



EUSKO JAURLARITZA  
GOBIERNO VASCO

GOBERNANTZA PUBLIKO  
ETA AUTOGOBERNU SAILA

DEPARTAMENTO DE GOBERNANZA  
PÚBLICA Y AUTOGOBIERNO



# Estudio 2022 de expectativas y satisfacción de las personas usuarias usuarias del buzón euskadi.eus y del servicio Telegram de **ZUZENEAN**



23 de diciembre de 2022

Siadeco<sup>x</sup>  
ikerketa aplikatua



Berio pasealekua 11, 20018 Donostia  
943 31 00 34  
[siadeco@siadeco.eus](mailto:siadeco@siadeco.eus)

# ÍNDICE

<b>1. INTRODUCCIÓN: PLANTEAMIENTO METODOLÓGICO</b>	<b>4</b>
1.1. Objetivos de la investigación	5
1.2. Ficha técnica	6
<b>2. PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO DE LAS PERSONAS USUARIAS</b>	<b>8</b>
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
<b>3. MATERIA DE CONSULTA, FRECUENCIA DE UTILIZACIÓN Y FORMA DE ACCESO</b>	<b>16</b>
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
<b>4. VALORACIÓN DE LA ATENCIÓN</b>	<b>27</b>
4.1. Nivel de satisfacción con la información facilitada	29
4.2. La respuesta a la consulta	30
4.3. Satisfacción con la atención	32
4.4. Satisfacción global con el servicio	34

<b>5. PROPENSIÓN A UTILIZAR Y RECOMENDAR EL SERVICIO</b>	<b>35</b>
5.1. La respuesta a la consulta	37
5.2. Recomendación del servicio	39
<b>6. TELEGRAM Y NUEVOS CANALES DE CONTACTO CON LA CIUDADANÍA</b>	<b>40</b>
6.1. Conocimiento e interés por el servicio Telegram de Zuzenean	42
6.2. Facilidad de instalación y uso del Telegram de Zuzenean	44
6.3. Nuevos canales de contacto con la ciudadanía	45
<b>7. INDICADORES ASOCIADOS A LA CARTA DE SERVICIOS DE ZUZENEAN</b>	<b>47</b>



# 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; la calidad de la atención (tiempo de respuesta, claridad y utilidad de la información, posibilidad de contacto on line con la administración,...); 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

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 y margen de error

El tamaño de la muestra final ha sido de 67 encuestas a personas usuarias del buzón euskadi.eus y de 222 encuestas a personas usuarias del Telegram de Zuzenean.

El margen de error muestral de los datos:

- En el caso del buzón euskadi.eus: siendo 36.254 las consultas respondidas por Zuzenean entre noviembre 2021 y octubre 2022 a través del **buzón euskadi.eus**, el margen de error de los datos obtenidos es de **± 12,21%** (para un nivel de confianza del 95,5%, en el que  $p=q=0,5$ ).
- En el caso de **Telegram**: siendo 12.292 las consultas respondidas a través del Telegram de Zuzenean en el mismo periodo, el margen de error de los datos es de **± 6,65** (para un nivel de confianza del 95,5%, en el que  $p=q=0,5$ ).

## 1.2.

### Ficha técnica

#### **Fechas de realización del estudio**

Las fechas de realización del estudio han sido las siguientes:

- Aprobación de los cuestionarios: 27 de septiembre de 2022
- Inicio de la inclusión de formularios autoadministrados: 3 de octubre de 2022.
- Finalización de la inclusión de formularios autoadministrados: 16 de diciembre de 2022.



## 2

# Perfil sociodemográfico de las personas usuarias

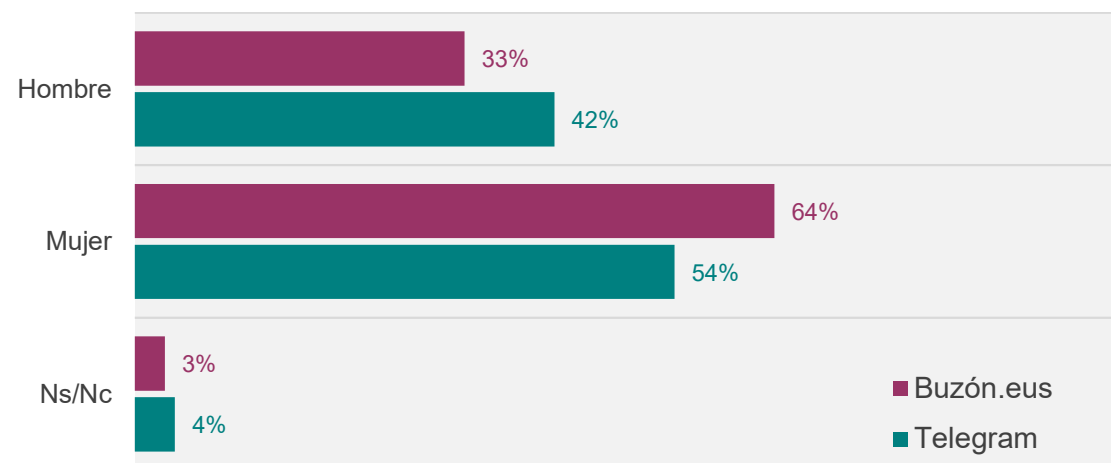


- **Sexo:** las mujeres representan el 64% del total de personas usuarias del buzón euskadi.eus; mientras que entre las personas usuarias de Telegram, las mujeres representan el 54%.
- **Edad:** la edad media de las personas usuarias del buzón es de casi 47 años, mientras que la de las personas usuarias de Telegram es algo menor: concretamente, 41 años.
- **Lugar de residencia:** el 43% de las personas usuarias del buzón y el 46% de las usuarias de Telegram residen en Bizkaia; las personas de Gipuzkoa representa el 30% y el 23% respectivamente, y las de Araba el 16% y el 20%.
- **Lugar de nacimiento:** la mayoría de las personas usuarias tanto del buzón como de Telegram han nacido en la CAE: el 76% y el 70% respectivamente.
- **Nivel de estudios:** algo más de la mitad de personas usuarias tanto del buzón como de Telegram, cuentan con estudios universitarios, concretamente el 58% y el 53% respectivamente.
- **Idioma de preferencia:** el castellano es el idioma de preferencia tanto de las personas usuarias del buzón como de las de Telegram (63% y 74% respectivamente). El porcentaje de quienes optan por el euskera (únicamente el euskera) es del 15% en el caso del buzón y del 8% en el Telegram.

