



Estudio 2023 de
expectativas y satisfacción
de las personas usuarias
del buzón euskadi.eus y
del servicio Telegram de
ZUZENEAN

29 de diciembre de 2023

Siadeco^x
ikerketa aplikatua



Berio pasealekua 11, 20018 Donostia
943 31 00 34
siadeco@siadeco.eus

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN: PLANTEAMIENTO METODOLÓGICO	4
1.1. Objetivos de la investigación	5
1.2. Ficha técnica	6
2. PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO DE LAS PERSONAS USUARIAS	8
2.1. Sexo	10
2.2. Edad	11
2.3. Lugar de residencia	12
2.4. Lugar de nacimiento	13
2.5. Nivel de estudios	14
2.6. Idioma de preferencia	15
3. MATERIA DE CONSULTA, FRECUENCIA DE UTILIZACIÓN Y FORMA DE ACCESO	16
3.1. Materia sobre la que se ha realizado la consulta	18
3.2. Frecuencia de uso	20
3.3. Dispositivos de acceso	22
3.4. Tiempo de espera para recibir la respuesta (Telegram)	24
4. VALORACIÓN DE LA ATENCIÓN	28
4.1. Nivel de satisfacción con la información facilitada	30
4.2. La respuesta a la consulta	31
4.3. Satisfacción con la atención	33
4.4. Satisfacción global con el servicio	35

5. PROPENSIÓN A UTILIZAR Y RECOMENDAR EL SERVICIO	36
5.1. Propensión a utilizar el servicio	38
5.2. Recomendación del servicio	40
6. TELEGRAM Y NUEVOS CANALES DE CONTACTO CON LA CIUDADANÍA	41
6.1. Conocimiento e interés por el servicio Telegram de Zuzenean	43
6.2. Facilidad de instalación y uso del Telegram de Zuzenean	45
6.3. Nuevos canales de contacto con la ciudadanía	46
7. INDICADORES ASOCIADOS A LA CARTA DE SERVICIOS DE ZUZENEAN	48



1

Introducción: planteamiento metodológico

1.1.

Objetivos de la investigación

Objetivo general

Conocer las expectativas y el grado de satisfacción en relación con los canales online del Servicio de Atención Ciudadana de Zuzenean por parte de las personas usuarias de los mismos (en concreto, el buzón euskadi.eus y Telegram)

Objetivos específicos

Para el logro de ese objetivo general, se han analizado y trabajado los siguientes objetivos específicos:

- Analizar el **perfil sociodemográfico de las personas usuarias** de los canales online de Zuzenean.
- Determinar las **materias de consulta, la frecuencia de utilización y la forma de acceso** a los canales online.
- Medir la **satisfacción en relación con los servicios on line** en cuanto a su funcionalidad, a la calidad de la atención (tiempo de respuesta, claridad y utilidad de la información, posibilidad de contacto on line con la administración,...) y la satisfacción global con los servicios on line.
- Analizar la **propensión a utilizar los canales on line y a recomendar** su utilización.
- **Valorar el servicio Telegram de Zuzenean** (su grado de conocimiento, interés por su uso, facilidad de instalación) y analizar el interés por disponer de **nuevos canales online** para contactar con Zuzenean.

1.2.

Ficha técnica

Metodología

Metodología de exploración y análisis cuantitativo.

Técnica de estudio

Se ha trabajado mediante formularios web autoadministrados integrados en una plataforma digital que posibilita la exportación y explotación de las bases de datos resultantes.

Universo objeto de estudio

Se ha enviado un enlace con el formulario electrónico a 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 a las personas que han utilizado el servicio de atención a través de Telegram, durante el periodo de realización del trabajo de campo.

Tamaño de muestra y margen de error

El tamaño de la muestra final ha sido de 34 encuestas en el caso de las personas usuarias del buzón euskadi.eus y de 215 encuestas en el caso de las personas usuarias del Telegram de Zuzenean.

Margen de error atendiendo al tamaño de la muestra:

- En el caso del buzón euskadi.eus: siendo 32.774 las consultas respondidas por Zuzenean entre noviembre 2022 y octubre 2023 a través del **buzón euskadi.eus**, el margen de error de los datos obtenidos es de **± 17,14%** (para un nivel de confianza del 95,5%, en el que $p=q=0,5$).
- En el caso de **Telegram**: siendo 10.209 las consultas respondidas a través del Telegram de Zuzenean en el mismo periodo, el margen de error de los datos es de **± 6,75** (para un nivel de confianza del 95,5%, en el que $p=q=0,5$).

1.2.

Ficha técnica

Fechas de realización del estudio

- Aprobación de los cuestionarios: 11 de septiembre de 2023.
- Inicio de la inclusión de formularios autoadministrados: 18 de septiembre de 2023.
- Finalización de la inclusión de formularios autoadministrados:
 - Telegram: 29 de noviembre de 2023.
 - Buzón euskadi.eus: 13 de diciembre de 2023.



2

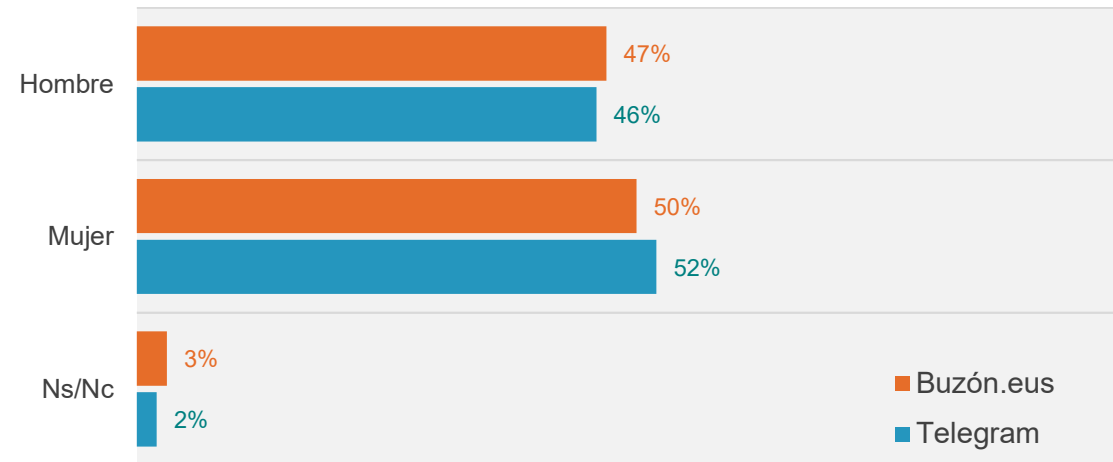
Perfil sociodemográfico de las personas usuarias

- **Sexo:** las mujeres representan el 50% del total de personas usuarias del buzón euskadi.eus y el 52% de las personas usuarias de Telegram.
- **Edad:** la edad media de las personas usuarias del buzón es de casi 49 años, mientras que la de las usuarias de Telegram es algo menor: alrededor de 43 años.
- **Lugar de residencia:** el 56% de las personas usuarias del buzón y el 53% de las usuarias de Telegram residen en Bizkaia; las residentes en Gipuzkoa representan el 26% y el 22% respectivamente, y las de Araba el 3% y el 11%.
- **Lugar de nacimiento:** la gran mayoría de las personas usuarias tanto del buzón como de Telegram ha nacido en la CAE: el 83% y el 74% respectivamente.
- **Nivel de estudios:** algo más de la mitad de las personas usuarias tanto del buzón como de Telegram, cuentan con estudios universitarios, concretamente el 53% y el 59% respectivamente.
- **Idioma de preferencia:** el castellano es el idioma de preferencia de la mayoría de las personas usuarias del buzón y de Telegram (74% y 72% respectivamente). El porcentaje de quienes optan por el euskera es del 6% en el caso del buzón y del 11% en el de Telegram.

2.1.

Sexo*

Base: Muestra de personas usuarias



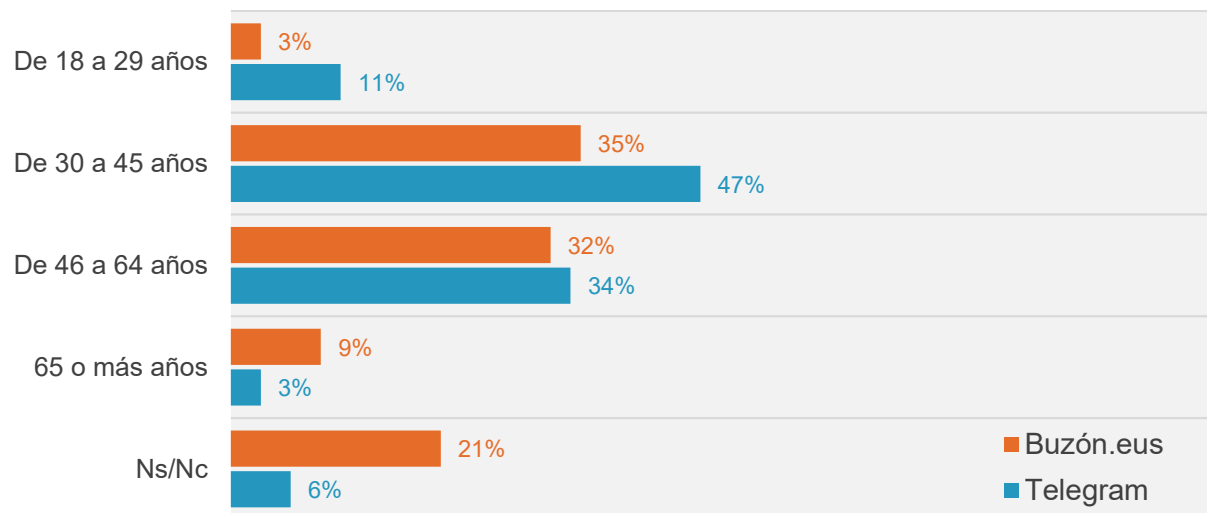
Evolución del sexo

	Buzón euskadi.eus							Telegram						
	2016	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2016	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Hombre	51%	59%	30%	43%	57%	33%	47%	52%	53%	45%	45%	40%	42%	46%
Mujer	41%	41%	65%	55%	41%	64%	50%	47%	45%	49%	54%	58%	54%	52%
Ns/Nc	7%	---	4%	3%	2%	3%	3%	1%	1%	6%	2%	2%	4%	2%

2.2.

