.892
Consultas gestionadas por Zuzenean	2.308
Consultas respondidas	492
Tasa participación (encuestas respondidas/consultas respondidas)	5,9%

	Telegram
Consultas totales	323
Tasa participación (encuestas respondidas/consultas respondidas)	22,6%

Fechas de realización del estudio

Las fechas de realización del estudio han sido las siguientes:

- Aprobación de los cuestionarios: 27 de septiembre de 2018.
- Inicio del trabajo de encuestación online: 1 de octubre de 2018.
- Finalización del trabajo de encuestación online: 16 de noviembre de 2018.
- Codificación, tabulación, explotación estadística: del 19 al 21 de noviembre de 2018.
- Presentación de resultados: 5 de diciembre de 2018.



2.- PERFIL DE LAS PERSONAS USUARIAS

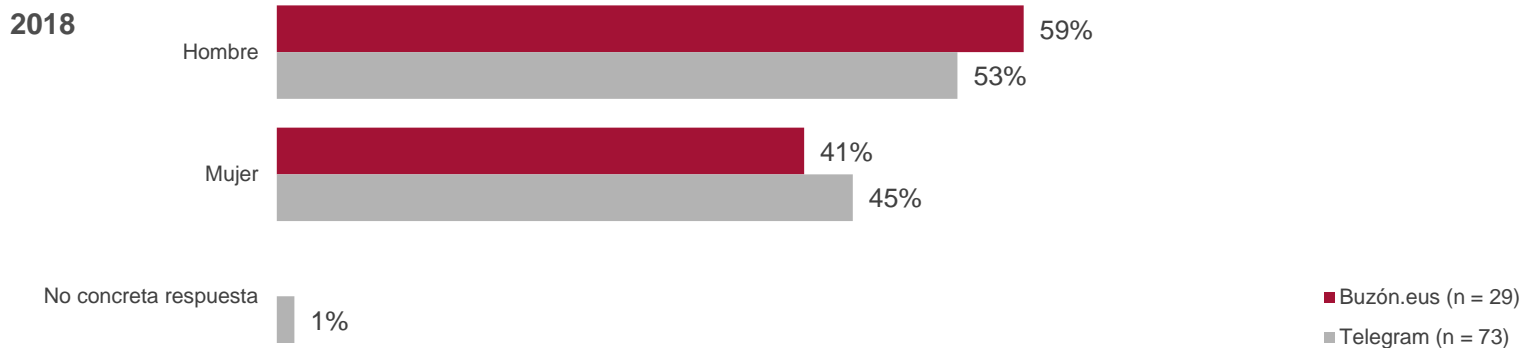


2.1.- SEXO



P.12.: Sexo

Base: Total de personas entrevistadas



Evolución estudios Zuzenean

	CANAL DE ATENCIÓN				Total presencial/ telefónico		Buzon.eus		Telegram	
	Presencial		Telefónico		2016	2018	2016	2018	2016	2018
	2016	2018	2016	2018						
Hombre	42%	39%	30%	32%	37%	36%	51%	59%	52%	53%
Mujer	58%	61%	70%	68%	63%	64%	41%	41%	47%	45%
No concreta respuesta	---	---	---	---	---	---	7%	---	1%	1%



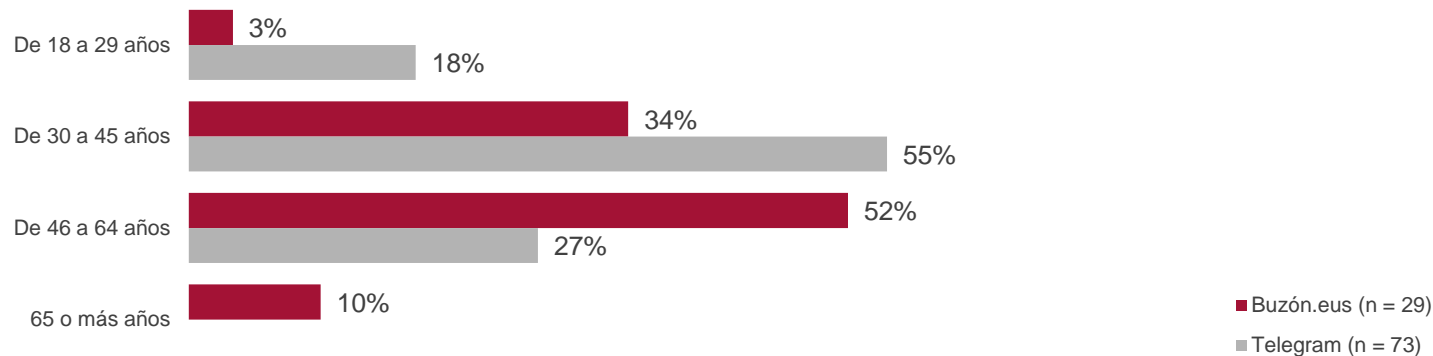
2.2.- EDAD



P.13.: Edad

Base: Total de personas entrevistadas

2018



Evolución estudios Zuzenean

	CANAL DE ATENCIÓN				Total presencial/ telefónico		Buzon.eus		Telegram	
	Presencial		Telefónico							
	2016	2018	2016	2018	2016	2018	2016	2018	2016	2018
De 18 a 29 años	12%	16%	10%	14%	11%	15%	22%	3%	25%	18%
De 30 a 45 años	52%	48%	56%	52%	54%	50%	31%	34%	52%	55%
De 46 a 64 años	32%	31%	28%	29%	30%	30%	38%	52%	19%	27%
65 o más años	4%	4%	7%	4%	5%	4%	5%	10%	2%	---
No concreta respuesta	---	---	---	2%	---	1%	4%	---	2%	---
MEDIA	42,3	41,9	43,1	41,9	42,6	41,9	---	---	---	---



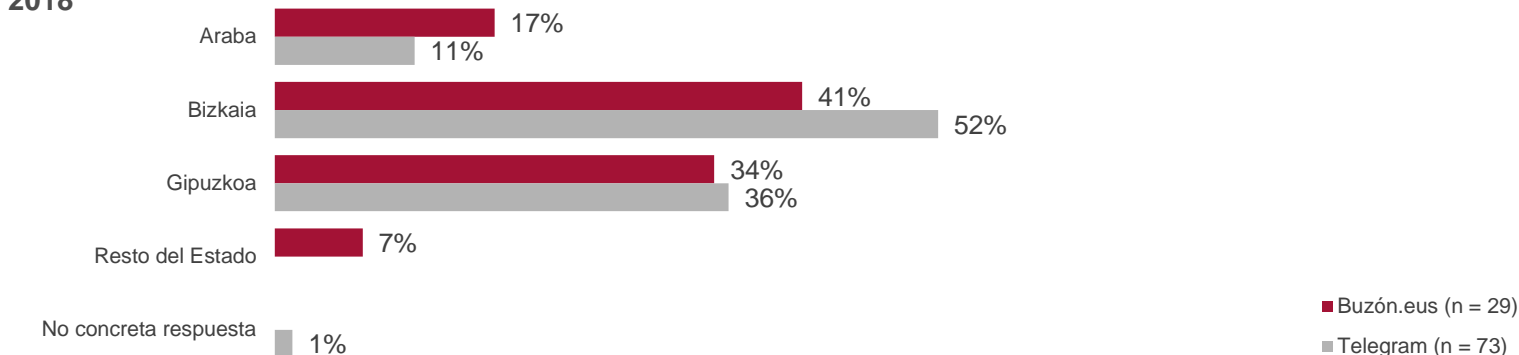
2.3.- LUGAR DE RESIDENCIA



P.14.: ¿En qué territorio resides?