## 2.1.

### Sexo\*

Base: Muestra de personas usuarias



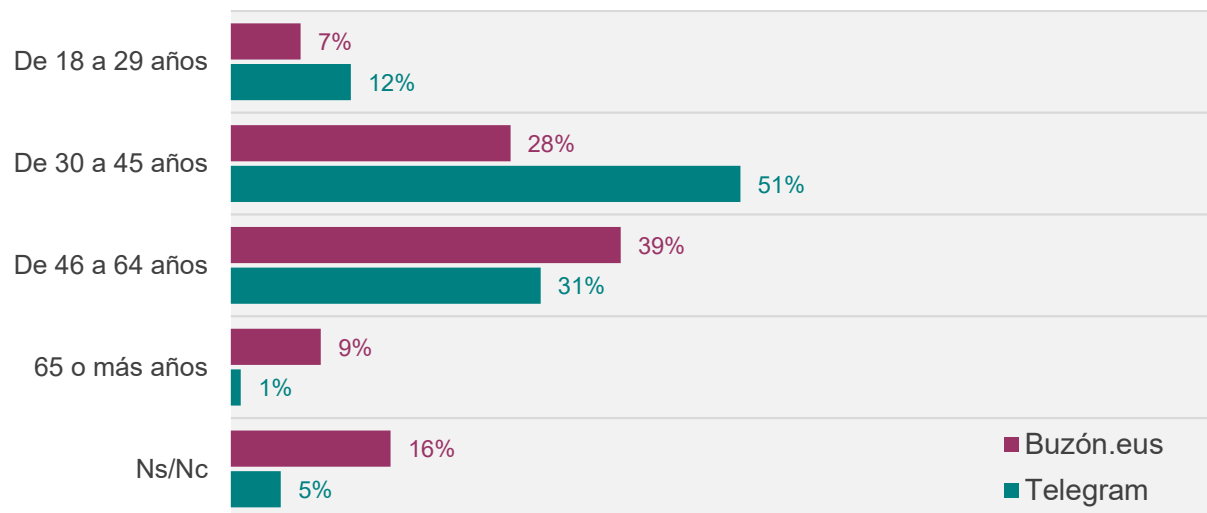
### Evolución del sexo

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

## 2.2.

### Edad

Base: Muestra de personas usuarias



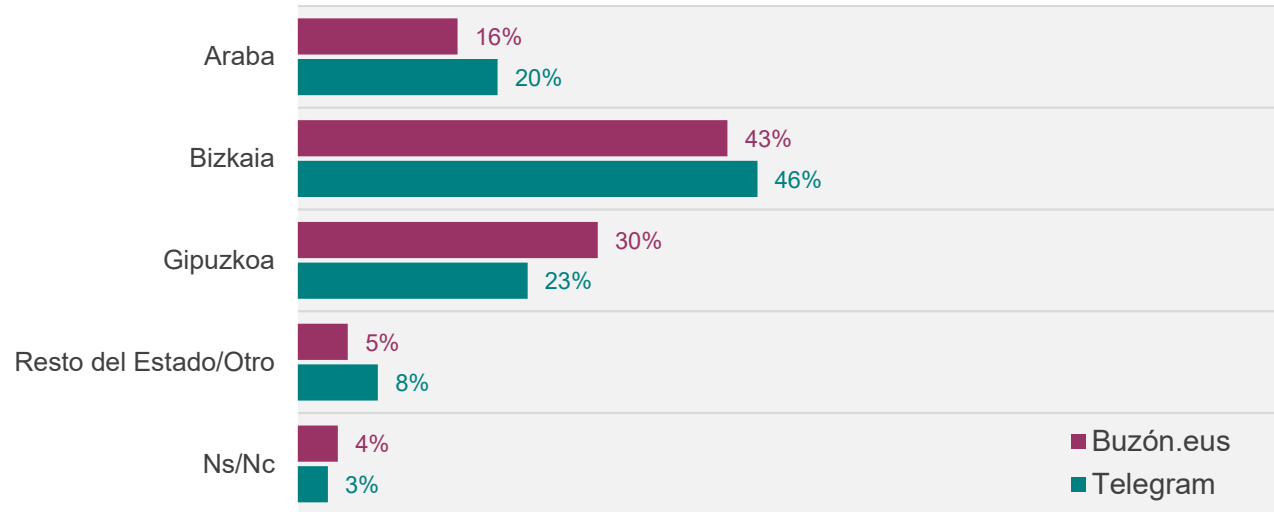
### Evolución de la edad

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

## 2.3.

### Lugar de residencia

Base: Muestra de personas usuarias



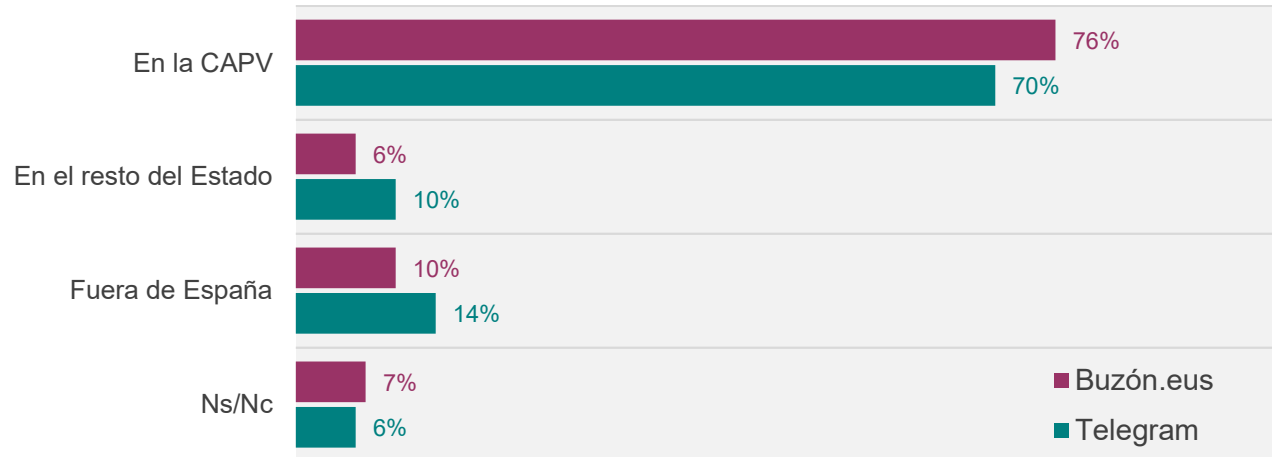
### Evolución del lugar de residencia

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

## 2.4.

### Lugar de nacimiento

Base: Muestra de personas usuarias



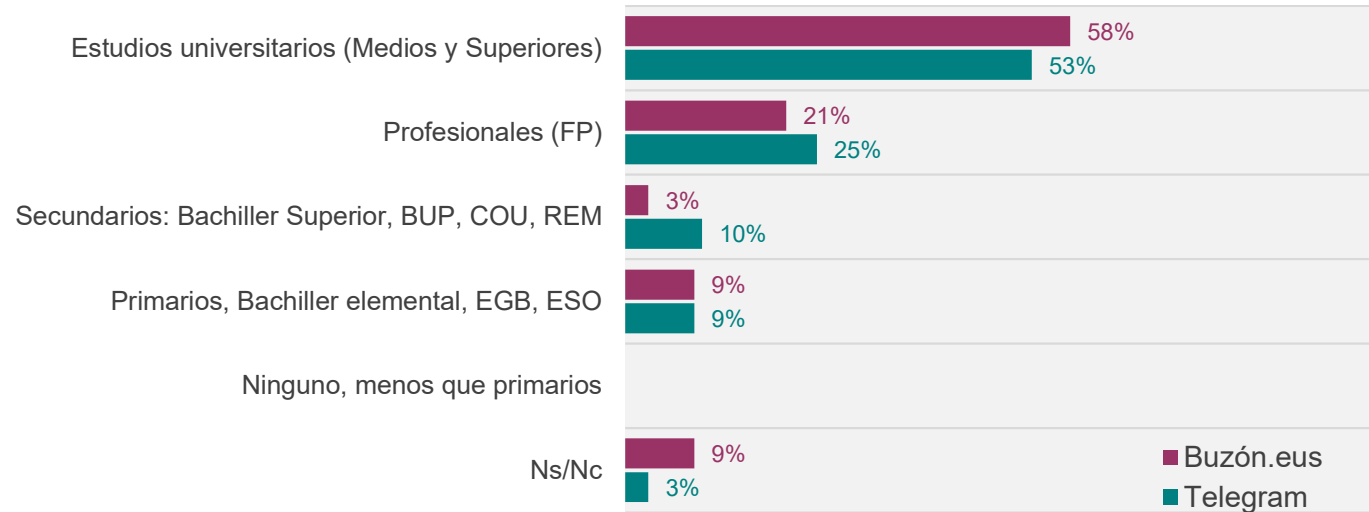
### Evolución del lugar de nacimiento

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

## 2.5.

### Nivel de estudios

Base: Muestra de personas usuarias



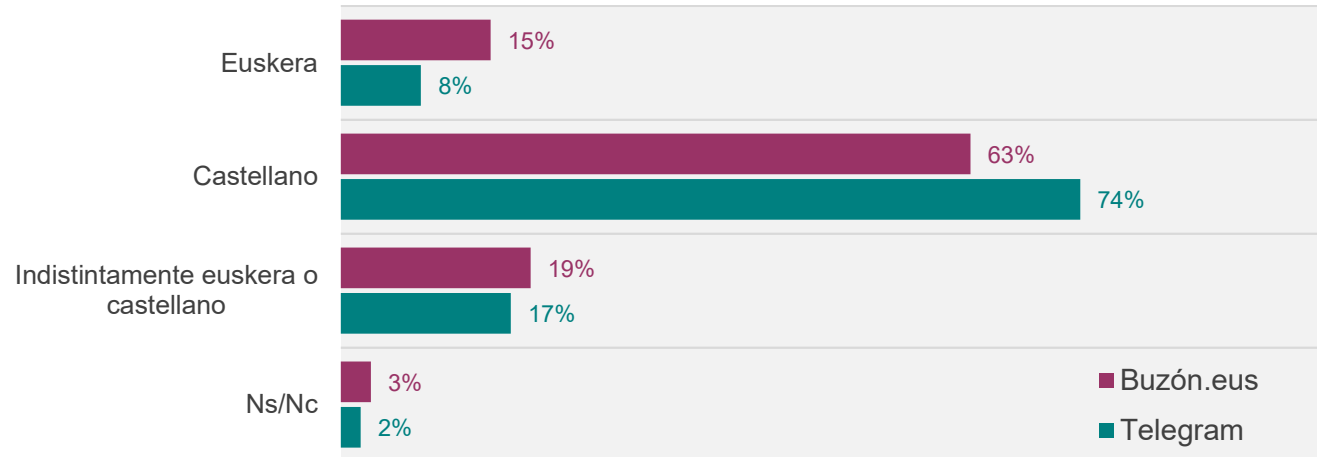
### Evolución del nivel de estudios

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

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



### 3

## Materia de consulta, frecuencia de utilización y forma de acceso



**Materias:** las principales materias sobre las que las personas usuarias han realizado sus consultas coinciden tanto en las canalizadas a través del buzón euskadi.eus como a través de Telegram: **vivienda** (37% y 32% de las consultas realizadas, respectivamente); **educación** (13% Y 14% respectivamente) y **asuntos sociales** (familia) (10% y 12% respectivamente)