Edad

Base: Muestra de personas usuarias



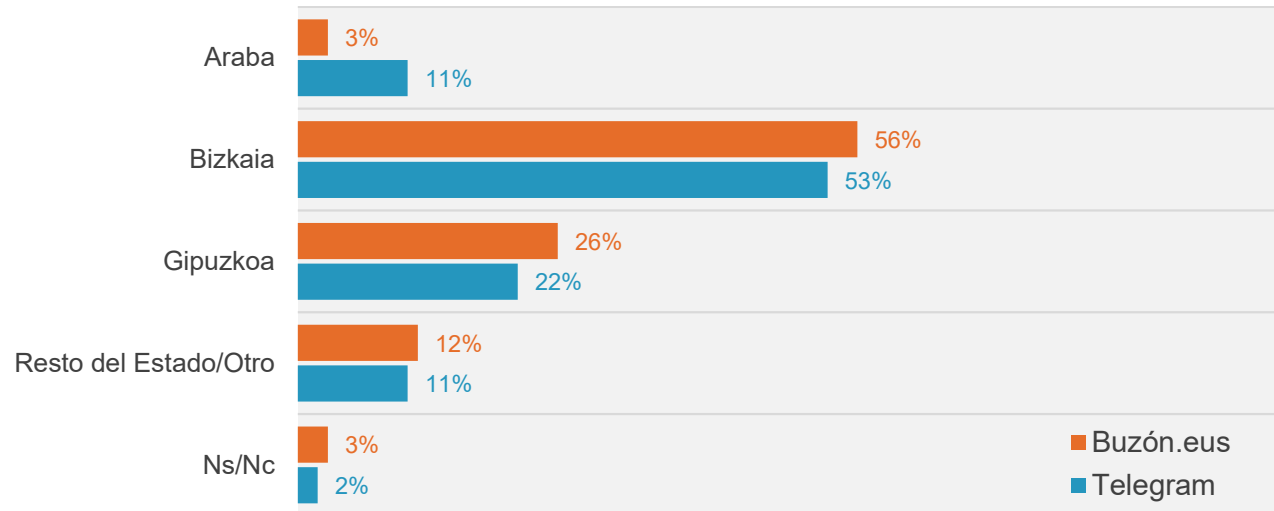
Evolución de la edad

	Buzón euskadi.eus							Telegram						
	2016	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2016	2018	2019	2020	2021	2022	2023
De 18 a 29 años	22%	3%	18%	8%	7%	7%	3%	25%	18%	19%	24%	11%	12%	11%
De 30 a 45 años	31%	34%	45%	26%	25%	28%	35%	52%	55%	57%	51%	57%	51%	47%
De 46 a 64 años	38%	52%	36%	48%	48%	39%	32%	19%	27%	22%	19%	27%	31%	34%
65 o más años	5%	10%	---	9%	14%	9%	9%	2%	---	---	1%	1%	1%	3%
Ns/Nc	4%	---	---	9%	7%	16%	21%	2%	---	3%	7%	4%	5%	6%
MEDIA				48,9	51,6	46,7	48,6				37,6	41,1	41,3	42,6

2.3.

Lugar de residencia

Base: Muestra de personas usuarias



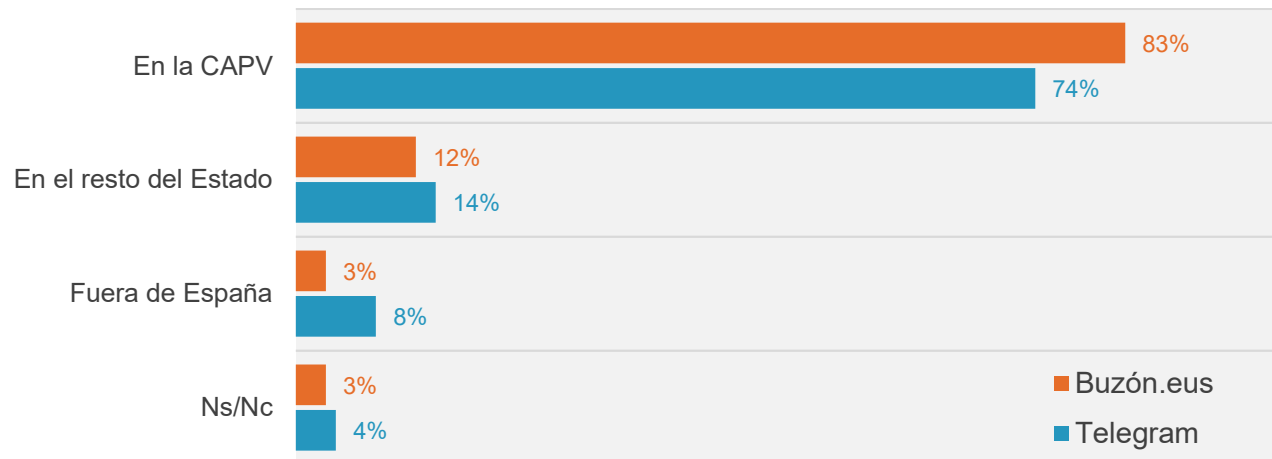
Evolución del lugar de residencia

	Buzón euskadi.eus							Telegram						
	2016	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2016	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Araba	7%	17%	17%	14%	14%	16%	3%	12%	11%	14%	14%	14%	20%	11%
Bizkaia	55%	41%	39%	48%	57%	43%	56%	51%	52%	52%	51%	52%	46%	53%
Gipuzkoa	13%	34%	35%	26%	23%	30%	26%	29%	36%	25%	27%	23%	23%	22%
Resto del Estado/Otro	18%	7%	4%	9%	7%	5%	12%	6%	---	6%	4%	7%	8%	11%
Ns/Nc	7%	---	4%	3%	---	4%	3%	2%	1%	3%	4%	4%	3%	2%

2.4.

Lugar de nacimiento

Base: Muestra de personas usuarias



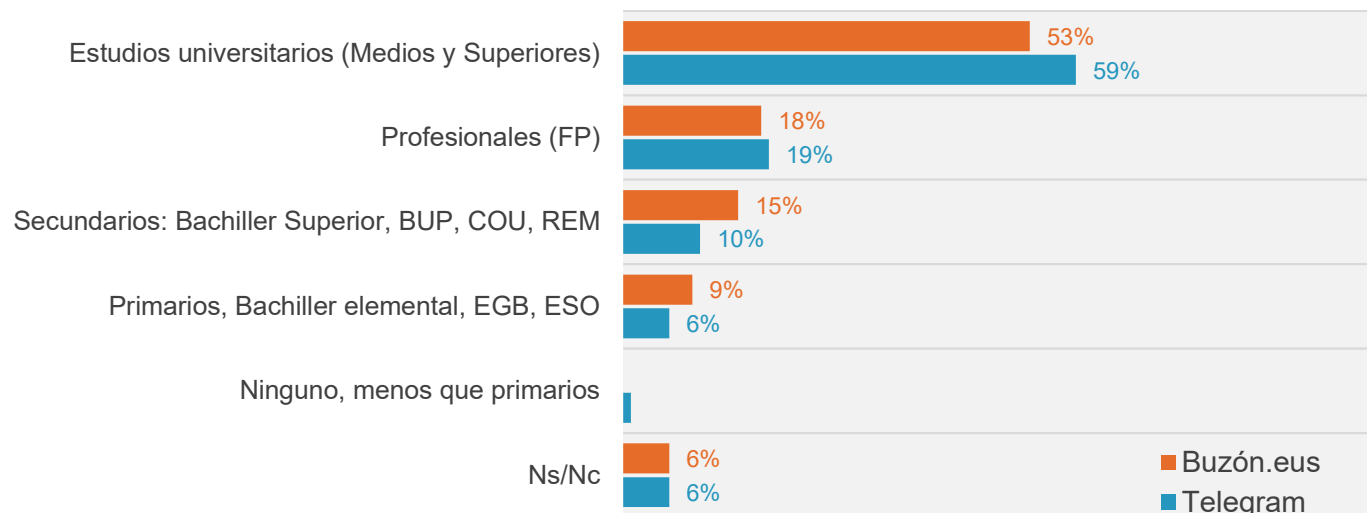
Evolución del lugar de nacimiento

	Buzón euskadi.eus							Telegram						
	2016	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2016	2018	2019	2020	2021	2022	2023
En la CAPV	64%	86%	74%	72%	68%	76%	83%	84%	85%	86%	69%	74%	70%	74%
En el resto del Estado	18%	10%	9%	14%	11%	6%	12%	7%	10%	10%	9%	9%	10%	14%
Fuera de España	15%	---	---	7%	18%	10%	3%	6%	---	---	14%	11%	14%	8%
Ns/Nc	4%	3%	17%	8%	2%	7%	3%	3%	5%	4%	8%	6%	6%	4%

2.5.