Base: Total de personas entrevistadas

2018



Evolución estudios Zuzenean

	CANAL DE ATENCIÓN				Total presencial/ telefónico		Buzon.eus		Telegram	
	Presencial		Telefónico		2016	2018	2016	2018	2016	2018
	2016	2018	2016	2018						
Araba	24%	24%	13%	15%	20%	20%	7%	17%	12%	11%
Bizkaia	49%	52%	47%	51%	48%	51%	55%	41%	51%	52%
Gipuzkoa	26%	24%	32%	27%	29%	25%	13%	34%	29%	36%
Resto del Estado	1%	1%	7%	6%	3%	3%	18%	7%	6%	---
No concreta respuesta	---	---	---	1%	---	1%	7%	---	2%	1%



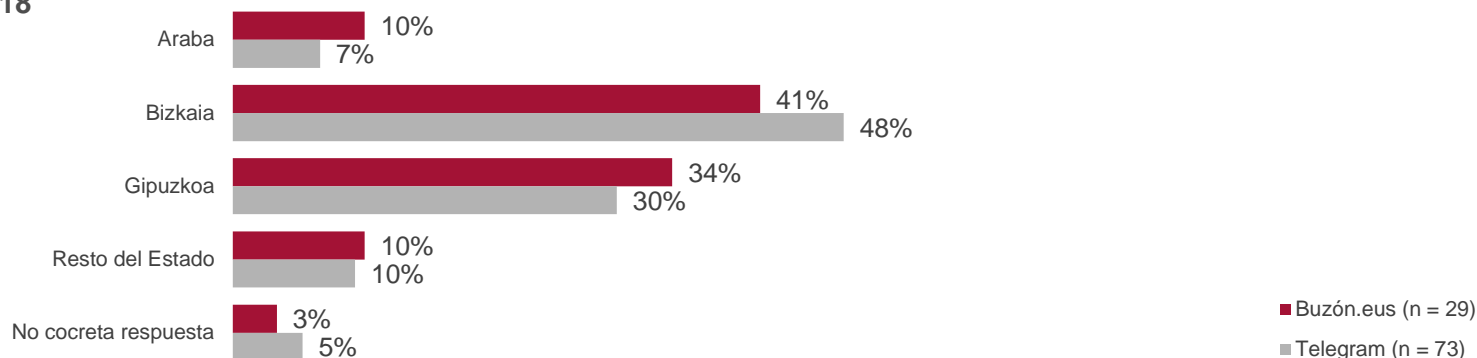
2.4.- LUGAR DE NACIMIENTO



P.15.: Lugar de nacimiento

Base: Total de personas entrevistadas

2018



Evolución estudios Zuzenean

	CANAL DE ATENCIÓN				Total presencial/ telefónico		Buzon.eus		Telegram	
	Presencial		Telefónico							
	2016	2018	2016	2018	2016	2018	2016	2018	2016	2018
En la CAPV	71%	72%	79%	71%	75%	71%	64%	86%	84%	85%
En el resto del Estado	9%	16%	13%	8%	11%	11%	18%	10%	7%	10%
Fuera de España	19%	11%	8%	21%	14%	17%	15%	---	6%	---
No concreta respuesta	---	1%	---	---	---	1%	4%	3%	3%	5%

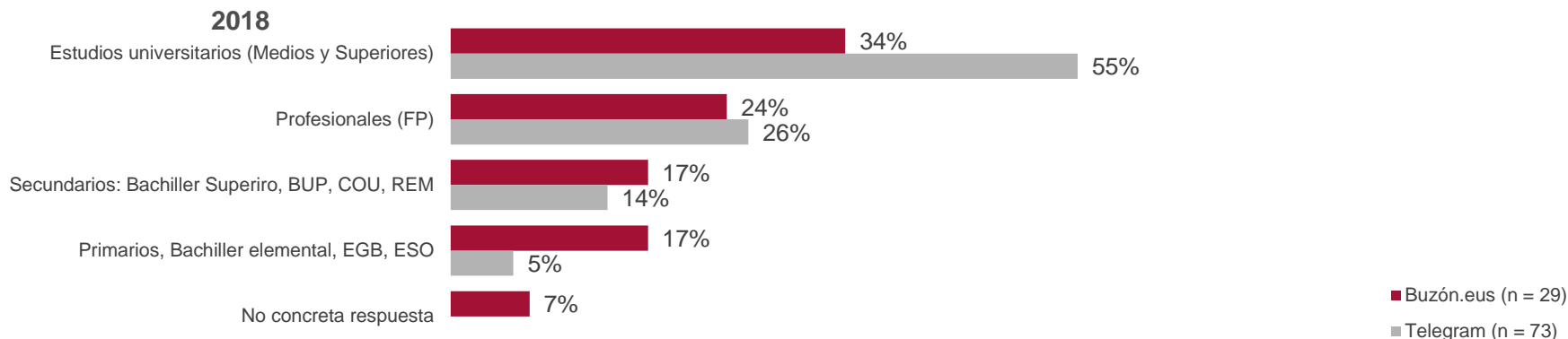


2.5.- NIVEL DE ESTUDIOS



P.15.: ¿Cuáles son los estudios de mayor nivel que has finalizado?

Base: Total de personas entrevistadas



Evolución estudios Zuzenean

	CANAL DE ATENCIÓN				Total presencial/ telefónico		Buzon.eus		Telegram	
	Presencial		Telefónico							
	2016	2018	2016	2018	2016	2018	2016	2018	2016	2018
Estudios universitarios (Medios y Superiores)	44%	43%	57%	51%	49%	46%	44%	34%	52%	55%
Profesionales (FP)	22%	19%	12%	20%	18%	19%	24%	24%	23%	26%
Secundarios: Bachiller Superiro, BUP, COU, REM	15%	17%	15%	13%	15%	16%	15%	17%	13%	14%
Primarios, Bachiller elemental, EGB, ESO	17%	20%	13%	13%	15%	17%	11%	17%	9%	5%
Ninguno, menos que primarios	2%	1%	2%	0%	2%	1%	2%	---	2%	---
No concreta respuesta	1%	0%	1%	3%	1%	1%	5%	7%	2%	---



2.6.- IDIOMA DE PREFERENCIA



P.17.: ¿Cuál es tu preferencia de idioma a la hora de que te atienda la administración?

Base: Total de personas entrevistadas

2018



Evolución estudios Zuzenean

	CANAL DE ATENCIÓN				Total presencial/ telefónico		Buzon.eus		Telegram	
	Presencial		Telefónico							
	2016	2018	2016	2018	2016	2018	2016	2018	2016	2018
Euskera	11%	14%	13%	11%	12%	13%	9%	---	22%	18%
Castellano	81%	73%	79%	75%	80%	74%	71%	97%	59%	74%
Indistintamente euskera o castellano	7%	13%	8%	13%	8%	13%	16%	3%	18%	8%
No concreta respuesta	---	---	---	1%	---	1%	4%	---	1%	---



3.- MATERIA DE CONSULTA, FRECUENCIA DE UTILIZACIÓN Y FORMA DE ACCESO



La **vivienda es la principal materia** de consulta del Servicio de Atención Ciudadana de Zuzenean a través de buzón euskadi.eus y telegram. En segundo lugar, con una menor relevancia, se sitúa el área de Educación. En 2.016, esta área fue el ámbito de mayores consultas a través de ambos soportes.

El **66%** de las personas usuarias de **buzón euskadi.eus** es la **primera vez** que ha utilizado este servicio y en el supuesto de las personas usuarias de **Telegram** este ratio es inferior, situándose en los **47** puntos porcentuales. En el servicio Telegram se constata una mayor frecuencia de visita, de repetición de la consulta. Una de cada cuatro personas usuarias de dicho servicio de Telegram ha utilizado varias veces a lo largo del año.

El contacto, consulta a través de **buzón euskadi.eus** es mayoritariamente a través del **ordenador** (sobremesa, portátil), **Telegram** se tiende a usar en mayor media a través del **teléfono móvil**.