Evolutivamente, **respecto a 2021**, cabe señalar el **aumento de consultas asociadas a temas de vivienda**, sobre todo a través del buzón (del 16% al 37% del total), pero también a través de Telegram (del 22% al 32%). **En el caso del buzón**, es muy significativo el **descenso del porcentaje de consultas asociadas a temas de salud** (del 55% al 1%, debido muy probablemente a la disminución del impacto de la COVID-19) y, en menor medida, el **aumento de las consultas en temas de educación** (del 2% al 13%). **En el caso de Telegram**, cabe señalar la **disminución de consultas relativas a educación** (del 21% al 14%)

**Frecuencias de uso:** entre las personas **usuarias del buzón**, casi la mitad (**el 49%**) ha utilizado este canal por primera, mientras que entre las personas **usuarias de Telegram** este porcentaje representa el **53%**. **En ambos casos, aumenta el porcentaje de personas que han utilizado estos canales por primera vez respecto a 2021 (39% y 47% respectivamente)**

**Dispositivos de acceso:** el **dispositivo de acceso mayoritario para acceder a Telegram** es el **teléfono móvil (90% de las personas usuarias)**, confirmándose la tendencia registrada en años anteriores. **En el caso del buzón, en 2022 se observa un cambio de tendencia: las personas que acceden a través del teléfono móvil suponen casi la mitad del total (49%)** (en años anteriores este porcentaje era mucho menor), mientras que **desciende significativamente el porcentaje de personas que acceden a través del ordenador (en 2022 son el 45%)**, cuando en años anteriores era el dispositivo de acceso principal (más del 70% del total)

**Tiempo de respuesta:** la mitad de las personas usuarias de Telegram han obtenido respuesta a su consulta en **menos de 10 minutos** (igual que en 2021), y un 21% entre 10-20 minutos. **En el caso del buzón, 2 de cada 3 personas (67%) han recibido la respuesta el mismo día** en que han realizado la consulta y el 22% en menos de dos días laborables.

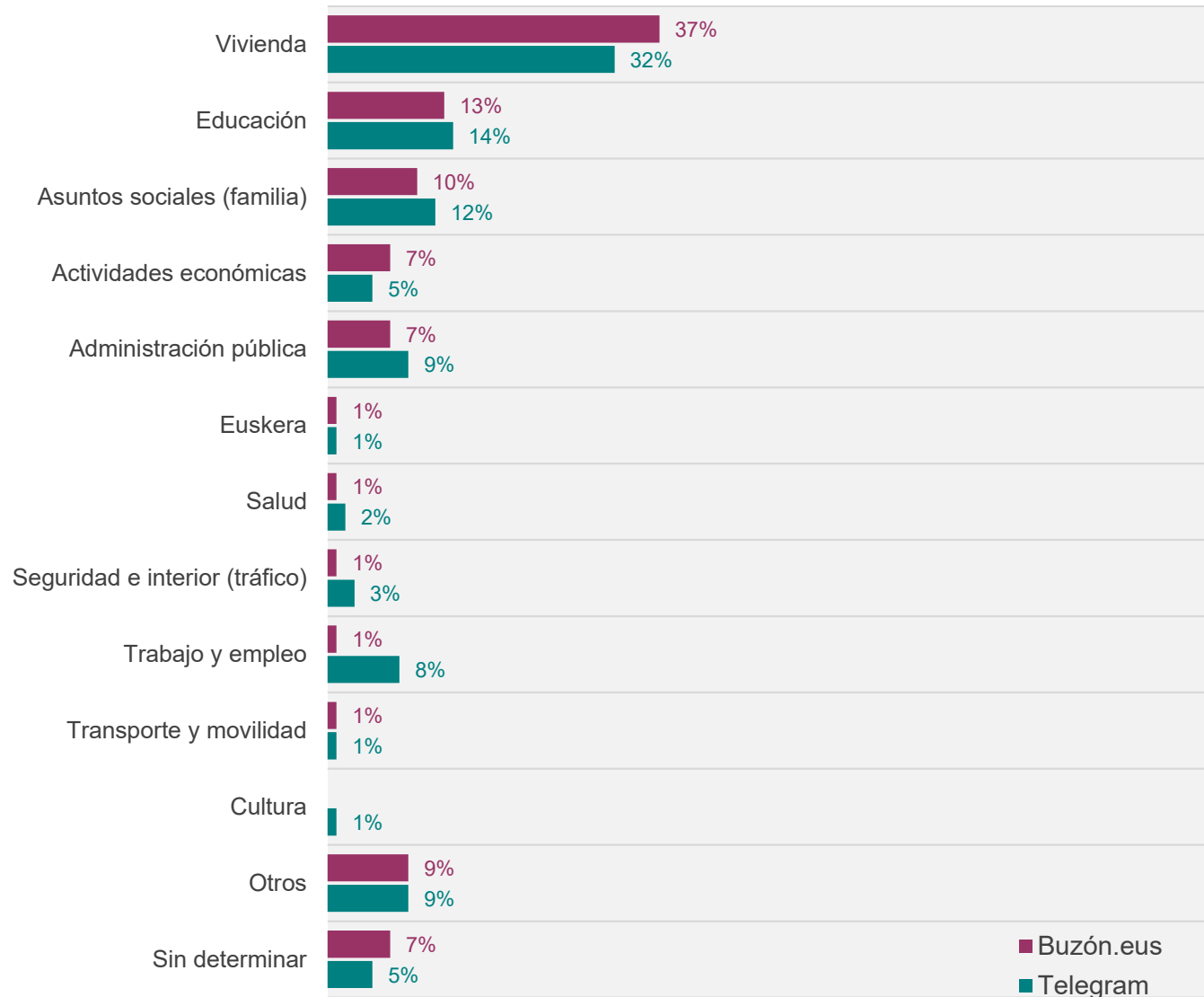
\* Los datos sobre la frecuencia de uso de 2022 no son totalmente comparables con los obtenidos en anteriores ediciones debido a que se han modificado algunas modalidades de respuesta recogidas en el cuestionario. El tiempo de respuesta en el caso del buzón euskadi.eus es un dato que se ha obtenido por primera vez en 2022.

## 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: Total de personas entrevistadas



## 3.1.

### Materia sobre la que se ha realizado la consulta

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

Base: Total de personas entrevistadas

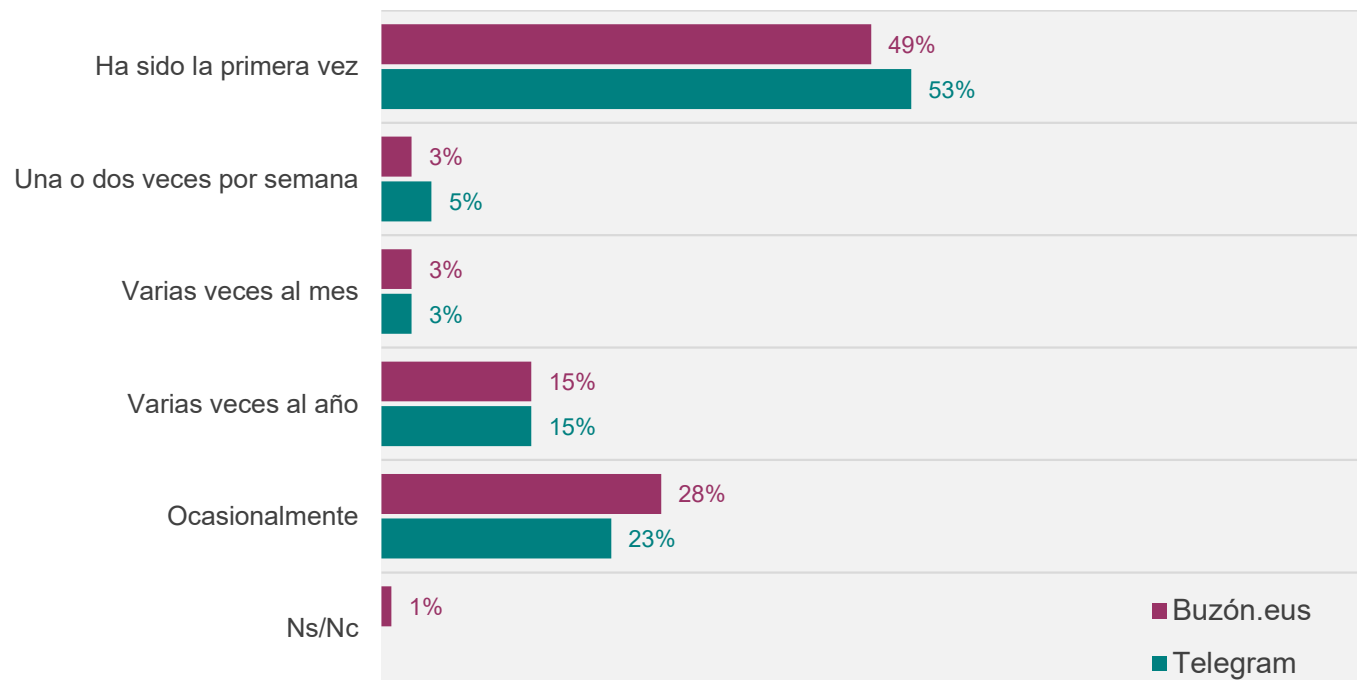
	Buzón euskadi.eus						Telegram					
	2016	2018	2019	2020	2021	2022	2016	2018	2019	2020	2021	2022
Vivienda	7%	38%	43%	7%	16%	37%	18%	38%	33%	28%	22%	32%
Educación	24%	17%	17%	4%	2%	13%	28%	15%	17%	22%	21%	14%
Asuntos sociales (familia)	4%	10%	17%	6%	7%	10%	9%	19%	6%	18%	13%	12%
Actividades económicas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