Nivel de estudios

Base: Muestra de personas usuarias



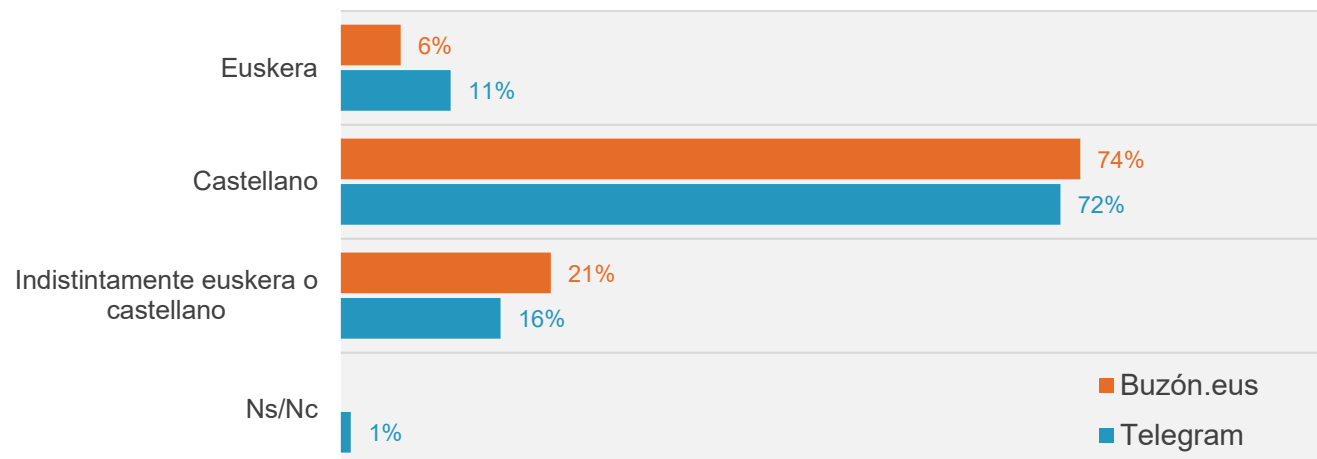
Evolución del nivel de estudios

	Buzón euskadi.eus							Telegram						
	2016	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2016	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Estudios universitarios (Medios y Superiores)	44%	34%	74%	61%	59%	58%	53%	52%	55%	49%	49%	52%	53%	59%
Profesionales (FP)	24%	24%	9%	17%	11%	21%	18%	23%	26%	33%	25%	30%	25%	19%
Secundarios: Bachiller Superior, BUP, COU, REM	15%	17%	13%	12%	11%	3%	15%	13%	14%	9%	12%	9%	10%	10%
Primarios, Bachiller elemental, EGB, ESO	11%	17%	4%	7%	11%	9%	9%	9%	5%	6%	8%	6%	9%	6%
Ninguno, menos que primarios	2%	---	---	---	2%	---	---	2%	---	---	2%	1%	0%	1%
Ns/Nc	5%	7%	---	3%	5%	9%	6%	2%	---	3%	4%	2%	3%	6%

2.6.

Idioma de preferencia

Base: Muestra de personas usuarias



Evolución del idioma de preferencia

	Buzón euskadi.eus							Telegram						
	2016	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2016	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Euskera	9%	---	13%	7%	11%	15%	6%	22%	18%	12%	13%	11%	8%	11%
Castellano	71%	97%	74%	79%	82%	63%	74%	59%	74%	74%	72%	72%	74%	72%
Indistintamente euskera o castellano	16%	3%	4%	12%	7%	19%	21%	18%	8%	13%	15%	16%	17%	16%
Ns/Nc	4%	---	9%	2%	----	3%	---	1%	---	1%	1%	1%	2%	1%



3

Materia de consulta, frecuencia de utilización y forma de acceso

Materias: en el caso del **buzón euskadi.eus**, más de la mitad de las personas usuarias ha realizado su consulta alrededor del tema de la **vivienda (56%)**. Seguido, pero a gran distancia, de educación y de administración pública, temas consultados por el 9% de las personas usuarias. En el caso de **Telegram**, también es la **vivienda** el tema sobre el que más consultas se han realizado (**26%**), pero es mayor el número de consultas realizadas en torno a **educación (22%)**, **asuntos sociales (13%)** o **administración pública (11%)**.

Frecuencias de uso: esta ha sido la **primera vez que alrededor de la mitad de las personas usuarias, tanto del buzón como de Telegram** han utilizado este canal (47% y 53% respectivamente). Por otro lado, alrededor del 18%-19% de las personas usuarias utilizan uno u otro varias veces al año o con mayor frecuencia.

Dispositivos de acceso: el dispositivo de acceso mayoritario para acceder **al buzón es el ordenador**, de sobremesa o portátil (62%), mientras que el 35% accede a través del teléfono móvil. En cambio, el dispositivo de acceso mayoritario para acceder a **Telegram es, con gran diferencia, el teléfono móvil (83%)**.

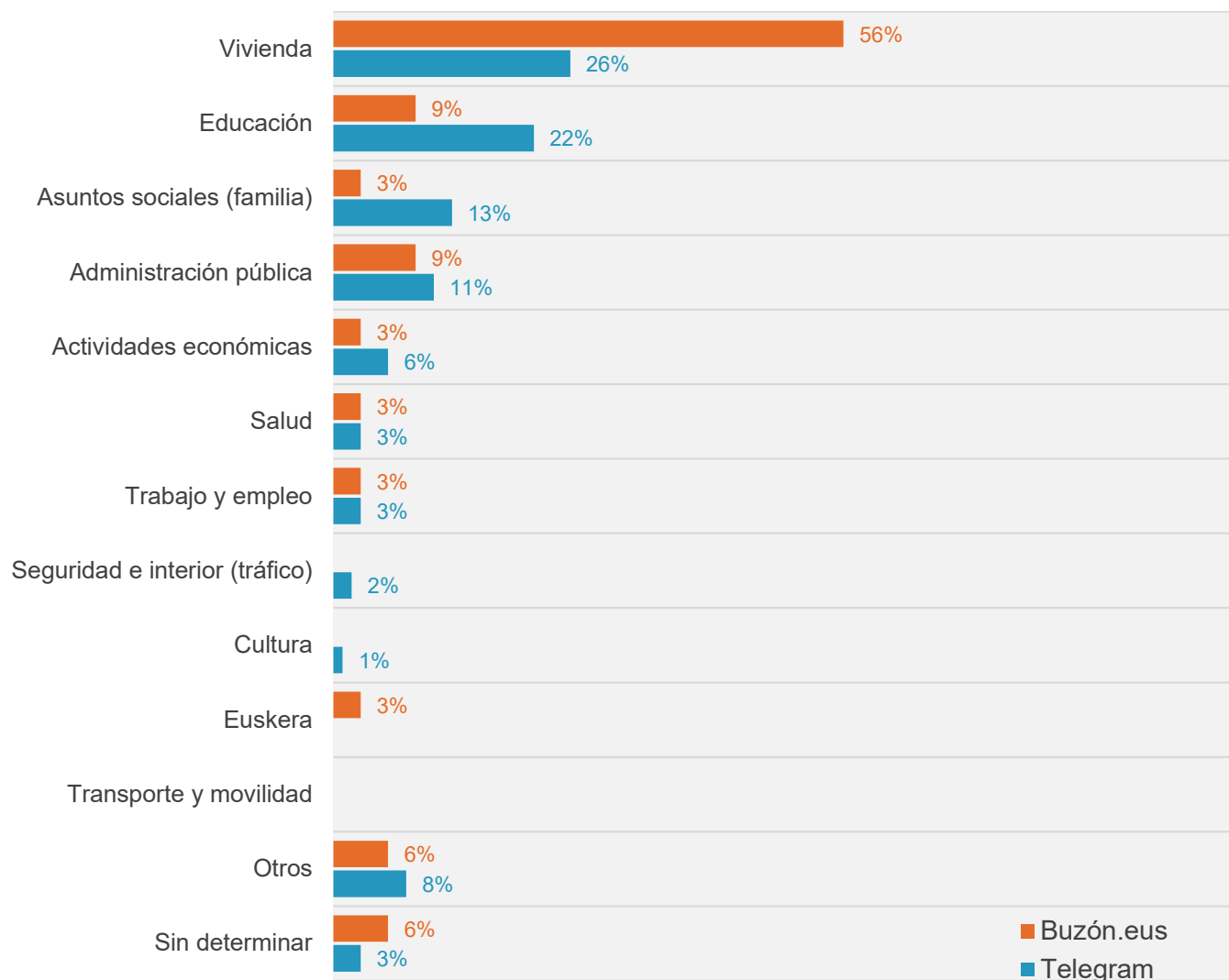
Tiempo de respuesta: en el caso del **buzón**, el **32%** de las personas usuarias recibió **la respuesta el mismo día en que realizó la consulta, y el 38%** en **menos de dos días laborables**. El 27% en 2 ó más días laborables. En cambio, en el caso de **Telegram**, la mitad de las personas usuarias (**52%**) obtuvo la respuesta en **menos de 10 minutos y otro 20%** la obtuvo entre **10-20 minutos**. El **91%** recibió la respuesta en **menos de 2 horas**. Solo el 8% esperó más de 2 horas.

3.1.

Materia sobre la que se ha realizado la consulta

3.1.1. La consulta que ha realizado con Zuzenean ha sido relativa a la siguiente materia...*

Base: Muestra de personas usuarias



3.1.