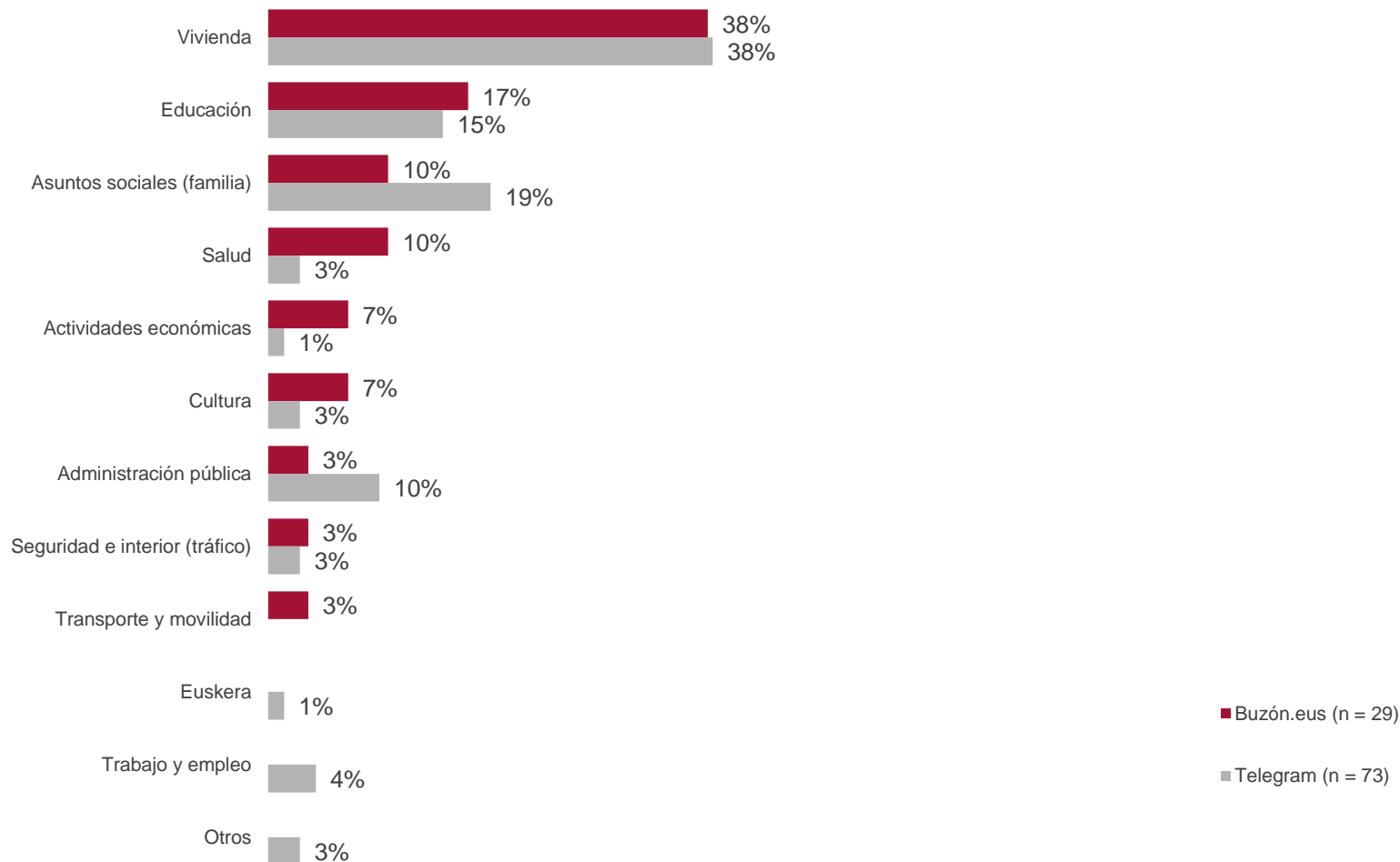


3.1.- MATERIA SOBRE LA QUE SE HA REALIZADO LA CONSULTA



P.1.: La consulta que ha realizado con Zuzenean ha sido relativa a la siguiente materia...*

Base: Total de personas entrevistadas



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



Evolución de la consulta realizada con Zuzenean según materia*

Base: Total de personas entrevistadas

	Buzon.eus		Telegram	
	2016	2018	2016	2018
Vivienda	7%	38%	18%	38%
Educación	24%	17%	28%	15%
Asuntos sociales (familia)	4%	10%	9%	19%
Salud	2%	10%	3%	3%
Actividades económicas	5%	7%	2%	1%
Cultura	---	7%	1%	3%
Administración pública	4%	3%	4%	10%
Seguridad e interior (tráfico)	5%	3%	---	3%
Transporte y movilidad	7%	3%	4%	---
Euskera	4%	---	5%	1%
Trabajo y empleo	4%	---	7%	4%
Otros	34%	---	19%	3%

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

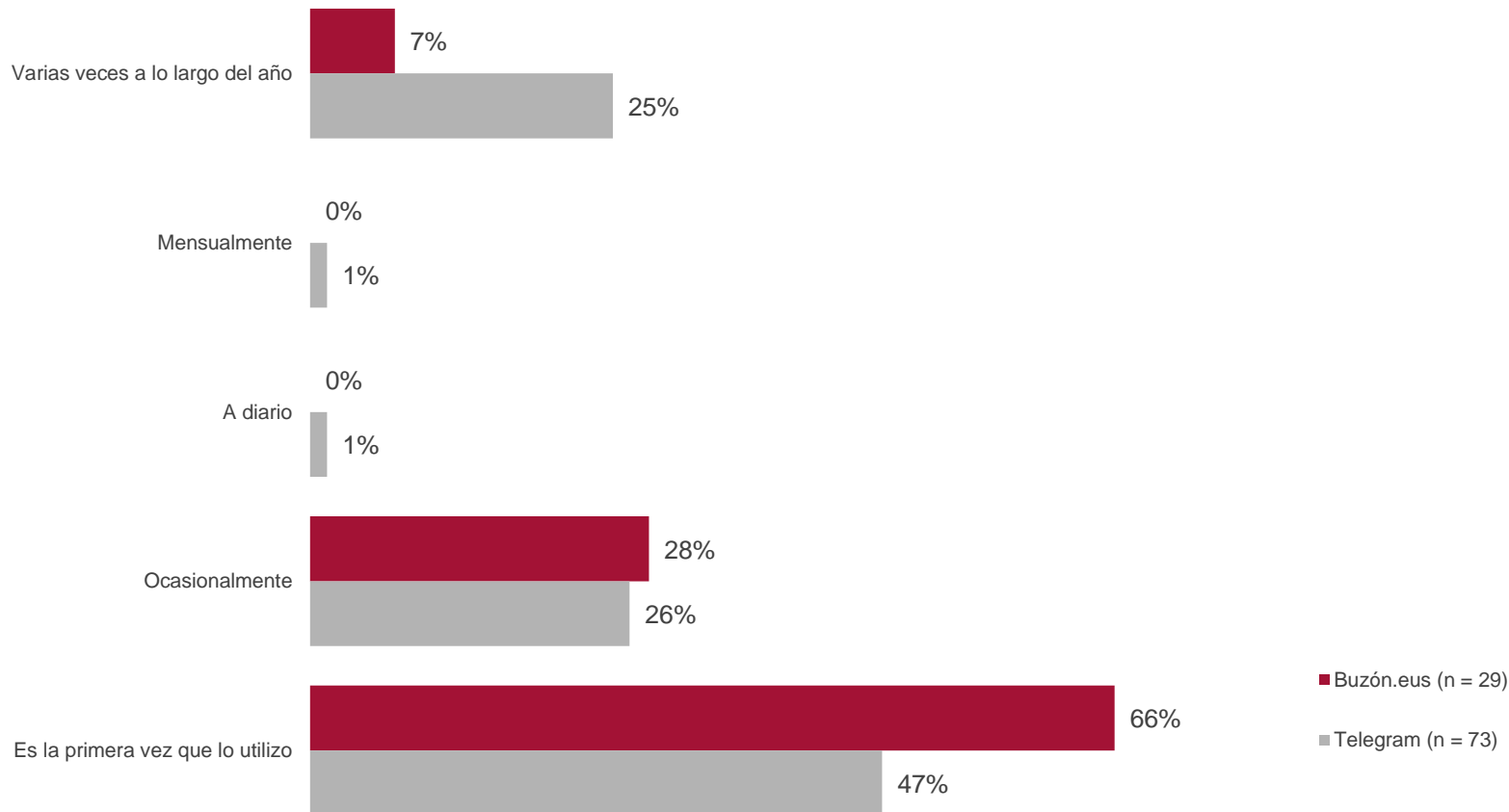


3.2.- FRECUENCIA DE USO



P.4.: ¿Con qué frecuencia utilizas el buzón de información euskadi.eus/Telegram?*

Base: Total de personas entrevistadas



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



Evolución de la frecuencia de uso del buzón de información euskadi.eus/telegram*

Base: Total de personas entrevistadas

	<i>Buzon.eus</i>		<i>Telegram</i>	
	<i>2016</i>	<i>2018</i>	<i>2016</i>	<i>2018</i>
Varias veces a lo largo del año	9%	7%	1%	25%
Mensualmente	2%	---	4%	1%
A diario	---	---	1%	1%
Ocasionalmente	27%	28%	19%	26%
Es la primera vez que lo utilizo	58%	66%	61%	47%
No concreta respuesta	4%	---	---	---