## 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.

% dentro de Canal atención

		Canal atención	
		Buzón euskadi.eus	Telegram
¿Con qué frecuencia utilizas el buzón de información euskadi.eus/telegram?	Ha sido la primera vez	49%	53%
	Una o dos veces por semana	3%	5%
	Varias veces al mes	3%	3%
	Varias veces al año	15%	15%
	Ocasionalmente	28%	23%
	Ns/Nc	1%	0%
Total		100%	100%

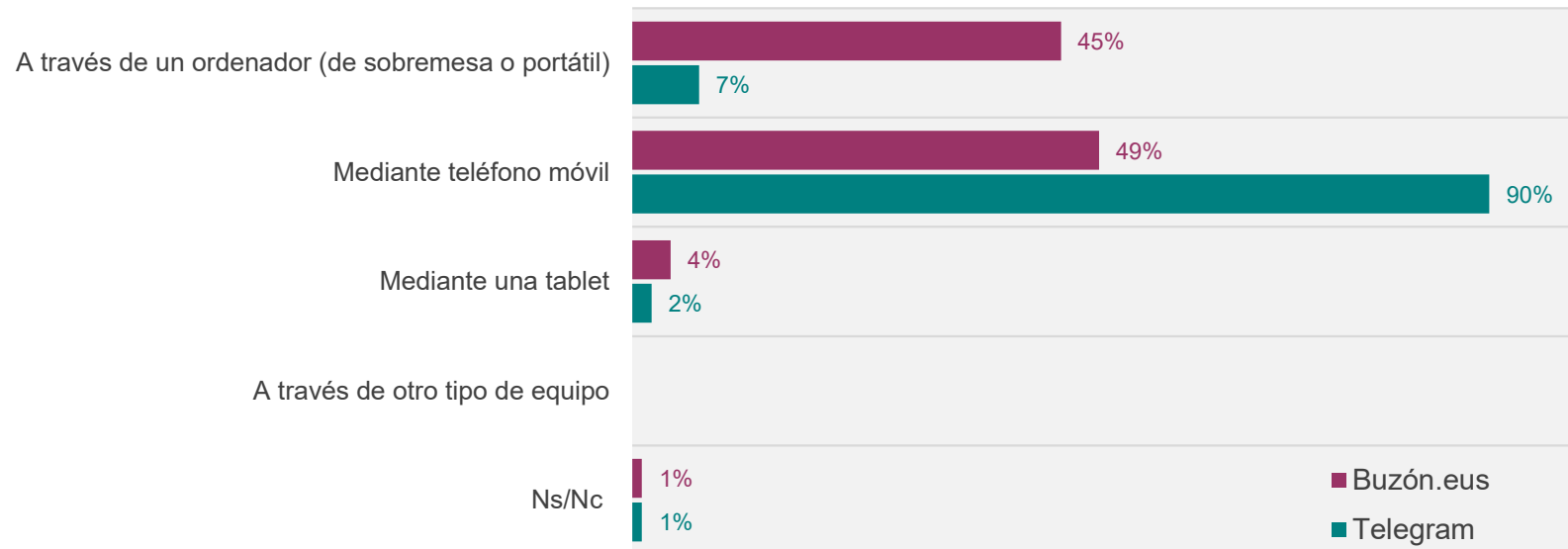
\* Se sugirieron las alternativas de respuesta. Solo se admitió una respuesta.

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

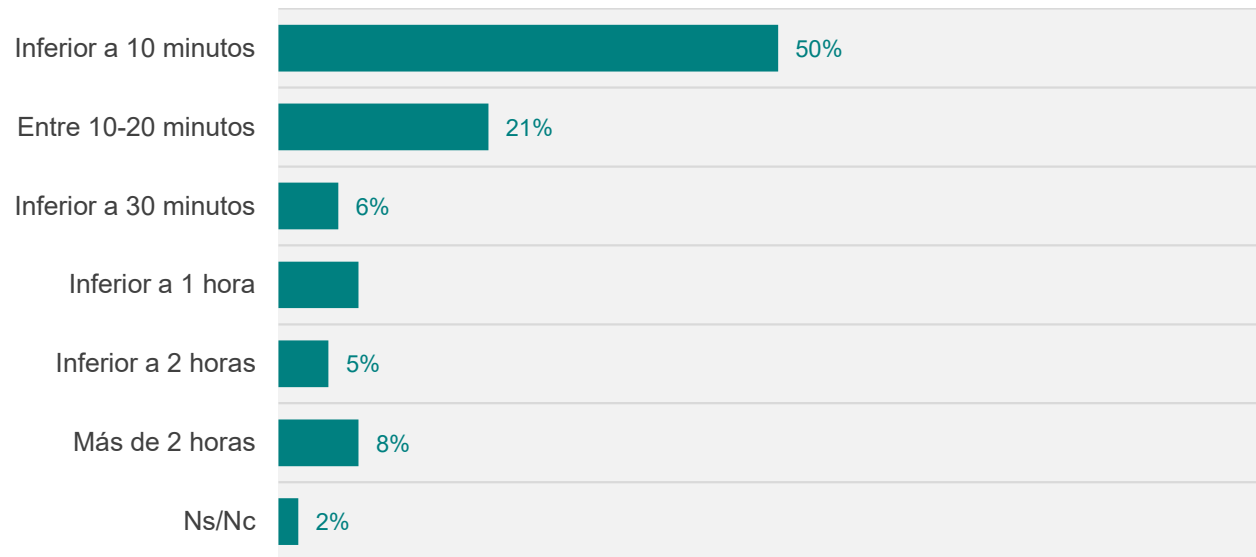
\* Se sugirieron las alternativas de respuesta. Solo se admitió una respuesta.

## 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 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

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

Base: Muestra de personas usuarias.

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

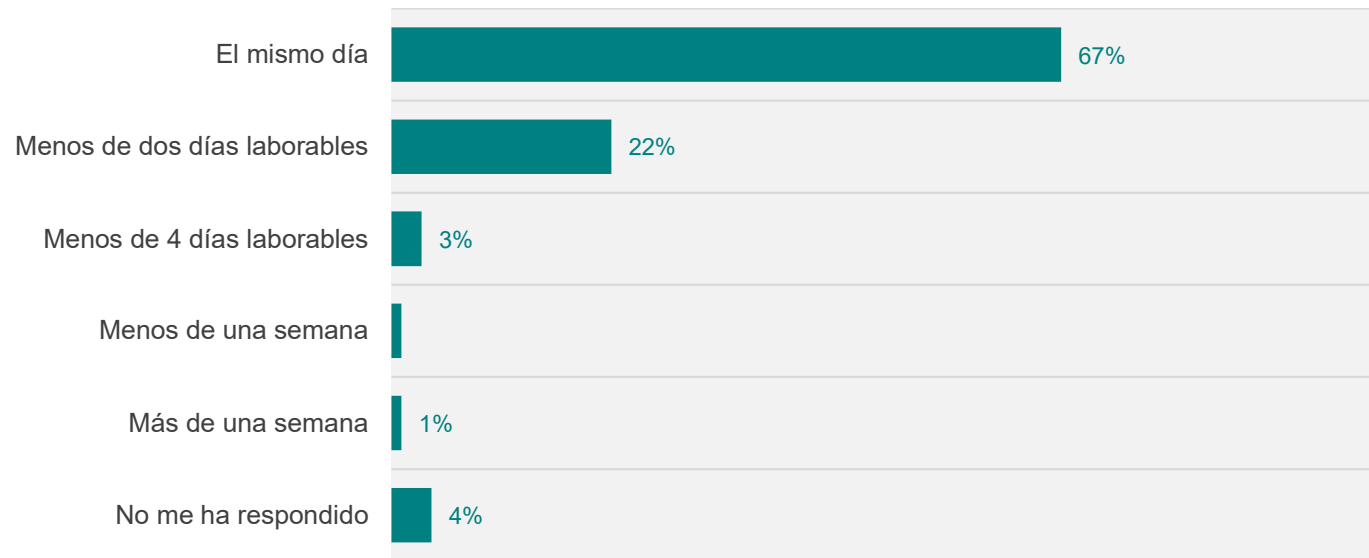
\* Se sugirieron las alternativas de respuesta. Solo se admitió una respuesta.