Materia sobre la que se ha realizado la consulta

3.1.2. Evolución de la consulta realizada con Zuzenean según materia*

Base: Muestra de personas usuarias

	Buzón euskadi.eus							Telegram						
	2016	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2016	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Vivienda	7%	38%	43%	7%	16%	37%	56%	18%	38%	33%	28%	22%	32%	26%
Educación	24%	17%	17%	4%	2%	13%	9%	28%	15%	17%	22%	21%	14%	22%
Asuntos sociales (familia)	4%	10%	17%	6%	7%	10%	3%	9%	19%	6%	18%	13%	12%	13%
Administración pública	4%	3%	4%	1%	5%	7%	9%	4%	10%	7%	3%	10%	9%	11%
Actividades económicas	5%	7%	---	6%	---	7%	3%	2%	1%	3%	4%	6%	5%	6%
Salud	2%	10%	4%	13%	55%	1%	3%	3%	3%	3%	1%	6%	2%	3%
Trabajo y empleo	4%	---	2%	9%	0%	1%	3%	7%	4%	4%	3%	3%	8%	3%
Seguridad e interior (tráfico)	5%	3%	---	6%	---	1%	---	---	3%	10%	2%	5%	3%	2%
Cultura	---	7%	---	2%	---	---	---	1%	3%	1%	---	1%	1%	1%
Euskera	4%	---	---	---	2%	1%	3%	5%	1%	1%	1%	1%	1%	---
Transporte y movilidad	7%	3%	---	31%	0%	1%	---	4%	---	---	2%	1%	1%	---
Otros	34%	---	4%	18%	2%	9%	6%	19%	3%	13%	12%	10%	9%	8%
Sin determinar	---	---	---	---	---	7%	6%	---	---	---	---	---	5%	3%

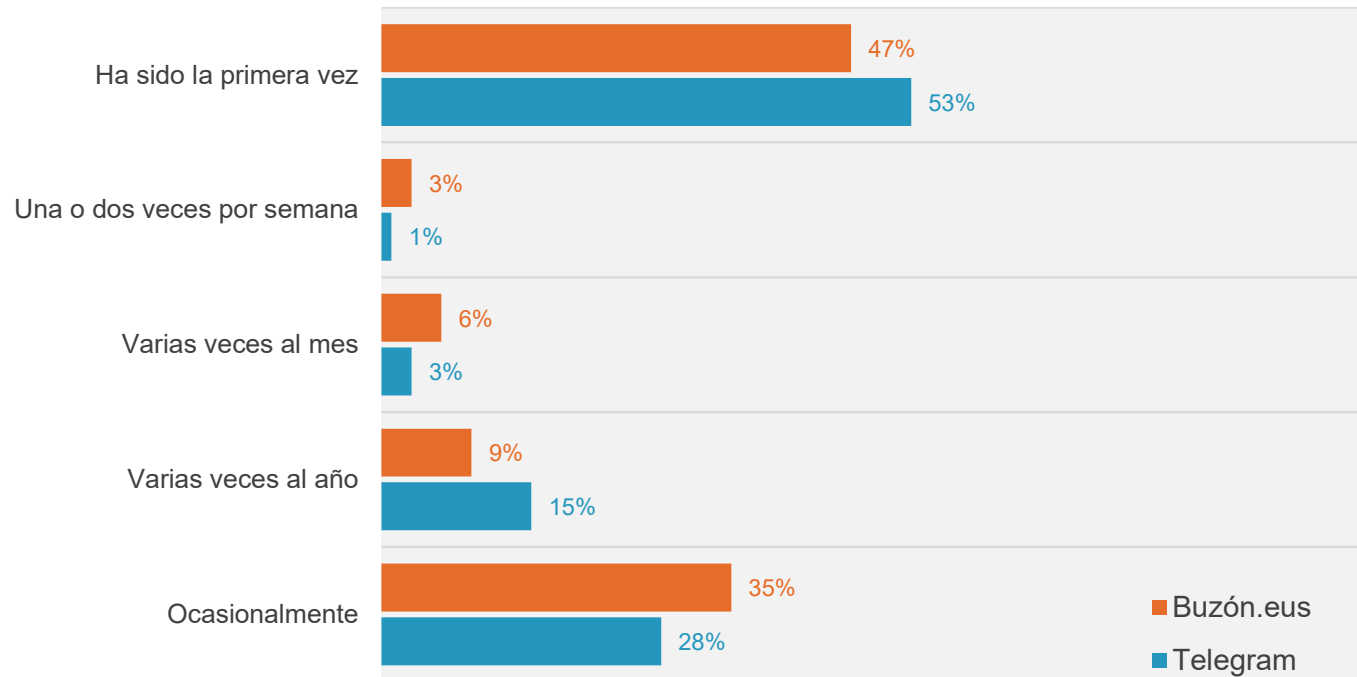
* Se sugirieron las alternativas de respuesta. Solo se admitió una respuesta.

3.2.

Frecuencia de uso

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

Base: Muestra de personas usuarias.



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

3.2.

Frecuencia de uso

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

Base: Muestra de personas usuarias.

	Buzón euskadi.eus		Telegram	
	2022	2023	2022	2023
Ha sido la primera vez	49%	47%	53%	53%
Una o dos veces por semana	3%	3%	5%	1%
Varias veces al mes	3%	6%	3%	3%
Varias veces al año	15%	9%	15%	15%
Ocasionalmente	28%	35%	23%	28%
Ns/Nc	1%	----	----	----

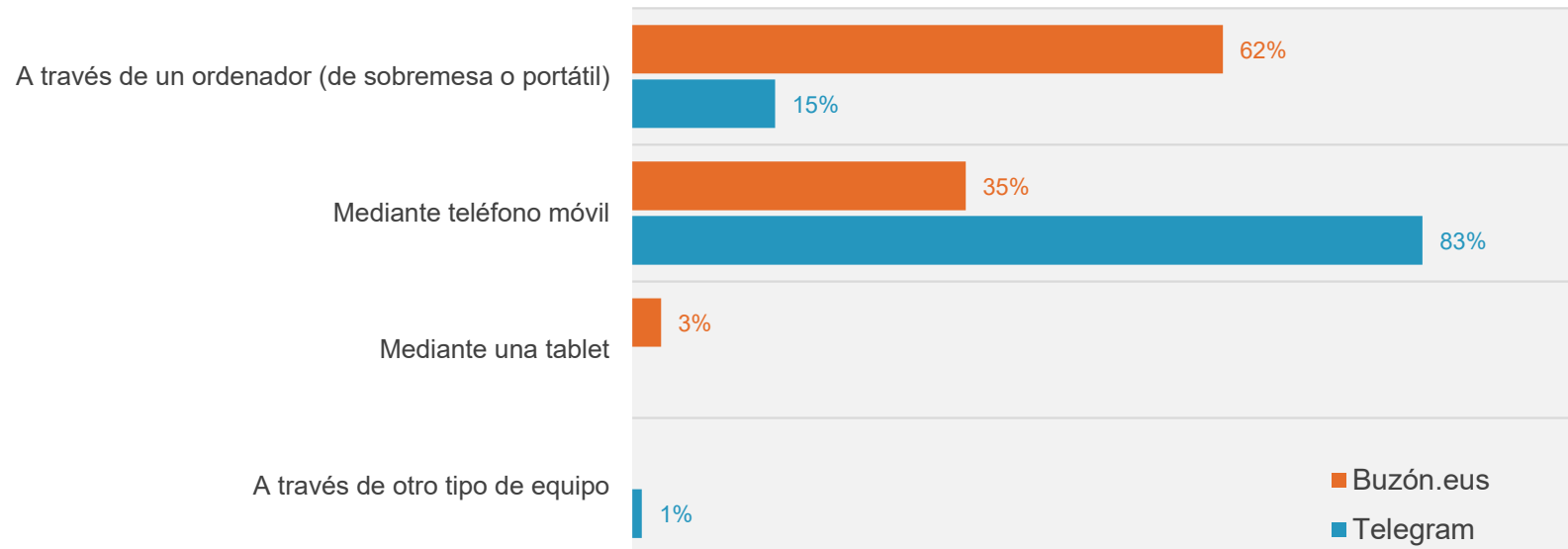
* Se sugirieron las alternativas de respuesta. Solo se admitió una respuesta.

3.3.

Dispositivos de acceso

3.3.1. ¿Cómo has accedido al buzón de información de euskadi.eus/Telegram?*

Base: Muestra de personas usuarias.



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

3.3.

Dispositivos de acceso

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

Base: Muestra de personas usuarias

	Buzón euskadi.eus							Telegram						
	2016	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2016	2018	2019	2020	2021	2022	2023
A través de un ordenador (de sobremesa o portátil)	82%	90%	57%	71%	80%	45%	62%	24%	29%	28%	11%	11%	7%	15%
Mediante teléfono móvil	15%	10%	35%	24%	16%	49%	35%	74%	64%	68%	86%	88%	90%	83%
Mediante una tablet	---	---	4%	2%	2%	4%	3%	1%	5%	3%	2%	1%	2%	----
A través de otro tipo de equipo	---	---	4%	2%	2%	---	----	1%	1%	1%	1%	1%	---	1%
Ns/Nc	4%	---	---	2%	----	1%	----	---	---	---	1%	1%	1%	----