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

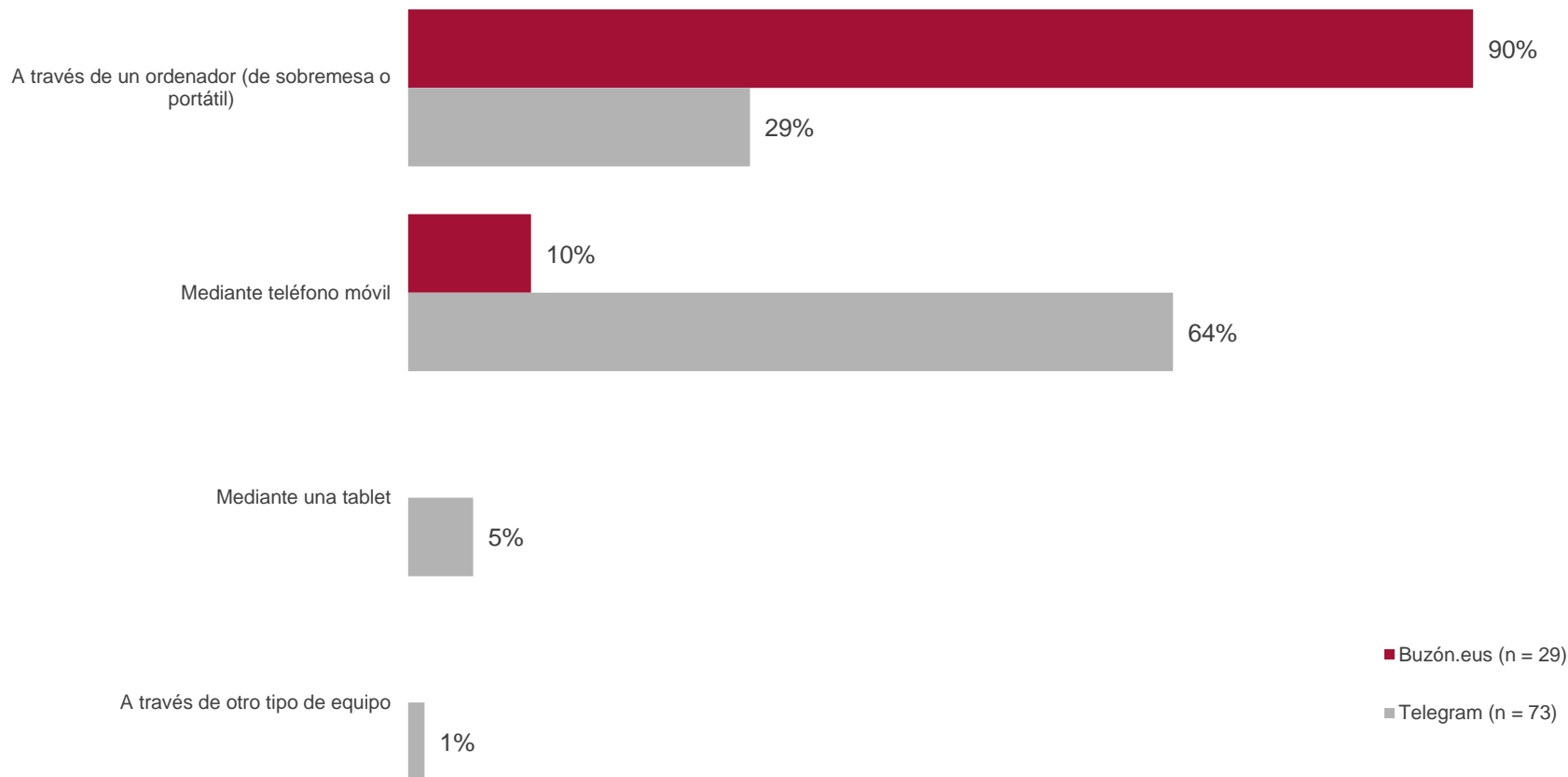


3.3.- DISPOSITIVOS DE ACCESO



P.7.: ¿Cómo has accedido al buzón de información de euskadi.eus/Telegram?*

Base: Total de personas entrevistadas



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



Evolución de los dispositivos de acceso al buzón de información de euskadi.eus/Telegram*

Base: Total de personas entrevistadas

	Buzon.eus		Telegram	
	2016	2018	2016	2018
A través de un ordenador (de sobremesa o portátil)	82%	90%	24%	29%
Mediante teléfono móvil	15%	10%	74%	64%
Mediante una tablet	---	---	1%	5%
A través de otro tipo de equipo	---	---	1%	1%
No concreta respuesta	4%	---	---	---

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



4.- VALORACIÓN DE LA ATENCIÓN



La **tasa de resolución** de la consulta tanto desde el buzón de información euskadi.eus, como desde Telegram, es del **48%** a nivel total y de un 21% y 27% respectivamente a nivel parcial.

El desempeño del servicio **mejora** con relación al año 2016 en lo relativo a el **tiempo transcurrido desde el envío de la consulta hasta la respuesta recibida por parte de Zuzenean**, aspecto o indicador contemplado en la Carta de Servicios de Zuzenean.

La satisfacción de las personas usuarias de Telegram con relación a la claridad de la información y el canal de contacto electrónico con la administración se incrementa significativamente.

En el supuesto de las personas usuarias de buzón euskadi.us se detecta un ligero retroceso del desempeño en lo relativo a la utilidad de la información y como canal de contacto electrónico con la administración.

En líneas generales, el **buzón de información euskadi.eus empeora su ratio de satisfacción y Telegram mejora** dicho ratio. No obstante, ambos canales se sitúan muy lejos de los ratios de desempeño, vinculo de los canales presencial y telefónico.

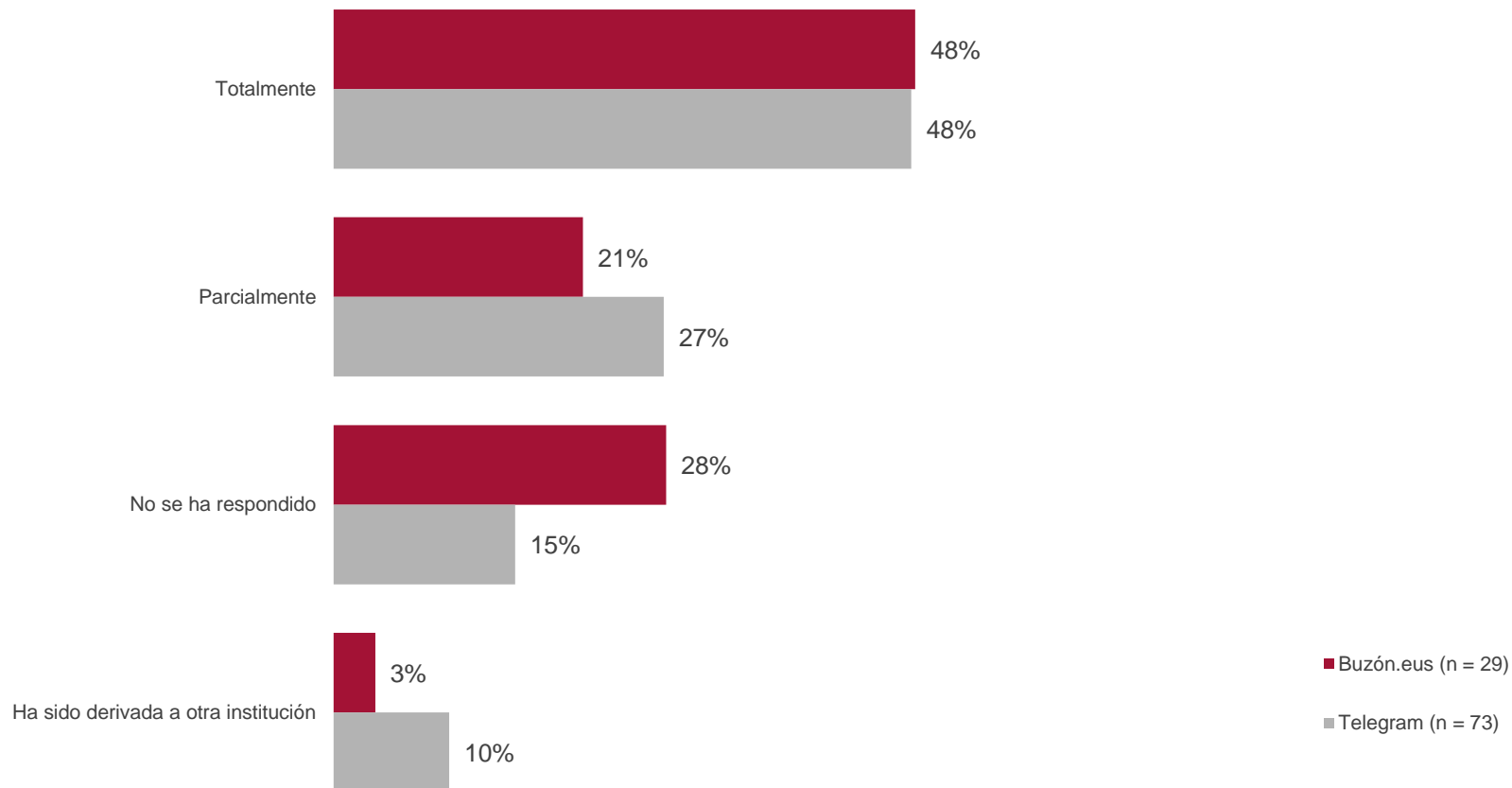


4.1.- LA RESPUESTA A LA CONSULTA



P.3.: Consideras que tu consulta ha sido respondida...*

Base: Total de personas entrevistadas



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



Evolución de la resolución de la consulta*

Base: Total de personas entrevistadas

	<i>Buzon.eus</i>		<i>Telegram</i>	
	2016	2018	2016	2018
Totalmente	53%	48%	57%	48%
Parcialmente	20%	21%	15%	27%
No se ha respondido	24%	28%	12%	15%
Ha sido derivada a otra institución	---	3%	15%	10%
No concreta respuesta	4%	---	1%	---