## 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 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.



# 4

## Valoración de la atención

El nivel de satisfacción en relación con la información facilitada para resolver la gestión muestra una diferencia de valoración notable en función del canal: en el caso del buzón euskadi.eus la valoración media otorgada por las persona usuarias es de 4,9, bastante lejos del 7,1 establecido como objetivo en la Carta de Servicios 2022. Por el contrario, en el caso de Telegram la valoración media otorgada por las personas usuarias es de 7,7, superando el objetivo del 7,0 fijado en la Carta de Servicios.

La funcionalidad resolutive de ambos canales también difiere de forma importante: el 31% de personas usuarias del buzón euskadi.eus consideran que su consulta se ha resuelto “totalmente” (en 2021 fueron el 70%), mientras que entre las usuarias de Telegram este porcentaje asciende al 56% (en 2021 eran fueron el 54%). Por tanto, respecto a 2021, se constata un retroceso en la capacidad resolutive del buzón, frente a un ligero aumento en el caso de Telegram.

El nivel de satisfacción con la atención recibida por parte de las personas usuarias del Telegram es superior al manifestado por las usuarias del buzón, tanto a nivel global como para distintos aspectos analizados: la satisfacción media global en relación con la atención del buzón es 6,6 y con la de Telegram, 8,1.

La mayor diferencia en cuanto a la satisfacción de las personas usuarias de cada canal se registra en la valoración media de la utilidad de la información facilitada: en el caso del buzón es de 4,9 y en Telegram de 7,8

Con respecto a 2021, el nivel de satisfacción de las personas usuarias de Telegram se mantiene o mejora ligeramente (la satisfacción media global pasa del 7,9 al 8,1). En el caso del buzón euskadi.eus la satisfacción media de las personas usuarias disminuye de forma notable en todos aspectos analizados: la satisfacción media global desciende de 8,2 a 6,6, y destaca la disminución de la satisfacción media respecto a la utilidad de la información facilitada pasando de 8,0 a 4,9.

El nivel de satisfacción global con el servicio recibido a través de internet, vuelve a mostrar que la valoración de Instagram es notablemente superior a la del buzón: 8 frente a 5,6.

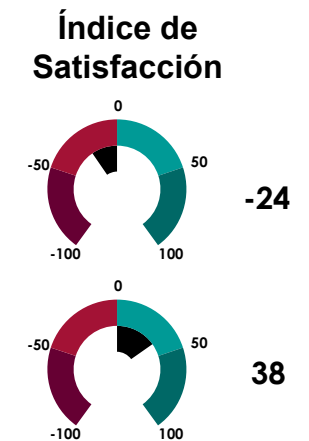
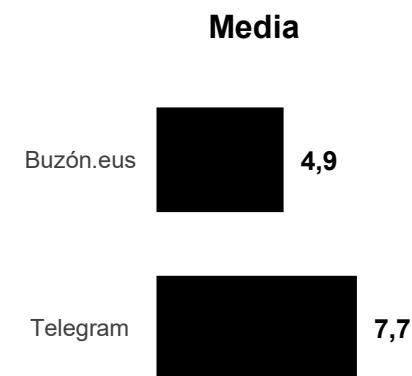
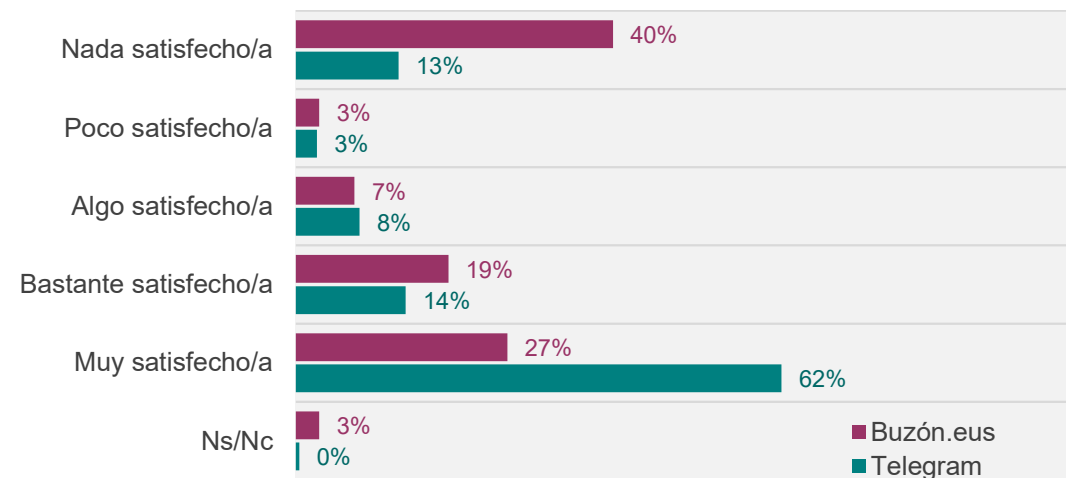
Evolutivamente, con respecto a 2021, nuevamente se constata una notable disminución del grado de satisfacción media por parte de las personas usuarias del buzón (desciende de 7,8 a 5,6) y un ligero aumento de la satisfacción por parte de las personas usuarias de Telegram (de 7,7 a 8,9).

## 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.



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

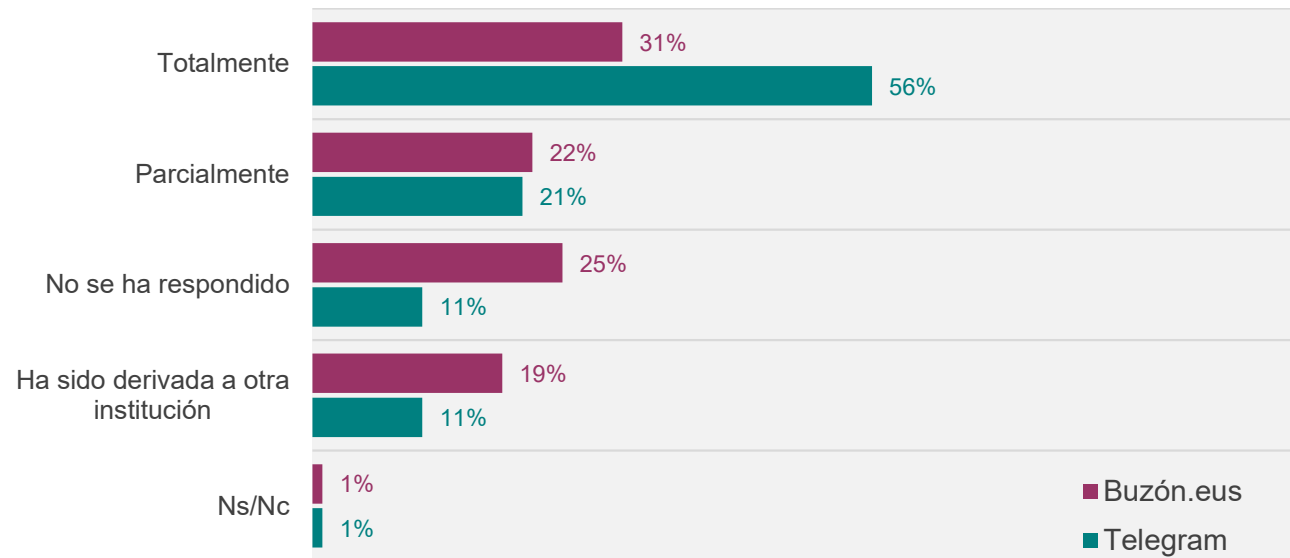
\*\* Índice de Satisfacción: saldo entre % valoraciones más entusiastas (9 o 10 en la escala) menos % de valoraciones menos entusiastas (6 o menos en la escala). El rango de este índice se moverá de un máximo de 100, cuando todas las valoraciones sean de 9 o 10, a un mínimo de -100, cuando todas las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