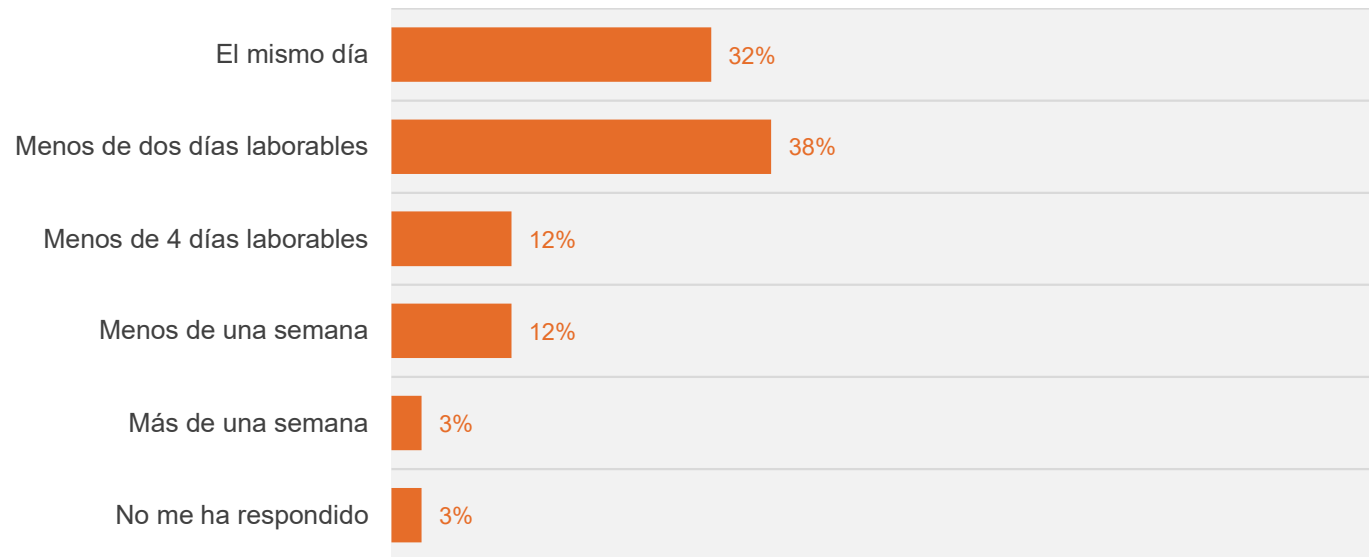
* Se sugirieron las alternativas de respuesta. Solo se admitió una respuesta.

3.4.

El tiempo de espera para recibir la respuesta

3.4.1. El tiempo de espera para recibir respuesta a tu consulta a través del buzón euskadi.eus ha sido.... *

Base: Muestra de personas usuarias del buzón euskadi.eus



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

3.4.

El tiempo de espera para recibir la respuesta

3.4.1. El tiempo de espera para recibir respuesta a tu consulta a través del buzón euskadi.eus ha sido.... *

Base: Muestra de personas usuarias del buzón euskadi.eus

	Buzón euskadi.eus	
	2022	2023
El mismo día	67%	32%
Menos de 2 días laborables	22%	38%
Menos de 4 días laborables	3%	12%
Menos de una semana	1%	12%
Más de una semana	1%	3%
Más de un mes	----	----
No me ha respondido	4%	3%
Ns/Nc	2%	---

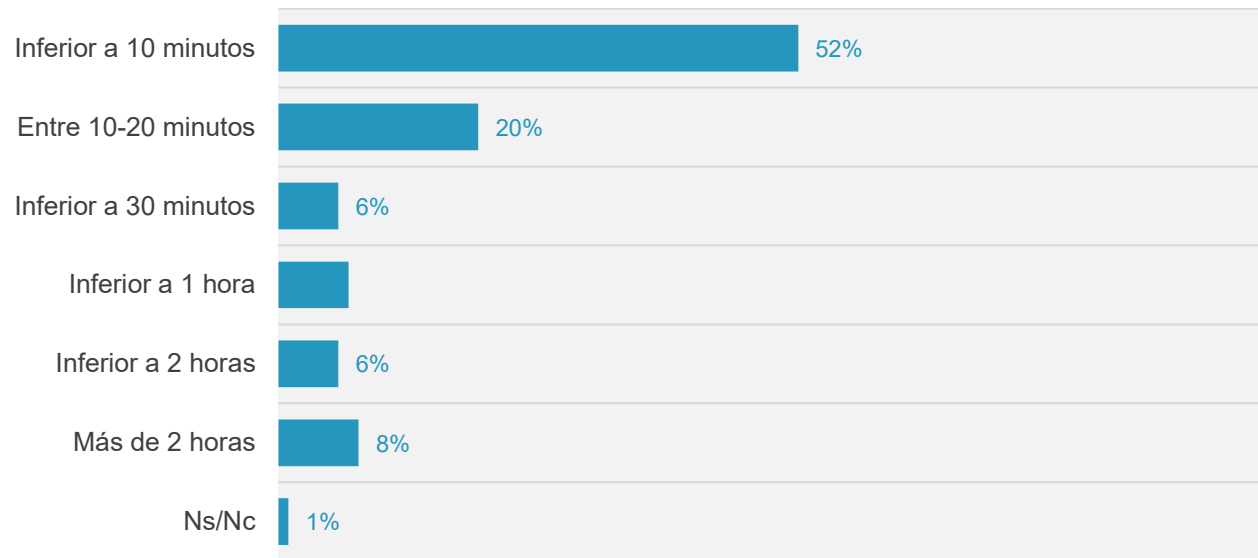
* Se sugirieron las alternativas de respuesta. Solo se admitió una respuesta.

3.4.

El tiempo de espera para recibir la respuesta

3.4.2. El tiempo de espera para recibir respuesta a tu consulta a través de Telegram ha sido.... *

Base: Muestra de personas usuarias de Telegram.



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

3.4.

El tiempo de espera para recibir la respuesta

3.4.2. El tiempo de espera para recibir respuesta a tu consulta a través de Telegram ha sido.... *

Base: Muestra de personas usuarias de Telegram

	Telegram		
	2021	2022	2023
Inferior a 10 minutos	50%	50%	52%
Entre 10-20 minutos	23%	21%	20%
Inferior a 30 minutos	11%	6%	6%
Inferior a 1 hora	5%	8%	7%
Inferior a 2 horas	3%	5%	6%
Más de 2 horas	7%	8%	8%
Ns/Nc	1%	2%	1%

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



4

Valoración de la atención

El **nivel de satisfacción** alcanzado por las personas usuarias **en relación con la información facilitada para resolver la gestión** difiere según el canal: en el caso del **buzón euskadi.eus** la **valoración media otorgada por las personas usuarias es de 5,2** y en el de **Telegram de 7,2**. En ninguno de los dos casos se alcanzan las **valoraciones objetivo fijadas en la Carta de Servicios 2023**: 6,0 en el caso del buzón y 7,5 en el de Telegram.

La **funcionalidad resolutive también difiere según el canal**: el **35% de personas usuarias del buzón euskadi.eus considera que su consulta se ha resuelto “totalmente”**, mientras que entre las usuarias de **Telegram este porcentaje asciende al 47%**. Por el contrario, el **24% de las usuarias del buzón considera que su consulta no se ha respondido**, mientras que entre las usuarias de **Telegram este porcentaje representa el 15%**.

El **nivel de satisfacción con la atención recibida es superior entre las personas usuarias de Telegram que entre las usuarias del buzón**, tanto a nivel global como para cada uno de los distintos aspectos analizados. Todos los aspectos sobre los que se pregunta obtienen un grado de satisfacción situado entre 5,6 y 6,8 en el caso del buzón, y entre 7,3 y 8,4 en el caso de Telegram (1,7-1,6 puntos superior). Consecuentemente, la **satisfacción media general en relación con la atención del buzón es 6,3 y con la de Telegram, 7,9**.

El **nivel de satisfacción global con el servicio obtenido en uno y otro canal vuelve a mostrar que la valoración de Telegram es mejor que la del buzón: 7,5 frente a 5,5**.

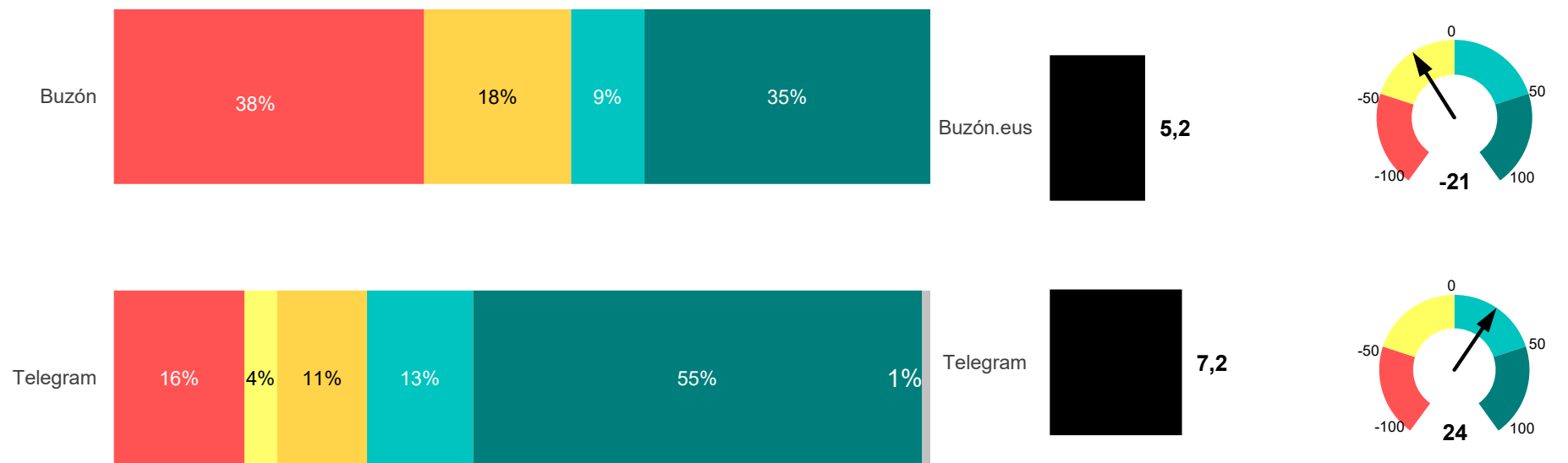
4.1.