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

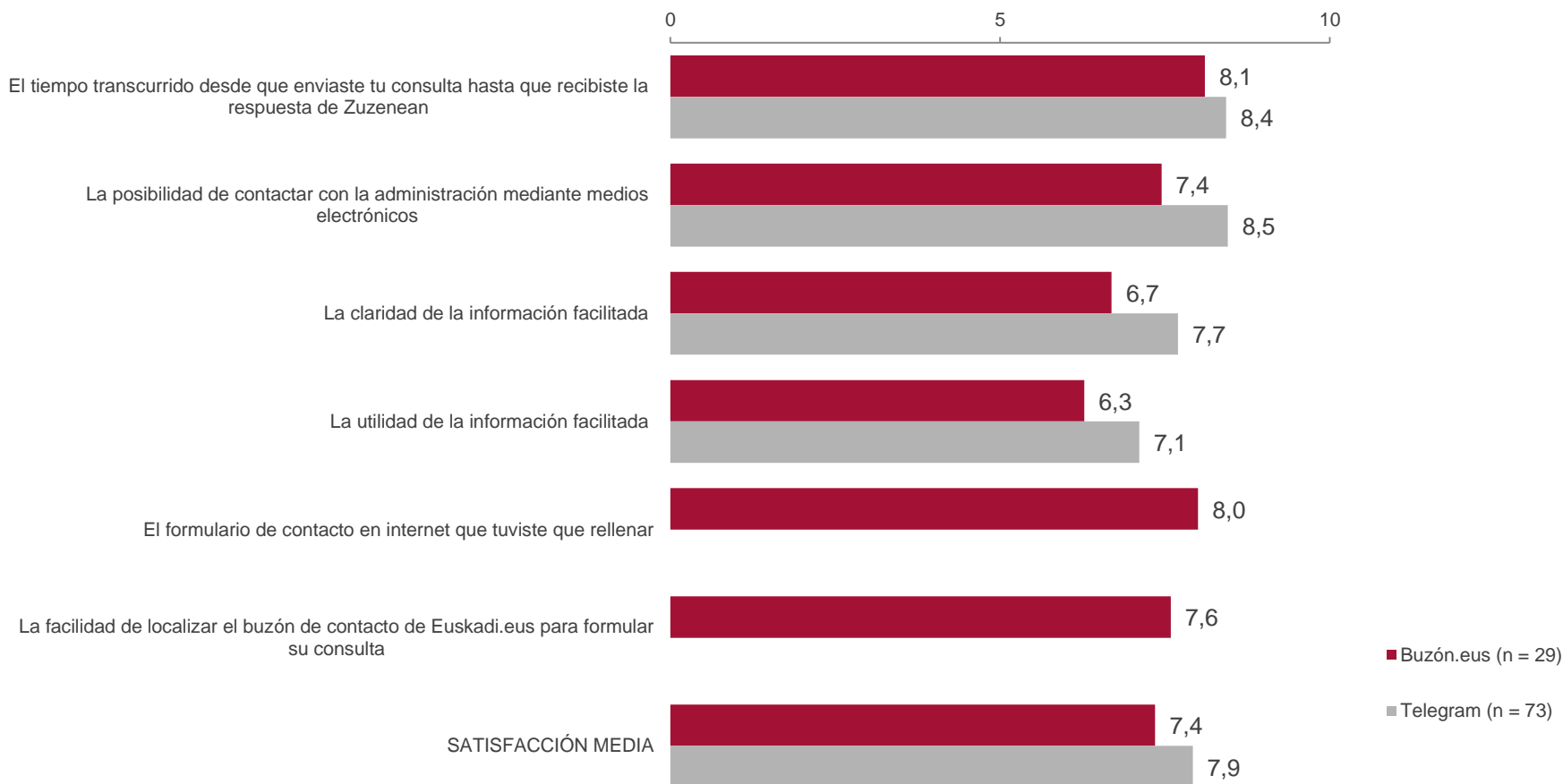


4.2.- SATISFACCIÓN CON LA ATENCIÓN



P.3.: ¿Cuál es tu nivel de satisfacción en relación con...?*

Base: Total de personas entrevistadas



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



Evolución de la satisfacción con la atención*

Base: Total de personas entrevistadas

	Buzon.eus		Telegram	
	2016	2018	2016	2018
El tiempo transcurrido desde que enviaste tu consulta hasta que recibiste la respuesta de Zuzenean	7,9	8,1	7,6	8,4
La posibilidad de contactar con la administración mediante medios electrónicos	7,7	7,4	7,5	8,5
La claridad de la información facilitada	6,7	6,7	7,2	7,7
La utilidad de la información facilitada	6,5	6,3	7,0	7,1
El formulario de contacto en internet que tuviste que rellenar	7,3	8,0	---	---
La facilidad de localizar el buzón de contacto de Euskadi.eus para formular su consulta	7,1	7,6	---	---
SATISFACCIÓN MEDIA	7,2	7,4	7,3	7,9



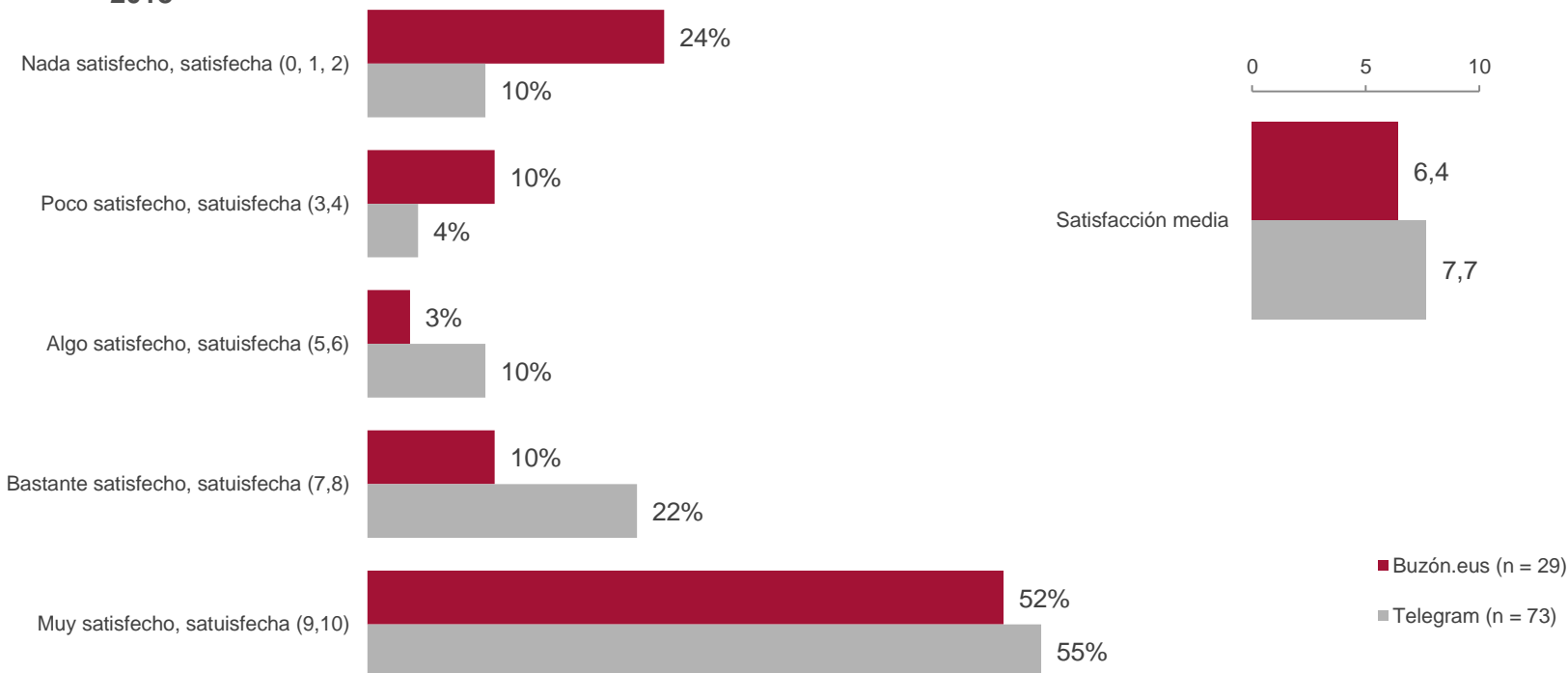
4.3.- SATISFACCIÓN GLOBAL CON EL SERVICIO



P.8./P.11.: Satisfacción global con el servicio*

Base: Total de personas entrevistadas

2018



EVOLUCIÓN SERVICIOS ZUZENEAN

	CANAL DE ATENCIÓN				Total presencial/ telefónico		Buzon.eus		Telegram	
	Presencial		Telefónico		2016	2018	2016	2018	2016	2018
	2016	2018	2016	2018						
Satisfacción media	8,5	8,4	9,0	8,9	8,7	8,7	6,8	6,4	7,5	7,7

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



5.- PROPENSIÓN A UTILIZAR Y RECOMENDAR EL SERVICIO



El **índice de rotación**, de volver a usar, de los **canales de atención online es alto, sobre todo**, el servicio de **Telegram**.