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

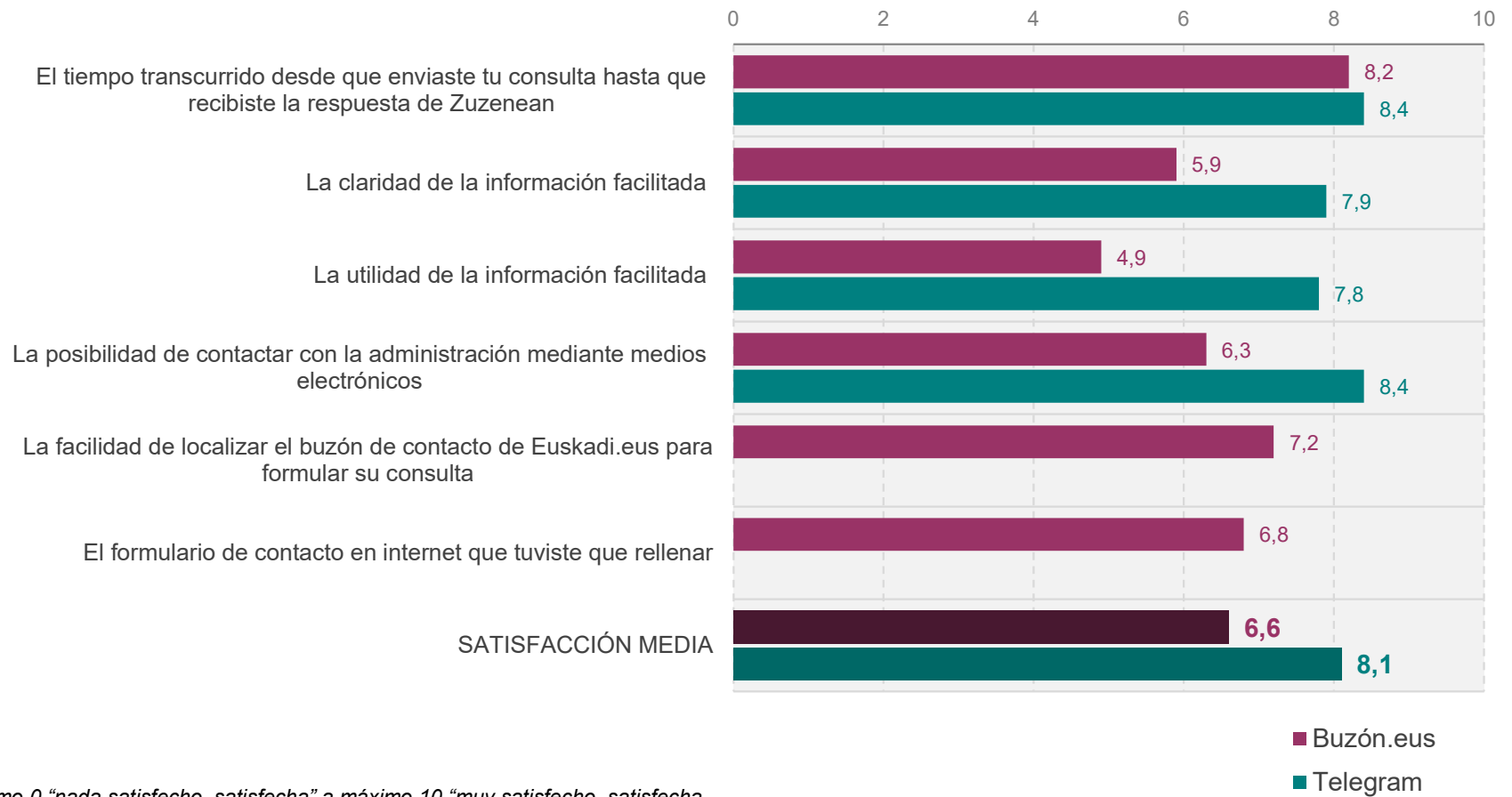
\* Se sugirieron las alternativas de respuesta. Solo se admitió una respuesta.

## 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	2016	2018	2019	2020	2021	2022
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	7,6	8,4	8,1	8,7	8,4	8,4
La claridad de la información facilitada	6,7	6,7	6,5	4,4	8,0	5,9	7,2	7,7	7,4	8,3	7,8	7,9
La utilidad de la información facilitada	6,5	6,3	6,8	4,0	8,0	4,9	7,0	7,1	6,8	8,1	7,4	7,8
La posibilidad de contactar con la administración mediante medios electrónicos	7,7	7,4	7,7	6,6	8,1	6,3	7,5	8,5	8,0	8,6	8,2	8,4
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						
El formulario de contacto en internet que tuviste que rellenar	7,3	8,0	8,2	7,6	8,5	6,8						
<b>SATISFACCIÓN MEDIA</b>	<b>7,2</b>	<b>7,4</b>	<b>7,7</b>	<b>6,0</b>	<b>8,2</b>	<b>6,6</b>	<b>7,3</b>	<b>7,9</b>	<b>7,5</b>	<b>8,4</b>	<b>7,9</b>	<b>8,1</b>

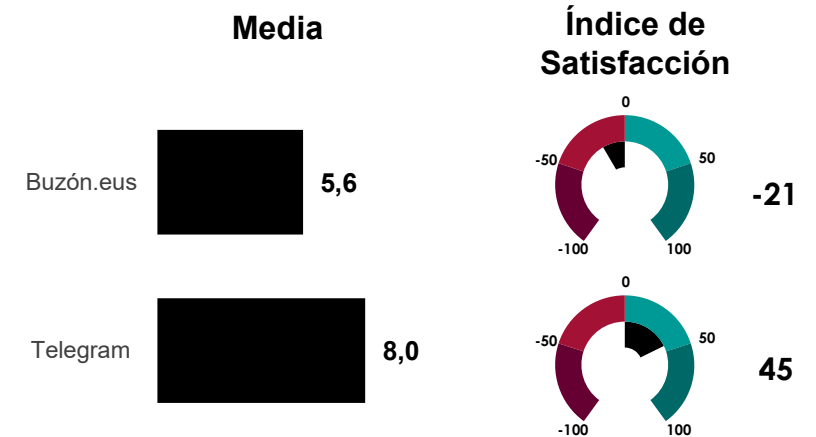
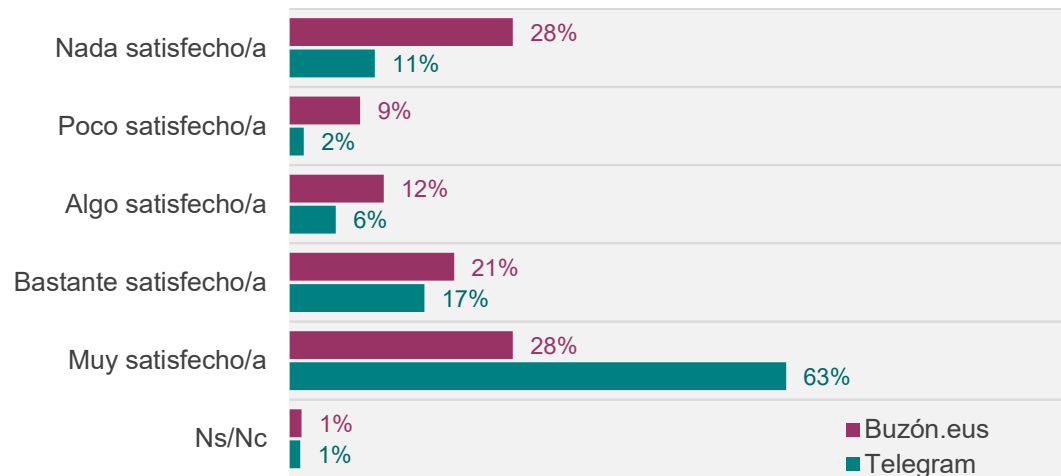
\* Escala de mínimo 0 "nada satisfecho, satisfecha" a máximo 10 "muy satisfecho, satisfecha".

## 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.



#### Evolución servicios Zuzenean

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

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



# 5

## Propensión a utilizar y recomendar el servicio

Se observa una **diferencia notable entre las personas usuarias del buzón y de Telegram en relación con su propensión a volver a utilizar el respectivo canal** para hacer una nueva consulta: **las personas usuarias del buzón que volverían a utilizar este canal representan el 64%**, mientras que en caso de **Telegram este porcentaje asciende al 89%**. Evolutivamente con **respecto a 2021, destaca el gran descenso del porcentaje de personas usuarias del buzón que afirman que volverían a utilizarlo (del 93% al 64%)**, volviendo a registros más próximos a los obtenidos en 2020 y años anteriores). En el caso de Telegram, los porcentajes no varían de forma significativa por lo que la propensión al uso se mantiene en niveles similares a los de años anteriores.

**El 70% 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 36%**. En el caso del buzón, el 30% señala que con toda seguridad no lo comendaría (en el caso de Telegram este porcentaje es del 10%).