Nivel de satisfacción con la información facilitada

4.1.1. Nivel de satisfacción con la información facilitada a través del correo electrónico / de Telegram para resolver la gestión* (Indicador S1.B.2.1 y S1.T.2.1)

Base: Muestra de personas usuarias.

- Nada satisfecho, satisfecha (0, 1, 2)
- Poco satisfecho, satisfecha (3,4)
- Algo satisfecho, satisfecha (5,6)
- Bastante satisfecho, satisfecha (7,8)
- Muy satisfecho, satisfecha (9,10)
- Ns/Nc



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

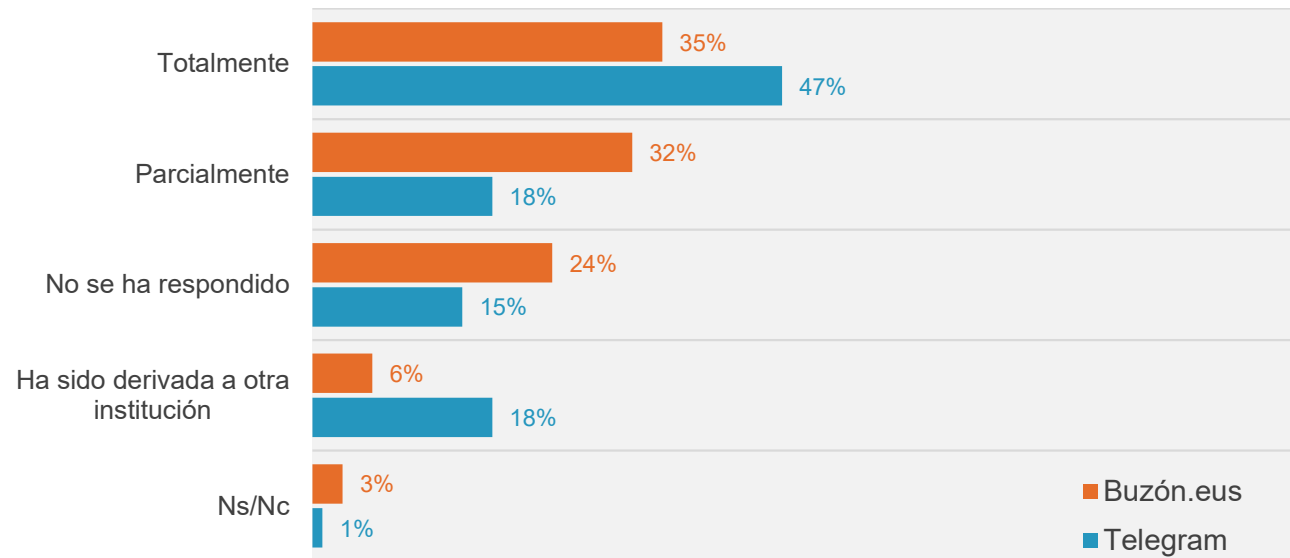
** Índice de Satisfacción: saldo entre % valoraciones más entusiastas (9 o 10 en la escala) menos % de valoraciones menos entusiastas (6 o menos en la escala). El rango de este índice se moverá de un máximo de 100, cuando todas las valoraciones sean de 9 o 10, a un mínimo de -100, cuando todas las valoraciones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

4.2.

La respuesta a la consulta

4.2.1. Consideras que tu consulta ha sido respondida...*

Base: Muestra de personas usuarias



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

4.2.

La respuesta a la consulta

4.2.2. Evolución de la resolución de la consulta*

Base: Muestra de personas usuarias

	Buzón euskadi.eus							Telegram						
	2016	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2016	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Totalmente	53%	48%	61%	30%	70%	31%	35%	57%	48%	54%	59%	54%	56%	47%
Parcialmente	20%	21%	13%	13%	11%	22%	32%	15%	27%	22%	20%	21%	21%	18%
No se ha respondido	24%	28%	22%	55%	11%	25%	24%	12%	15%	17%	10%	12%	11%	15%
Ha sido derivada a otra institución	---	3%	4%	1%	7%	19%	6%	15%	10%	7%	11%	13%	11%	18%
Ns/Nc	4%	---	---	2%	----	1%	3%	1%	---	---	1%	1%	1%	1%

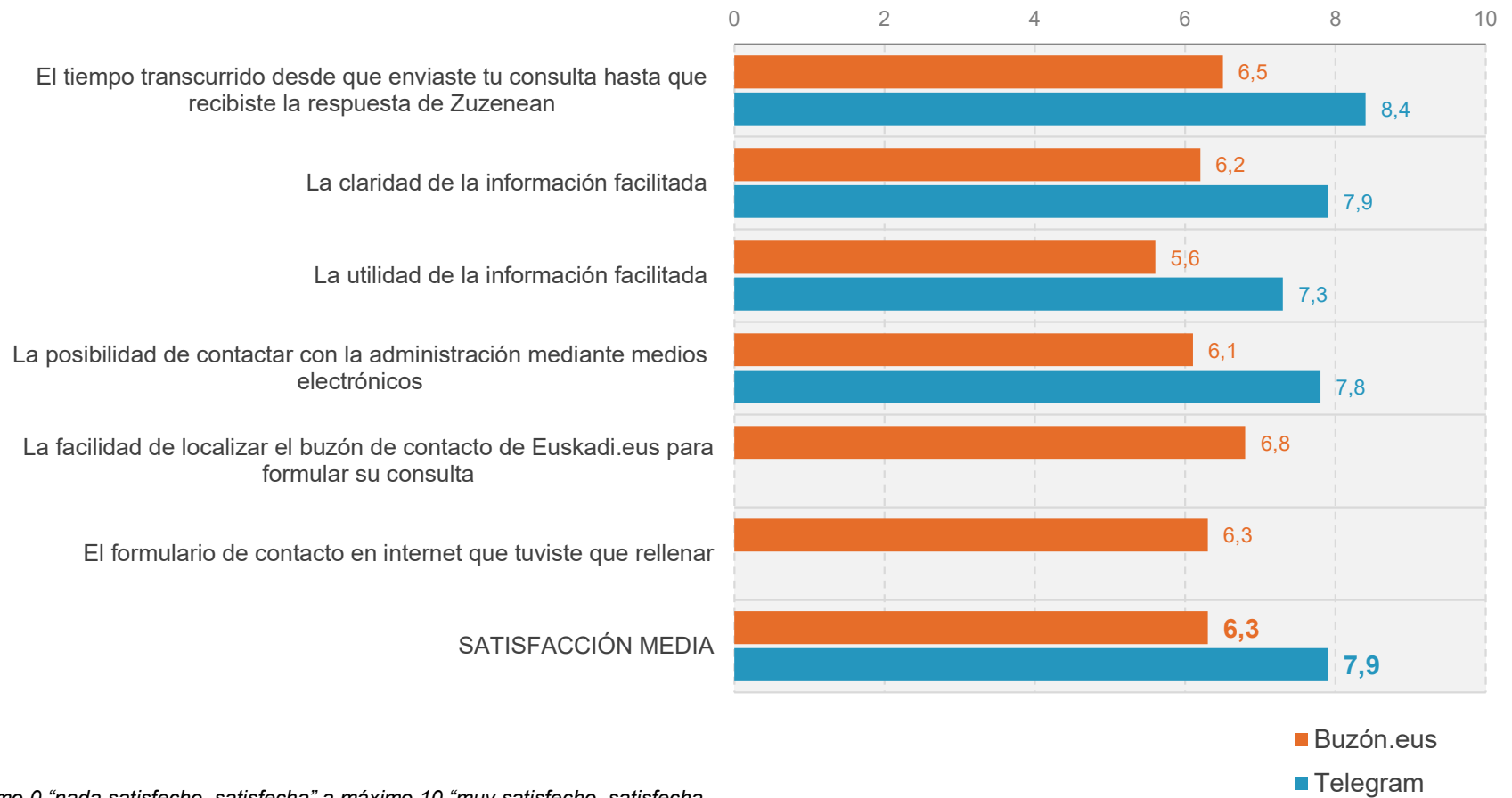
* Se sugirieron las alternativas de respuesta. Solo se admitió una respuesta.

4.3.

Satisfacción con la atención

4.3.1. ¿Cuál es tu nivel de satisfacción en relación con...?*

Base: Muestra de personas usuarias.



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

4.3.