La proporción de personas usuarias que **volvería a utilizar Telegram es de 9 de cada diez**, en línea con la detectado en 2016. en el caso del servicio de **buzón de información euskadi.eus es de siete de cada diez**, también similar a lo apuntado en 2016.

El **servicio de Telegram genera más vínculo con Zuzenean que el servicio de buzón de información euskadi.eus**. Tres de cada cuatro personas usuarias (75%) recomendaría con toda seguridad el servicio de Telegram, 20 puntos porcentuales más que lo señalado con relación al buzón de información euskadi.eus. El servicio de Telegram, su recomendación, se sitúa en línea, aunque le cueste obtener los excelentes ratios de los otros servicios de Zuzenean, con lo detectado en relación al servicio de atención presencial y telefónico.

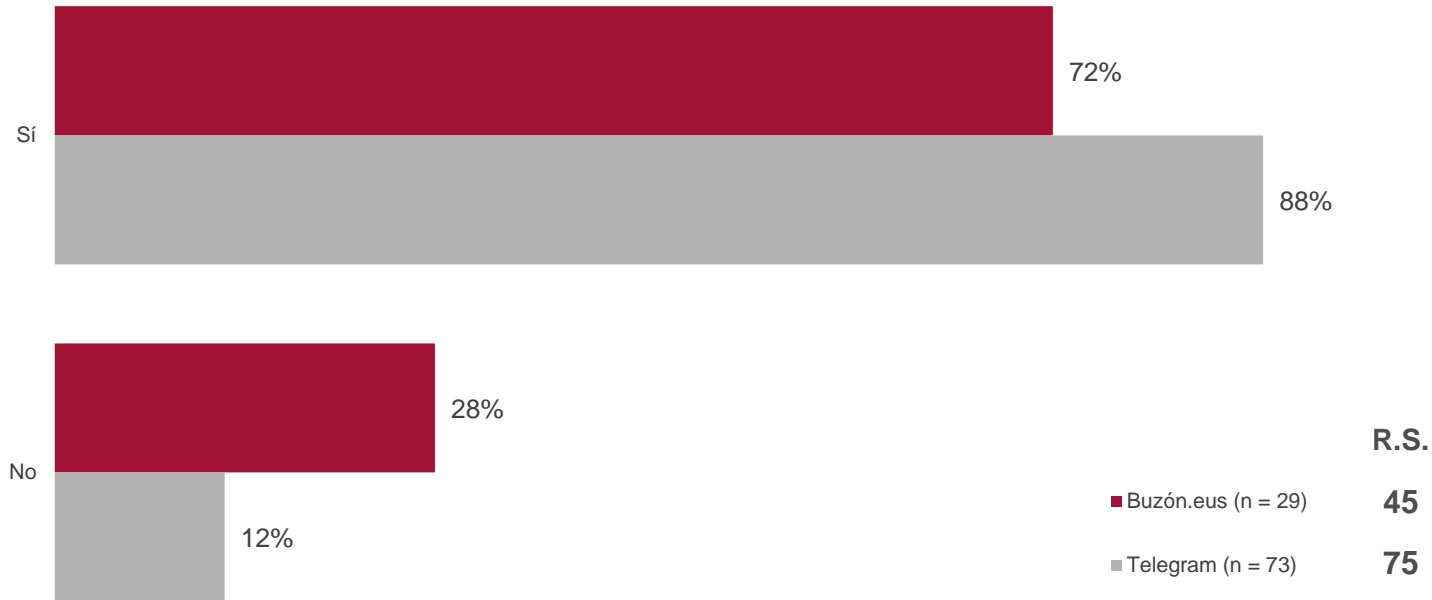


5.1.- PROPENSIÓN A UTILIZAR EL SERVICIO



P.5.: Si tuvieses que volver a realizar una consulta similar, ¿utilizarías nuevamente buzón euskadi.eus/Telegram?

Base: Total de personas entrevistadas



R.S. = % si volvería - % no volvería



Evolución de la propensión a utilizar el servicio

Base: Total de personas entrevistadas

	Buzon.eus		Telegram	
	2016	2018	2016	2018
Sí	76%	72%	90%	88%
No	20%	28%	7%	12%
No concreta respuesta	4%	---	3%	---
R. S.	56	45	83	75