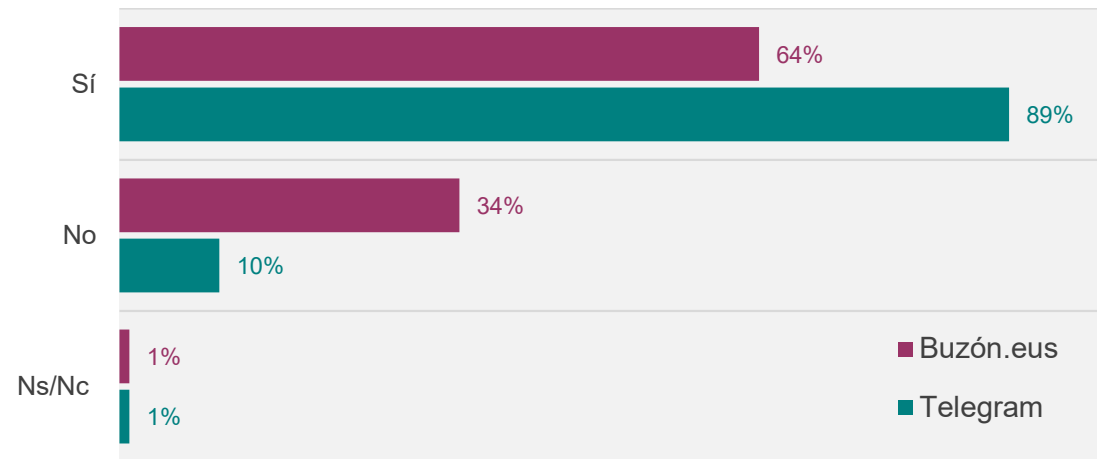
Como resultado, el indicador N.P.S (Net Promoter Score) en el caso de Telegram es positivo (55,4%) mientras que en el caso del buzón euskadi.eus es negativo (-11,9%).

## 5.1.

### La respuesta a la consulta

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

Base: Muestra de personas usuarias de Telegram.



## 5.1.

### La respuesta a la consulta

#### 5.1.2. Evolución de la propensión a utilizar el servicio

Base: Muestra de personas usuarias

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

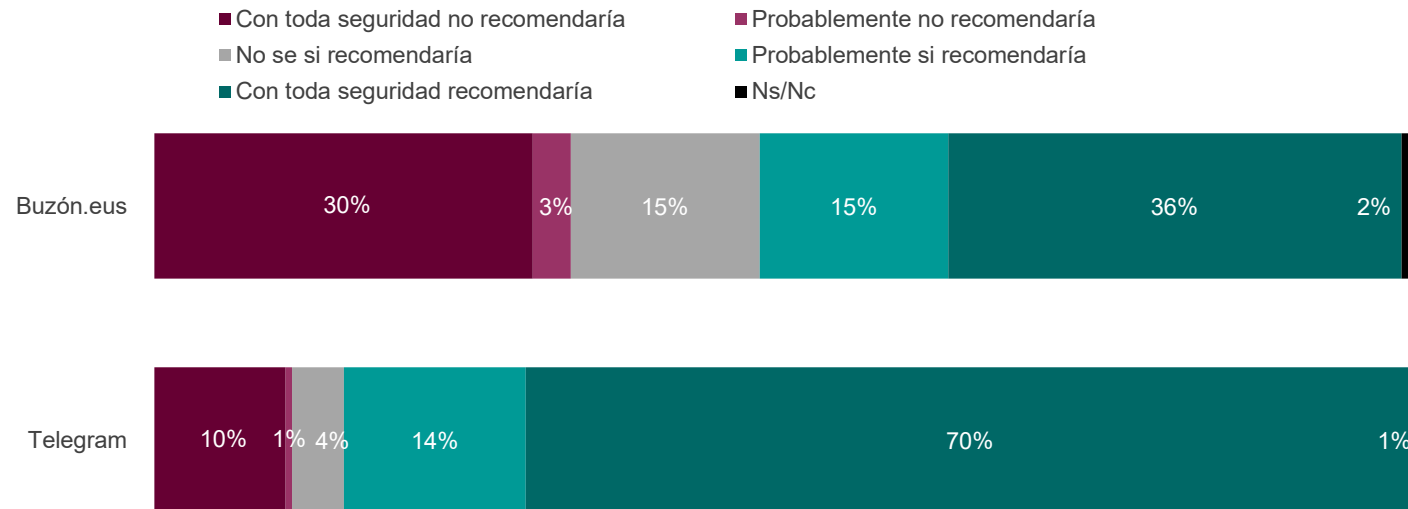
\* R.S. = % si volvería - % no volvería.

## 5.2.

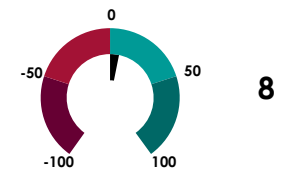
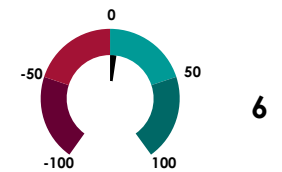
### Recomendación del servicio

#### 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



Algo más de la mitad de las **personas usuarias del buzón euskadi.eus (54%)**, afirma conocer el **servicio de Telegram que ofrece Zuzenean**, mientras que el 42% lo desconoce. Se constata un **gran aumento en el porcentaje de personas conocedoras respecto a lo registrado en años anteriores** (siempre han sido porcentajes inferiores al 26%).

**La gran mayoría de personas usuarias del buzón euskadi.eus (70%)** considera que, **en el futuro, podría llegar a utilizarlo**. Este porcentaje es similar (si bien ligeramente inferior) al registrado en 2021 (73%).

**Prácticamente todas las personas usuarias del servicio de Telegram (97%)** consideran que se trata de una **aplicación sencilla de instalar y usar** para contactar con la administración. En este sentido, se mantiene la valoración registrada en años anteriores.

Entre los diferentes **nuevos canales de contacto** que Zuzenean podría ofrecer a la población, **el más preferido es WhatsApp**, señalado por el **65% de las personas usuarias de Telegram** y por el **51% de las usuarias del buzón**. **A continuación** se señala el interés de poder recurrir a un **chat on-line**, indicado por el **34% y el 36% respectivamente**.

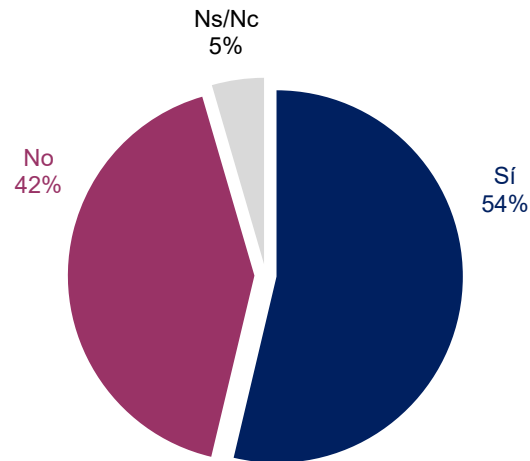
**Desde el punto de vista evolutivo, se constata que estos datos son similares a los registrados en años anteriores** con escasas variaciones (entre las personas usuarias de Telegram. Esta es la primera edición en que se plantea esta cuestión a las personas usuarias del buzón euskadi.eus).

## 6.1.

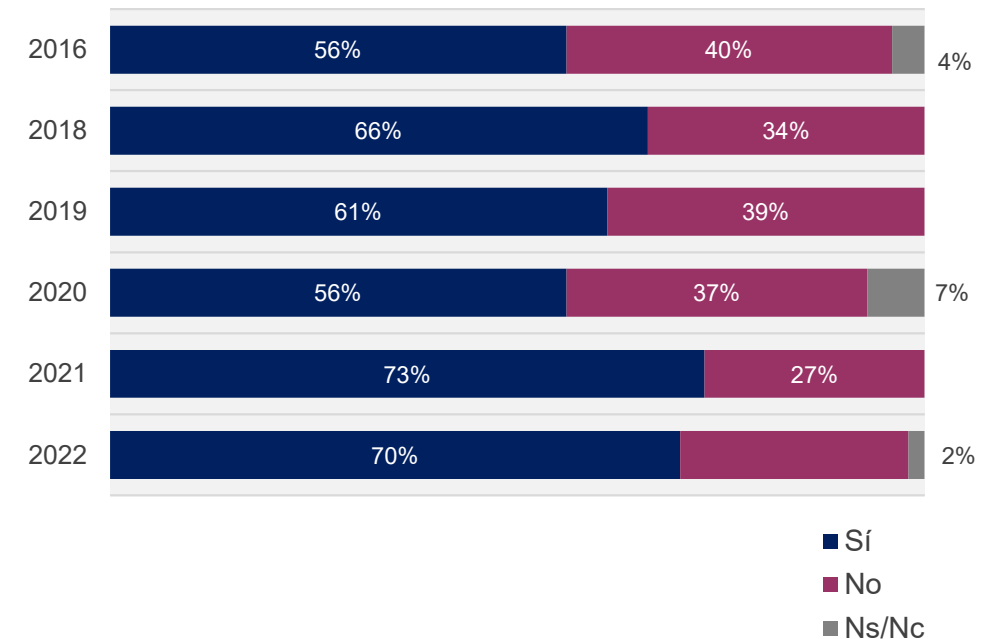
### Conocimiento e interés por el servicio Telegram de Zuzenean