Satisfacción con la atención

4.3.2. Evolución de la satisfacción media con la atención*

Base: Muestra de personas usuarias

	Buzón euskadi.eus							Telegram						
	2016	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2016	2018	2019	2020	2021	2022	2023
El tiempo transcurrido desde que enviaste tu consulta hasta que recibiste la respuesta de Zuzenean	7,9	8,1	8,5	6,6	8,4	8,2	6,5	7,6	8,4	8,1	8,7	8,4	8,4	8,4
La claridad de la información facilitada	6,7	6,7	6,5	4,4	8,0	5,9	6,2	7,2	7,7	7,4	8,3	7,8	7,9	7,9
La utilidad de la información facilitada	6,5	6,3	6,8	4,0	8,0	4,9	5,6	7,0	7,1	6,8	8,1	7,4	7,8	7,3
La posibilidad de contactar con la administración mediante medios electrónicos	7,7	7,4	7,7	6,6	8,1	6,3	6,1	7,5	8,5	8,0	8,6	8,2	8,4	7,8
La facilidad de localizar el buzón de contacto de Euskadi.eus para formular su consulta	7,1	7,6	8,3	7,2	8,0	7,2	6,8							
El formulario de contacto en internet que tuviste que rellenar	7,3	8,0	8,2	7,6	8,5	6,8	6,3							
SATISFACCIÓN MEDIA	7,2	7,4	7,7	6,0	8,2	6,6	6,3	7,3	7,9	7,5	8,4	7,9	8,1	7,9

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

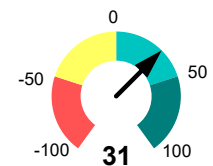
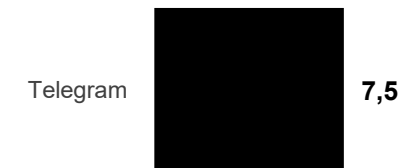
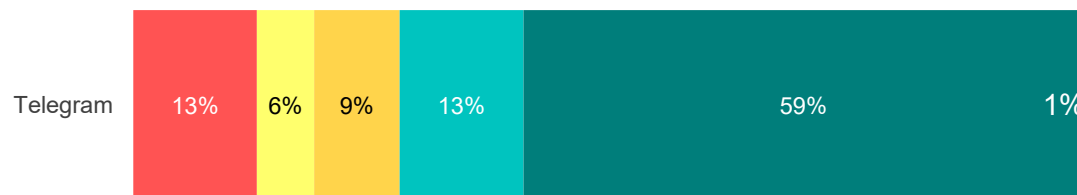
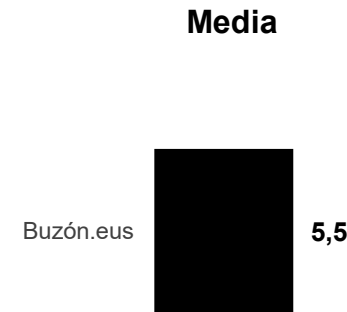
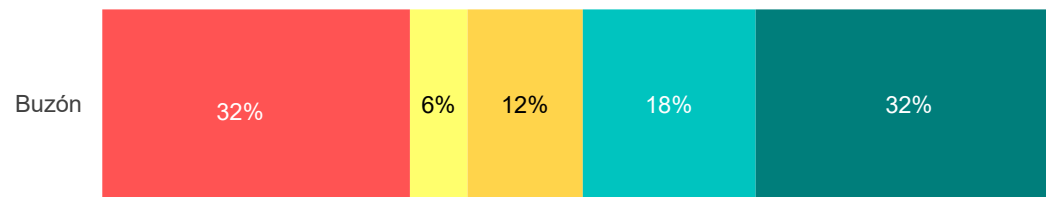
4.4.

Satisfacción global con el servicio

4.4.1. Satisfacción global con el servicio a través de internet, mediante el buzón euskadi.eus/Telegram*

Base: Muestra de personas usuarias.

- Nada satisfecho, satisfecha (0, 1, 2)
- Poco satisfecho, satisfecha (3,4)
- Algo satisfecho, satisfecha (5,6)
- Bastante satisfecho, satisfecha (7,8)
- Muy satisfecho, satisfecha (9,10)
- Ns/Nc



Evolución servicios Zuzenean

	Buzón euskadi.eus							Telegram						
	2016	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2016	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Satisfacción media	6,8	6,4	6,6	4,5	7,8	5,6	5,5	7,5	7,7	7,1	8,4	7,7	8,0	7,5

* Escala de mínimo 0 "nada satisfecho, satisfecha" a máximo 10 "muy satisfecho, satisfecha". Saldo entre % de entusiastas (9 o 10) - % menos entusiastas (6 o menos)..



5

Propensión a utilizar y recomendar el servicio

La mayoría de las personas usuarias tanto del buzón como de Telegram, afirman que **volverían a utilizar el canal** para realizar una nueva consulta similar, pero si bien en el caso del buzón representan el 65%, en el caso de Telegram, este porcentaje asciende hasta el 85%. Es decir, el **35%** de las personas usuarias del **buzón afirman que no volverían a utilizarlo, frente al 13%** de las usuarias de **Telegram**.

El **65% de las personas usuarias de Telegram recomendarían con toda seguridad el uso de este canal** para contactar con Zuzenean, mientras que en el caso de **las usuarias del buzón este porcentaje desciende hasta el 38%**. En el caso del buzón, el 38% señala que con toda seguridad no lo recomendaría (en el caso de Telegram este porcentaje es del 12%).

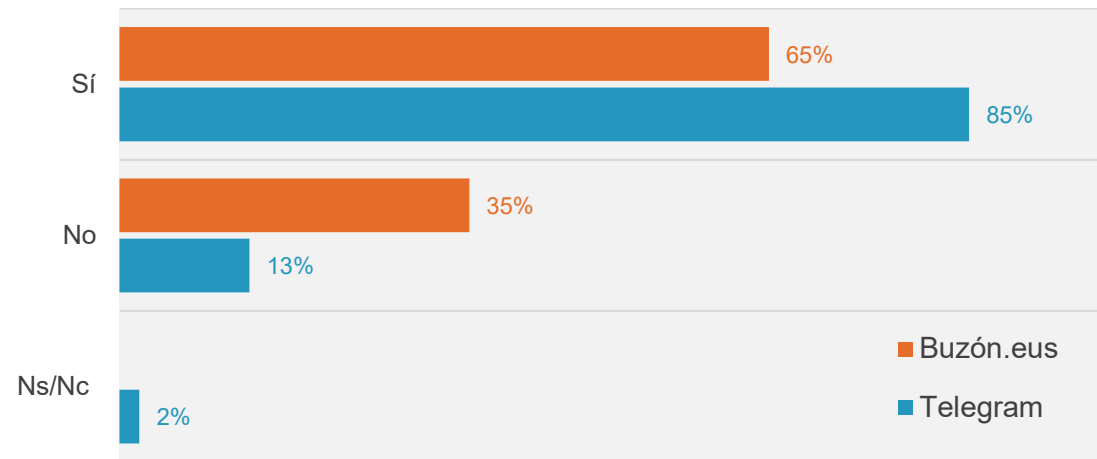
Como resultado, el indicador N.P.S (Net Promoter Score) en el caso de Telegram es positivo (39%) mientras que en el caso del buzón euskadi.eus es negativo (-6%).

5.1.

Propensión a utilizar el servicio

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

Base: Muestra de personas usuarias



5.1.

Propensión a utilizar el servicio

5.1.2. Evolución de la propensión a utilizar el servicio (personas que volverían a utilizar estos canales)

Base: Muestra de personas usuarias

	Buzón euskadi.eus							Telegram						
	2016	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2016	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Sí	76%	72%	70%	56%	93%	64%	65%	90%	88%	87%	90%	87%	89%	85%
No	20%	28%	30%	41%	7%	34%	35%	7%	12%	13%	7%	12%	10%	13%
Ns/Nc	4%	---	---	3%	---	1%		3%	---	---	3%	1%	1%	2%
R. S.	56	45	39	15	86	30	30	83	75	74	83	75	79	72

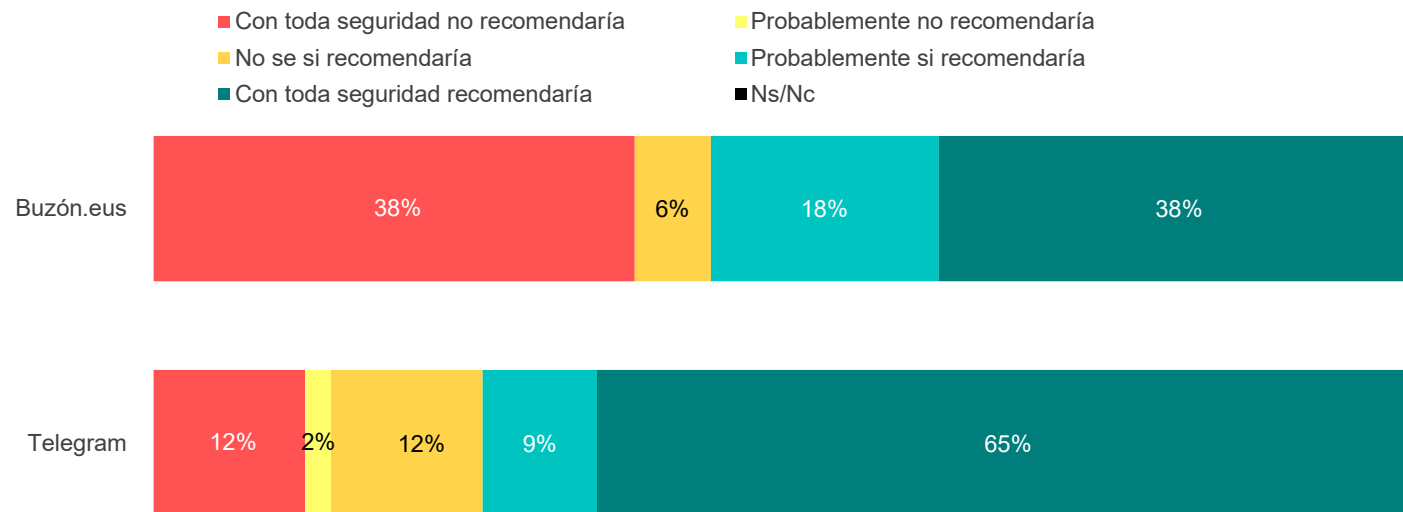
* R.S. = % si volvería - % no volvería.

5.2.

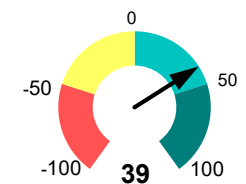
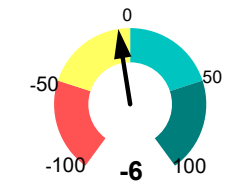
Recomendación del servicio

5.2.1. ¿Recomendarías el buzón euskadi.eus/Telegram a otras personas?*

Base: Muestra de personas usuarias.