R.S. = % si volvería - % no volvería

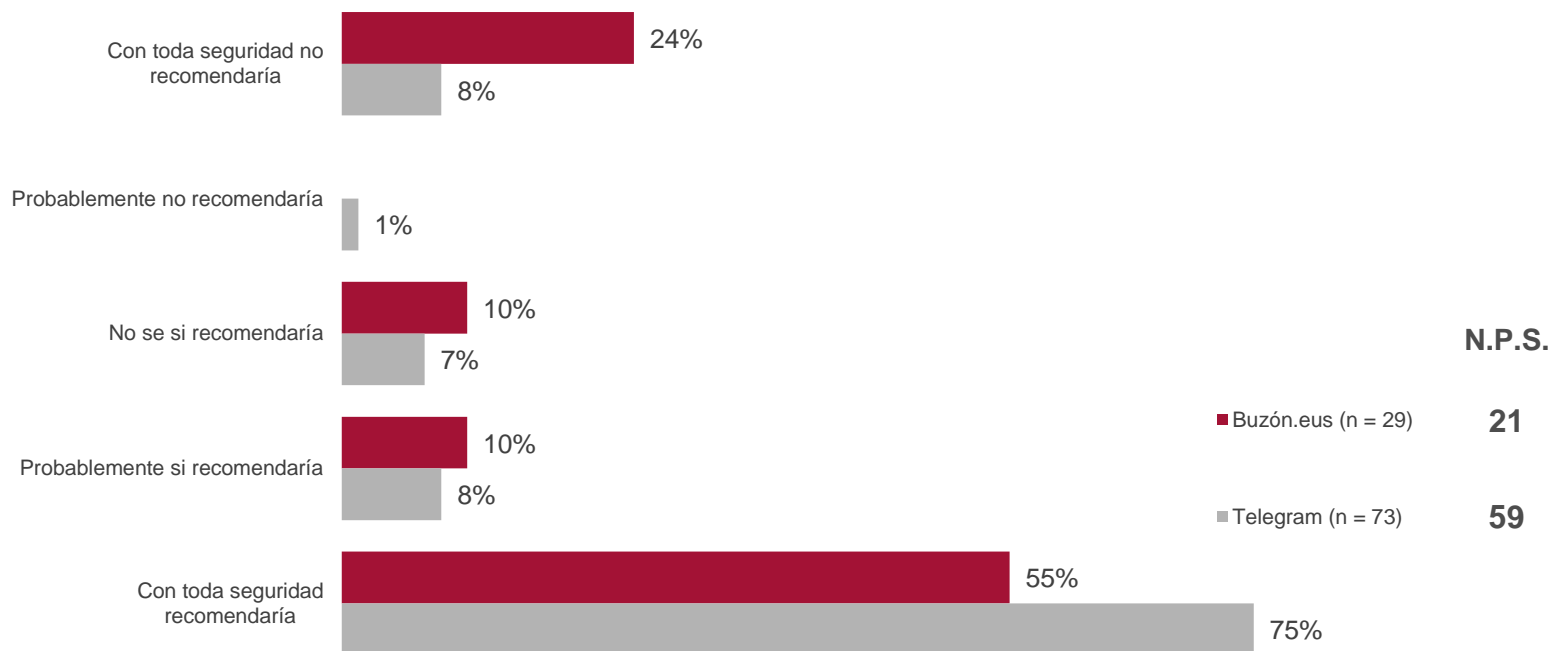


5.2.- RECOMENDACIÓN DEL SERVICIO



P.6.: ¿Recomendarías el buzón euskadi.eus/Telegram a otras personas?*

Base: Total de personas entrevistadas



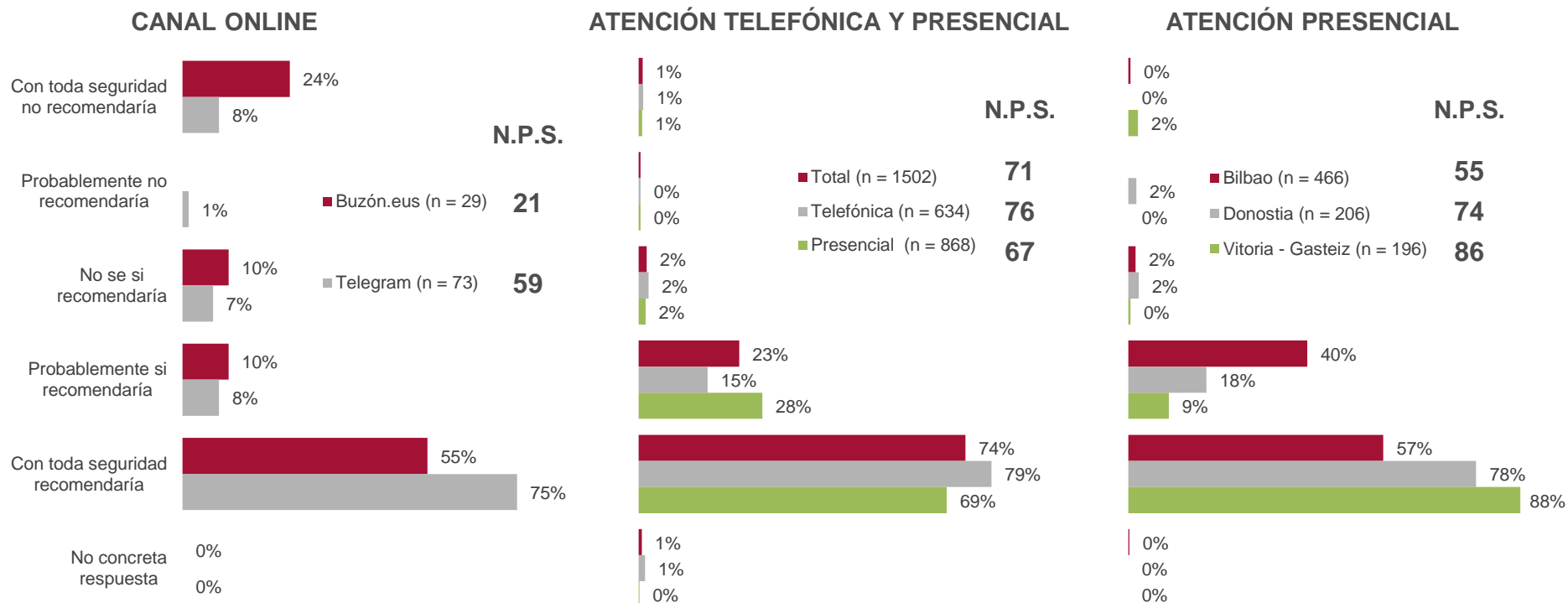
N.P.S. = (% con toda seguridad recomendaría) – (% no sé si recomendaría + % probablemente no recomendaría + % con toda seguridad no recomendaría)

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



Recomendación de los distintos canales de atención de Zuzenean*

Base: Total de personas entrevistadas



N.P.S. = (% con toda seguridad recomendaría) – (% no sé si recomendaría + % probablemente no recomendaría + % con toda seguridad no recomendaría)

* Escala de mínimo 0 “con toda seguridad no recomendaría” a máximo 10 “con toda seguridad recomendaría”



6.- TELEGRAM Y NUEVOS CANALES DE CONTACTO CON LA CIUDADANÍA



El conocimiento del servicio de Telegram entre las personas usuarias de buzón de información euskadi.eus es similar al año 2016, situándose en un 21%. La proactividad al uso de este servicio de Telegram por estas personas usuarias crece 10 puntos porcentuales.

Las personas usuarias del servicio de Telegram en su práctica totalidad valoran la instalación y uso del soporte como fácil.

Como soporte alternativo a Telegram se sigue señalando WhatsApp y, el chat on-line, soporte que con relación al año 2016 crece en 18 puntos porcentuales.

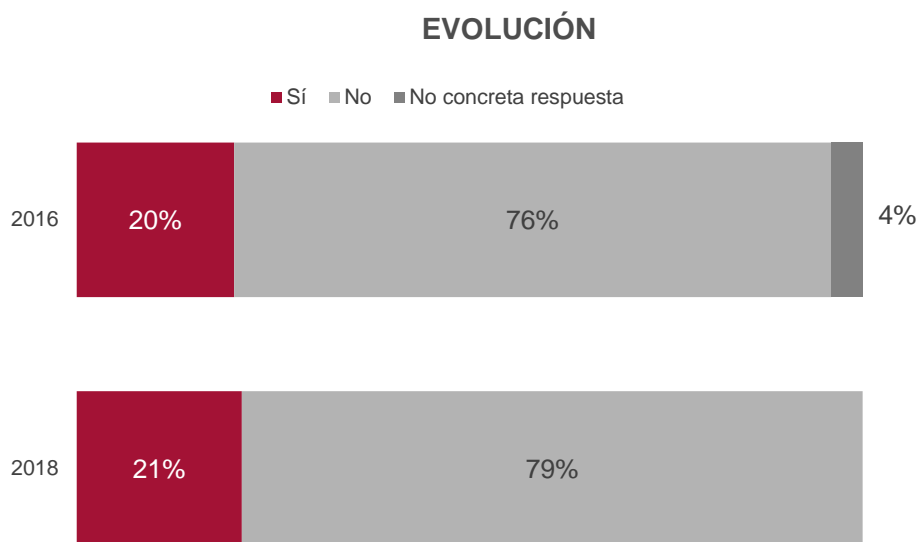
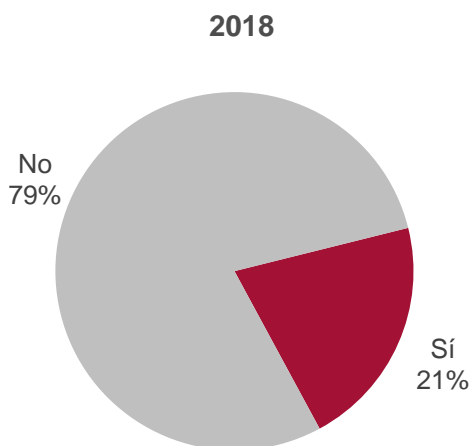


6.1.- CONOCIMIENTO DEL SERVICIO DE TELEGRAM



P.9.: ¿Conoces el servicio de mensajería instantánea de Telegram (similar a whatsapp) para teléfonos móviles que ofrece Zuzenean?

Base: Total de personas entrevistadas de buzón euskadi.eus

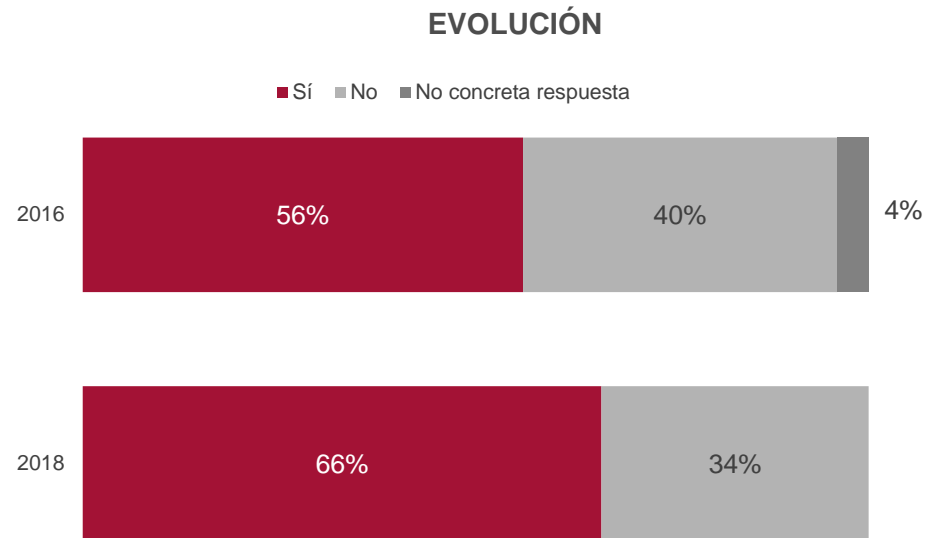
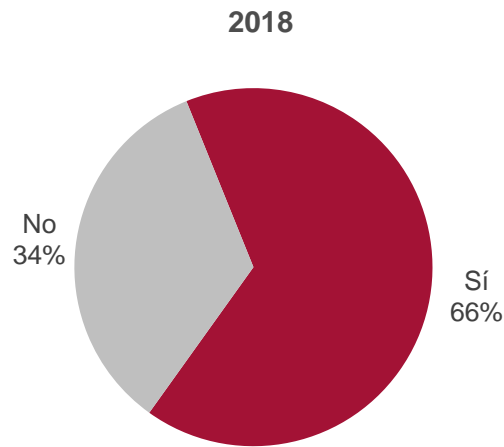


Buzón euskadi.eus



P.10.: ¿Consideras que podrías llegar a usarlo?

Base: Total de personas entrevistadas de buzón euskadi.eus



Buzón euskadi.eus

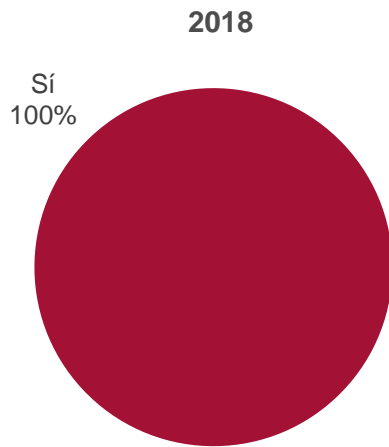


6.2.- FACILIDAD INSTALACIÓN Y USO DE TELEGRAM



P.8.: ¿Consideras fácil la instalación y uso de Telegram para contactar con la administración?