#### 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.



#### Evolución del conocimiento del Telegram de Zuzenean entre las personas usuarias del buzón euskadi.eus

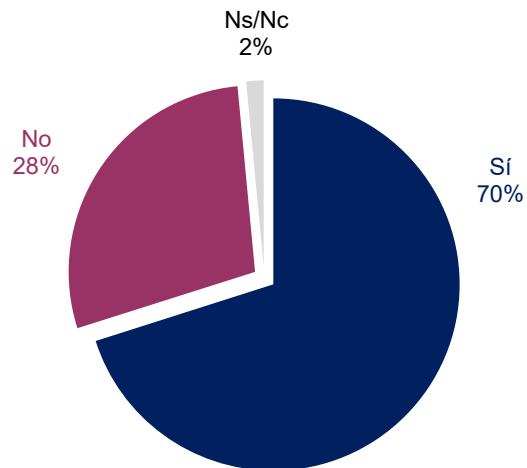


## 6.1.

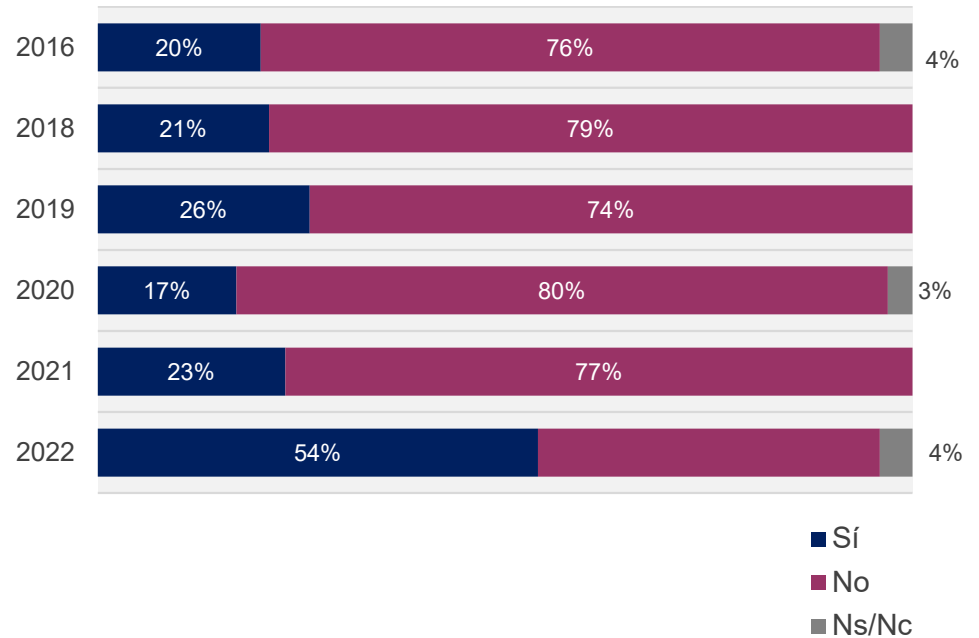
### Conocimiento e interés por el servicio Telegram de Zuzenean

#### 6.1.2. ¿Consideras que podrías llegar a usarlo?

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



Evolución del porcentaje de personas usuarias del buzón euskadi.eus que consideran que podrían llegar a utilizar el servicio Telegram de Zuzenean

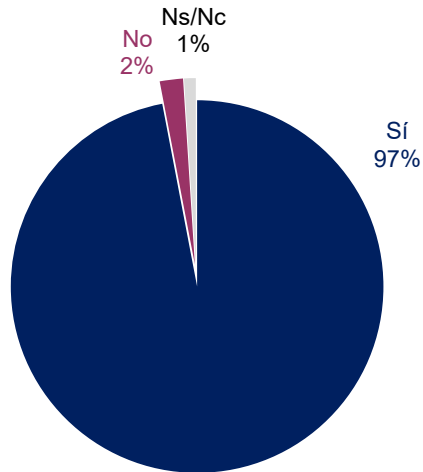


## 6.2.

### 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



Evolución del porcentaje de personas usuarias de Telegram de Zuzenean, que consideran fácil su instalación y uso

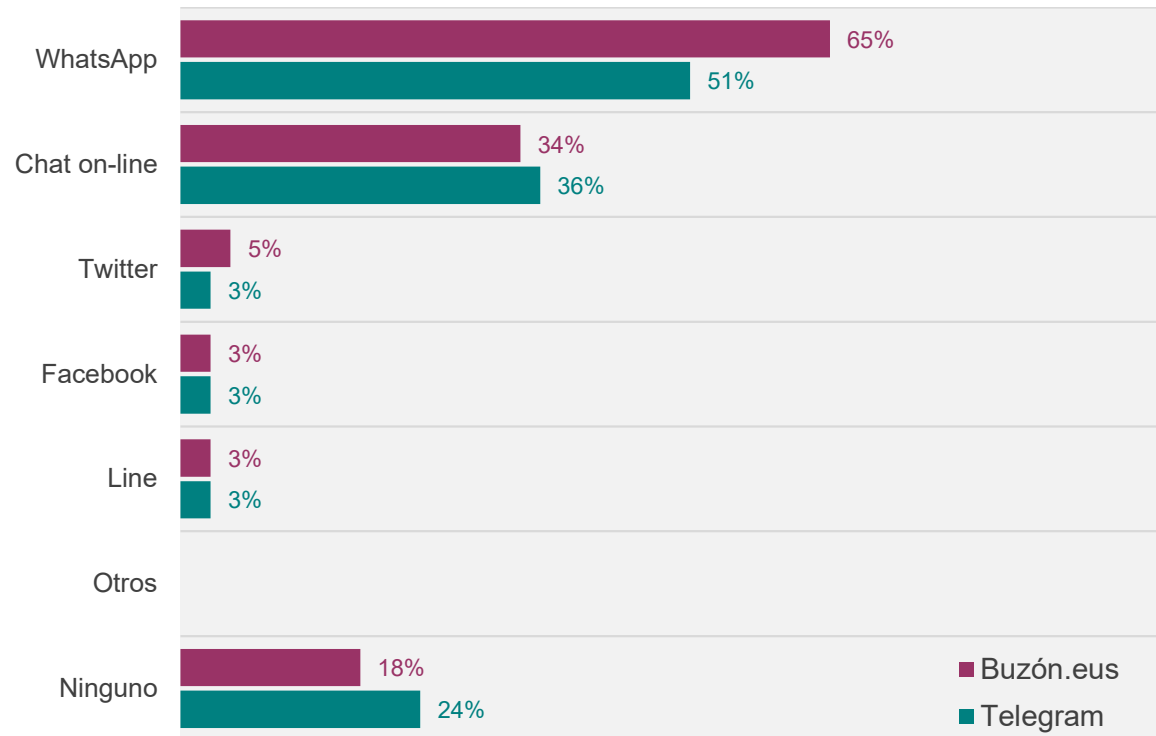


## 6.3.

### 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 sugirieran las alternativas de respuestas. 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	2016	2018	2019	2020	2021	2022
WhatsApp	51%	59%	64%	68%	72%	61%	65%
Chat on-line	36%	37%	55%	41%	27%	32%	34%
Twitter	3%	5%	11%	12%	6%	4%	5%
Facebook	3%	8%	7%	9%	7%	4%	3%
Line	3%	1%	1%	1%	1%	1%	3%
Otros	---	5%	3%	12%	6%	3%	---
Ninguno	24%	---	1%	3%	14%	12%	18%



# 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 (2022)

### SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

		Nº INDICADOR 2022	Resultado 2021	Resultado 2022	Objetivo 2022	Tendencia respecto a 2021
<b>BUZÓN DE EUSKADI.EUS</b>						
Compromiso 2	<b>A facilitar información útil y adecuada a las necesidades de la ciudadanía.</b>					
	1.12. Valoración media de la información facilitada para resolver su gestión a través del buzón de Euskadi.eus.		7,4	4,9	7,1	▼
<b>TELEGRAM</b>						
Compromiso 1	<b>A prestar un servicio ágil con tiempos de espera razonables.</b>					
	1.13. Porcentaje de personas que reciben respuesta a su consulta a través de Telegram en menos de dos horas		92%	90%	70%	▼
Compromiso 2	<b>A facilitar información útil y adecuada a las necesidades de la ciudadanía.</b>					
	1.14. Valoración media de la información facilitada para resolver su gestión a través de Telegram.		7,4	7,7	7,1	▲