N.P.S.



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 29% de las personas usuarias del buzón euskadi.eus afirma conocer el servicio de Telegram que ofrece Zuzenean, mientras que el 71% lo desconoce. Sin embargo, la mayoría (65%) considera que, en el futuro, podría llegar a utilizarlo.

Prácticamente todas las personas usuarias del servicio de Telegram (96%) consideran que se trata de una aplicación sencilla de instalar y usar para contactar con la administración.

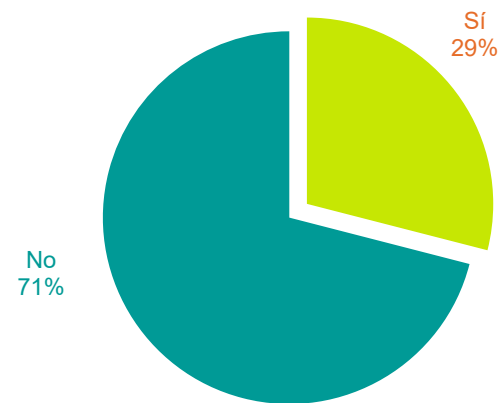
Entre los diferentes **nuevos canales de contacto** que Zuzenean podría ofrecer a la población, **el preferido es WhatsApp**, señalado por el **62% de las personas usuarias del buzón y por el 65% de las de Telegram**. A continuación, se señala el interés de poder recurrir a un **chat on-line**, indicado por el **41% y el 33% respectivamente**.

6.1.

Conocimiento e interés por el servicio Telegram de Zuzenean

6.1.1. ¿Conoces el servicio de mensajería instantánea de Telegram (similar a WhatsApp) para teléfonos móviles que ofrece Zuzenean?

Base: Muestra de personas usuarias del buzón euskadi.eus.



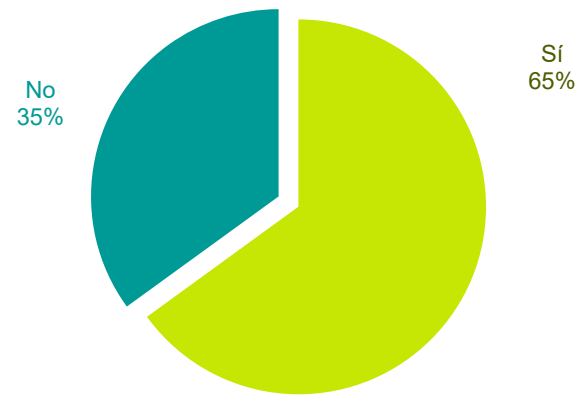
	Buzón euskadi.eus					
	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Sí	21%	26%	17%	23%	54%	29%
No	79%	74%	80%	77%	42%	71%
Ns/Nc			3%		4%	

6.1.

Conocimiento e interés por el servicio Telegram de Zuzenean

6.1.2. ¿Consideras que podrías llegar a usarlo?

Base: Muestra de personas usuarias del buzón euskadi.eus.



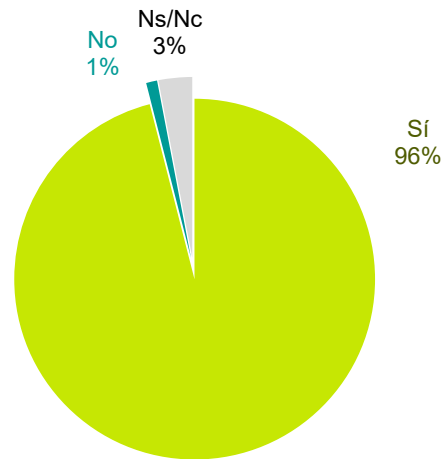
	Buzón euskadi.eus					
	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Sí	66%	61%	56%	73%	70%	65%
No	34%	39%	37%	27%	28%	35%
Ns/Nc			7%		2%	

6.2.

Facilidad de instalación y uso del Telegram de Zuzenean

6.2.1. ¿Consideras fácil la instalación y uso de Telegram para contactar con la administración?

Base: Muestra de personas usuarias del servicio Telegram



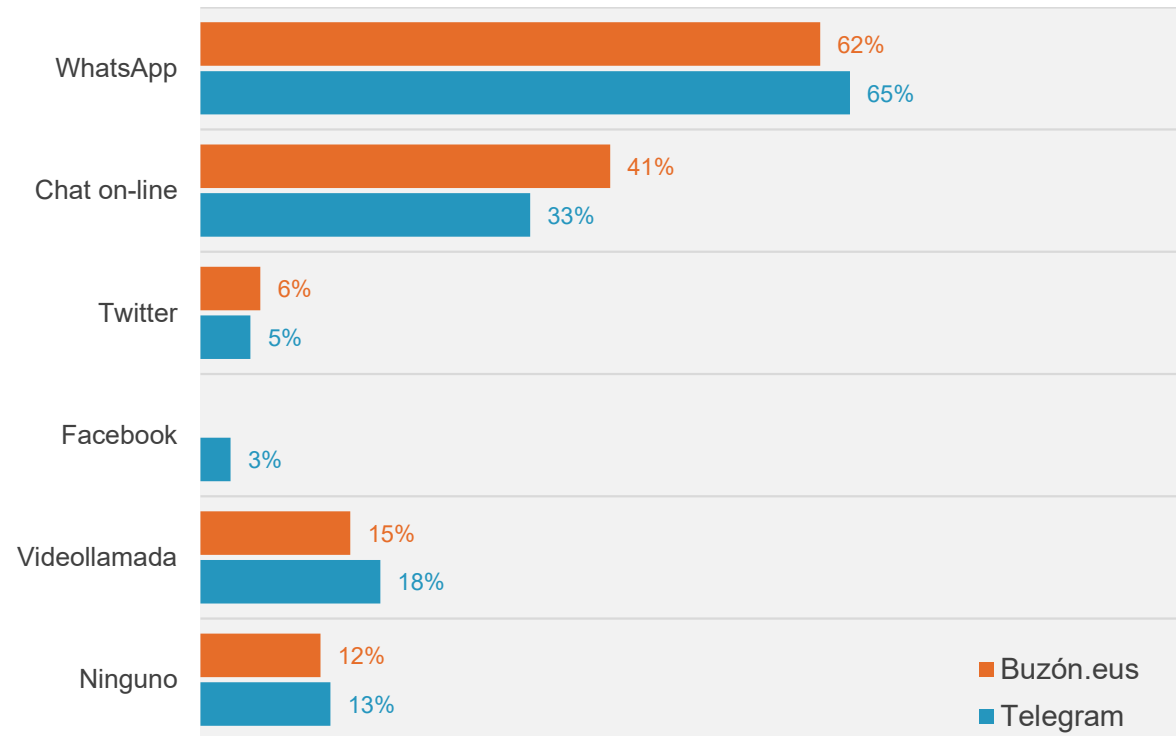
	Telegram					
	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Sí	100%	96%	96%	98%	97%	96%
No		4%	2%	1%	2%	1%
Ns/Nc			2%	1%	1%	3%

6.3.

Nuevos canales de contacto con la ciudadanía

6.3.1. Indícanos por favor, ¿qué nuevos canales de contacto con la ciudadanía te gustaría que ofreciera Zuzenean?*

Base: Muestra de personas usuarias



* Se sugirieron las alternativas de respuesta. Posibilidad de respuesta múltiple..

6.3.

Nuevos canales de contacto con la ciudadanía

6.3.1. Indícanos por favor, ¿qué nuevos canales de contacto con la ciudadanía te gustaría que ofreciera Zuzenean?*

Base: Muestra de personas usuarias

Evolución de la preferencia por nuevos canales de Zuzenean

	Buzón euskadi.eus		Telegram						
	2022	2023	2016	2018	2019	2020	2021	2022	2023
WhatsApp	51%	62%	59%	64%	68%	72%	61%	65%	65%
Chat on-line	36%	41%	37%	55%	41%	27%	32%	34%	33%
Twitter	3%	6%	5%	11%	12%	6%	4%	5%	5%
Facebook	3%	---	8%	7%	9%	7%	4%	3%	3%
Line	3%		1%	1%	1%	1%	1%	3%	
Videollamada		15%							18%
Otros	---		5%	3%	12%	6%	3%	---	
Ninguno	24%	12%	---	1%	3%	14%	12%	18%	13%



7

Indicadores asociados a la Carta de servicios de Zuzenean

RESULTADOS OBTENIDOS EN LOS INDICADORES ASOCIADOS A LOS COMPROMISOS RECOGIDOS EN LA CARTA DE SERVICIOS DE ZUZENEAN (2023)

SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA		Nº INDICADOR 2023	Resultado 2022	Objetivo 2023	Resultado 2023	Tendencia respecto a 2022
BUZÓN DE EUSKADI.EUS						
Compromiso 2	A facilitar información útil y adecuada a las necesidades de la ciudadanía.					
	1.12. Valoración media de la información facilitada para resolver su gestión a través del buzón de Euskadi.eus.	S1.B.2.1.	4,9	6,0	5,2	▲
TELEGRAM						
Compromiso 1	A prestar un servicio ágil con tiempos de espera razonables.					
	1.13. Porcentaje de personas que reciben respuesta a su consulta a través de Telegram en menos de dos horas		90%	85%	91%	▲
Compromiso 2	A facilitar información útil y adecuada a las necesidades de la ciudadanía.					
	1.14. Valoración media de la información facilitada para resolver su gestión a través de Telegram.	S1.T.2.1.	7,7	7,5	7,2	▼