Base: Total de personas entrevistadas del servicio Telegram



Telegram

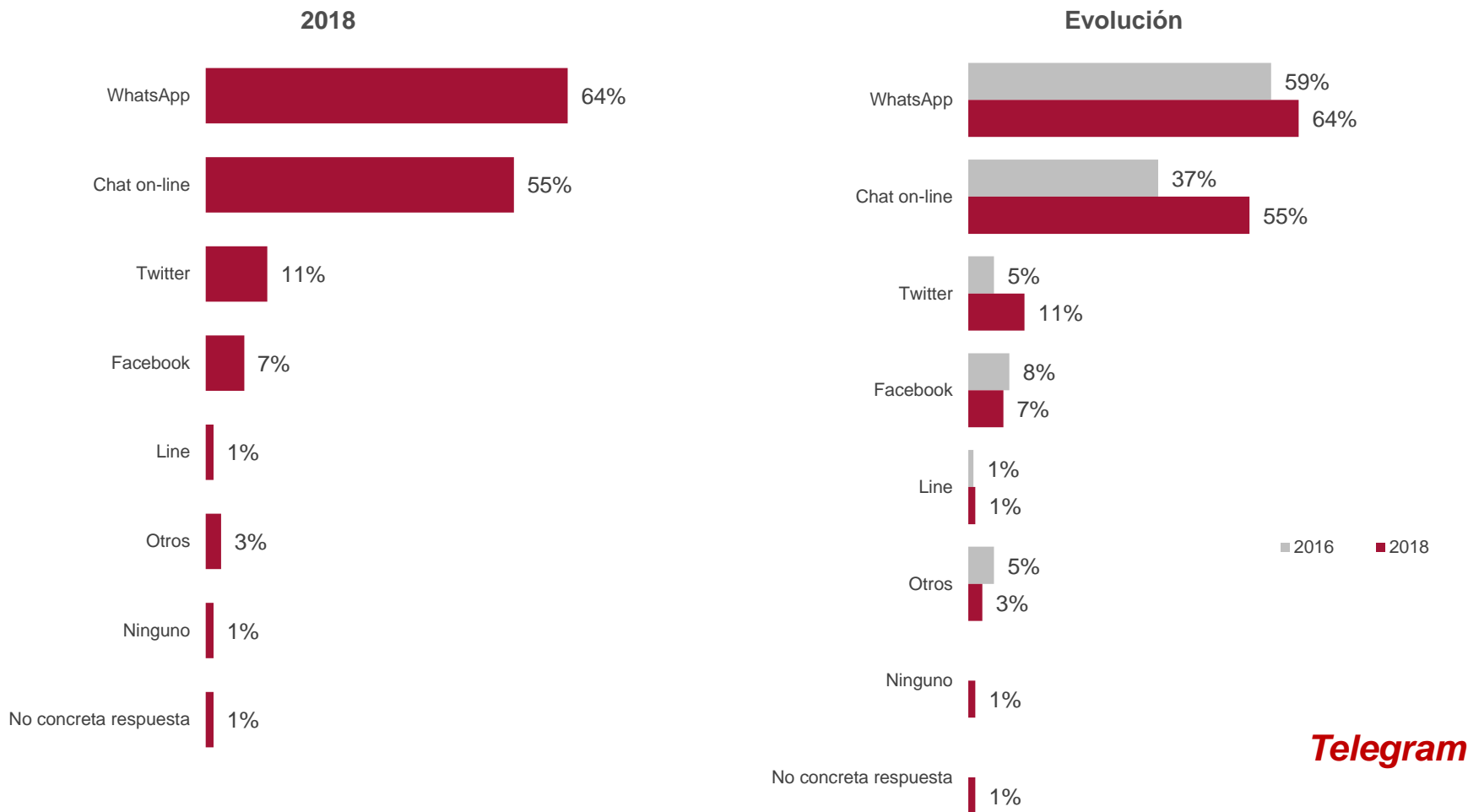


6.3.- NUEVOS CANALES DE CONTACTO CON LA CIUDADANÍA



P.10.: Indicamos por favor, ¿qué nuevos canales de contacto con la ciudadanía te gustaría que ofreciera Zuzenean?*

Base: Total de personas entrevistadas del servicio Telegram



* Se sugirieran las alternativas de respuestas. Posibilidad de respuesta múltiple.



7.- CARTA DE SERVICIOS DE ZUZENEAN



 **COMPROMISOS RECOGIDOS EN LA CARTA DE SERVICIOS DE ZUZENEAN QUE SE CUMPLEN, INCLUSO SUPERAN DICHO COMPROMISO**

	Tendencia respecto al año 2016
(INDICADOR 1.1.): Instalaciones de la oficina	↘
(INDICADOR 1.2.): Condiciones ambientales de la oficina	=
(INDICADOR 2.1.): Preparación del personal que atiende	↗
(INDICADOR 2.2.): Amabilidad y trato	=
(INDICADOR 2.3.): Claridad y facilidad para entender a la persona que atendió	=
(INDICADOR 2.4.): Capacidad de adaptación al idioma	=
(INDICADOR 3.1.): Amplitud de horario atención (presencial/telefónico)	↘
(INDICADOR 3.5.): Tiempo de espera atención telefónica	↗
(INDICADOR 3.7.): Tiempo de respuesta de los correos electrónicos	↗
(INDICADOR 5.1.): Valoración general atención presencial/telefónica	=
(INDICADOR 5.3.): Valoración general servicio Telegram	↗



COMPROMISOS RECOGIDOS EN LA CARTA DE SERVICIOS DE ZUZENEAN NO CUMPLIDOS

	Tendencia respecto al año 2016
(INDICADOR 3.5.): Tiempo de espera atención presencial	↘
(INDICADOR 5.2.): Valoración general buzón www.euskadi.eus	↘



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

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	Valor objetivo 2018	Valor real 2018	Diferencial valor real (2018-2016)	Diferencial valor real 2018 – valor objetivo 2018
1. INSTALACIONES E INFRAESTRUCTURA										
1.1. Valoración media de las instalaciones de la oficina: espacio físico, asientos, aseos, accesibilidad, etc. (presencial)	7,7	7,8	8,0	7,6	8,1	8,3	8,0	8,2	-0,1	0,2
1.2. Valoración media de las condiciones ambientales de la oficina: limpieza, orden, temperatura, iluminación, ruido, etc. (presencial)	8,0	8,2	8,2	7,7	8,4	8,5	8,0	8,5	0,0	0,5
2. PERSONAL DE ATENCIÓN										
2.1. Valoración media de la preparación de la persona que le atendió	8,0	8,2	8,9	8,5	8,7	9,0	8,5	9,1	0,1	0,6
2.2. Valoración media de la amabilidad y trato dispensado por el personal de Zuzenean (presencial y telefónico)	8,5	8,8	9,2	8,8	8,9	9,1	8,6	9,1	0,0	0,5
2.3. Valoración media de la claridad y facilidad para entender a la persona que le atendió	8,3	8,5	9,0	8,7	8,8	9,1	8,6	9,1	0,0	0,5
2.4. Valoración media de la capacidad de adaptación al idioma de la persona interlocutora (castellano o euskera)	8,7	9,1	9,4	8,9	9,2	9,3	8,8	9,3	0,0	0,5
3. CAPACIDAD DE RESPUESTA										
3.1. Valoración media de las personas usuarias de la amplitud del horario de atención al público (presencial y telefónico)	8,4	8,5	9,2	8,2	8,9	9,0	8,5	8,9	-0,1	0,4
3.3. Valoración media de las personas usuarias del tiempo de espera antes de recibir atención presencial	---	---	8,0	7,7	8,0	8,3	8,0	7,8	-0,5	-0,2
3.5. Valoración media de las personas usuarias del tiempo de espera antes de recibir atención telefónica	---	---	8,7	8,3	8,7	8,6	8,1	8,2	-0,4	0,1
3.7. Valoración media de las personas usuarias del tiempo de respuesta de los correos electrónicos recibidos en Zuzenean	---	---	---	---	7,8	7,9	7,9	8,3	0,4	-7,9
5. CALIDAD GLOBAL DE SERVICIO										
5.1. Valoración media de las personas usuarias de la calidad del servicio de atención presencial y telefónico de Zuzenean	7,9	8,1	8,6	8,1	8,5	8,7	8,2	8,7	0,0	0,5
5.2. Valoración media de las personas usuarias de la calidad del servicio de atención telemático de Zuzenean (buzón de www.euskadi.eus).	---	---	---	---	6,6	6,8	7,0	6,4	-0,4	-7,0
5.3. Valoración media de las personas usuarias de la calidad del servicio de mensajería instantánea de Zuzenean	---	---	---	---	---	7,5	7,5	7,7	0,2	-7,5