



Vitoria-Gasteiz, 16 de febrero de 2016

EL GOBIERNO RESPONDIÓ EN 2015 MÁS DE 3.500 CONSULTAS DIARIAS A TRAVÉS DE "ZUZENEAN", EL SERVICIO GRATUITO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

- En 2015, el Gobierno respondió a 875.827 cuestiones, la mayoría realizadas en Bizkaia, por mujeres, en castellano y a través del canal presencial.
- La mayoría de la información que busca ciudadanía tiene que ver con la vivienda, educación, el empleo o las ayudas sociales.
- Las personas que utilizan este servicio gratuito lo valoran con un 8,5 sobre 10, sobre todo por el trato que reciben del personal que trabaja en ZUZENEAN.
- También se valora muy positivamente la calidad, fiabilidad y utilidad de la información recibida.

El Consejo de Gobierno ha analizado hoy el balance 2015 de ZUZENEAN, el servicio público y gratuito, que atiende a la ciudadanía vasca a través de cuatro canales: presencial (*tres oficinas en las tres capitales*), telefónico (012), buzón online (situado en www.euskadi.eus) o mensajería instantánea (*Telegram a través del número 688 67 12 34*). El pasado año, ZUZENEAN atendió un total de 875.827 consultas, una media de 3.532 consultas diarias. Esto supone un incremento del 5,5% con respecto a 2014, cuando se atendieron 829.818 consultas.

CONSULTAS ATENDIDAS EN 2015

Presencial (% 57,3)			Telefónico (% 41,2)	Online (1,4%)	Telegram (0,1%)	TOTAL
Bilbao	Donostia	Gasteiz				
251.500	132.635	118.146	360.889	11.652	1.005	875.827

De los datos obtenidos en 2015 se puede concluir que:

- Los temas más consultados tienen que ver con: vivienda, educación, trabajo y empleo y asuntos sociales.
- Son más las mujeres que hacen uso del servicio que los hombres, 60% frente a 39%.
- Si atendemos a la edad, la franja que con mayor asiduidad utiliza Zuzenean es la que va de los 30 a los 45 años. La edad media de las y los usuarios se sitúa en torno a los 41 años.
- La mayoría de las consultas se realizan en Bizkaia.
- El 72,8% de las consultas se realizan en castellano.

TEMA DE CONSULTA 2015

	Presencial	Telefónico	Online	Telegram	Total
Vivienda	34%	29%	14%	27%	26%
Educación	12%	13%	19%	29%	18,25%
Trabajo y empleo	18%	23%	3%	1%	11,25%
Asuntos sociales	14%	14%	6%	1%	8,80%
Transporte y movilidad	5%	10%	-	1%	4%
Administración pública	3%	1%	5%	5%	4%
Actividades económicas	3%	1%	6%	1%	2,8%
Euskera	1%	1%	3%	4%	2,25%
Salud	1%	2%	5%	-	2%
Urbanismo y territorio	2%	2%	-	-	1%

PERSONAS USARIAS SEGÚN SEXO 2015

Canal	Hombres	Mujeres
Presencial	39%	61%
Telefónico	30%	70%
Online Calidad de la información	48%	49%
Total	39%	60%

*No se dispone de datos sobre el sexo de las personas usuarias de Telegram

PERSONAS USUARIAS SEGÚN EDAD 2015

	Presencial	Telefónico	Online
18-29 años	16%	14%	18%
30-45 años	54%	58%	35%
46-64 años	26%	24%	41%
Más de 65 años	5%	5%	2%

*No se dispone de datos sobre la edad de las personas usuarias de Telegram

PERSONAS USUARIAS SEGÚN TERRITORIO DONDE HACE LA CONSULTA 2015

	Presencial	Telefónico	Online
Araba	24%	17%	14%
Bizkaia	48%	45%	45%
Gipuzkoa	25%	30%	22%
Otra	2%	7%	15%
NS/NC	2%	1%	5%

*No se dispone de datos sobre el territorio desde el que consultan las personas usuarias de Telegram

PERSONAS USUARIAS SEGÚN IDIOMA UTILIZADO 2015 (%)

	Presencial			Telefónico	Online	Telegram	Total
	Bilbao	Donostia	Gasteiz				
Euskera	12%	23%	8%	10%	9%	35%	16,17%
Castellano	79%	67%	89%	78%	75%	49%	72,83%
Indistintamente	9%	10%	2%	12%	14%	9%	9,40%
NS/NC	0	1%	1%	-	2%	7%	1,8%

AUMENTA EL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LAS Y LOS USUARIOS

Además, un informe realizado por una auditoría externa, ha medido el grado de satisfacción de las y los usuarios que se han acercado al servicio de manera presencial o telefónicamente de ZUZENEAN. El servicio ha recibido una nota media de 8,5 puntos sobre 10, lo que supone, según la valoración de las personas usuarias en 2015, que el servicio ha mejorado su nota en 0,4 puntos, con respecto a la puntuación recibida en 2014. Concretamente, los y las usuarias de ZUZENEAN, dan un 8,8 a la atención telefónica y un 8,3 a la atención presencial del servicio.

GRADO DE SATISFACCIÓN GLOBAL (puntos sobre 10)

	ATENCIÓN PRESENCIAL	ATENCIÓN TELEFÓNICA	SATISFACCIÓN MEDIA
2014	7,7	8,7	8,1
2015	8,3	8,8	8,5

El 92% de las y los usuarios se muestran muy o bastante satisfechos con el servicio recibido, es decir le dan una nota de entre 7 y 10. Además, el 55% de las personas usuarias le da la nota máxima: entre 9 y 10 puntos.

GRADO DE SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO RECIBIDO 2015

	ATENCIÓN PRESENCIAL	ATENCIÓN TELEFÓNICA	TOTAL
Nada satisfecho/a (0-1 puntos)	1 %	-	1%
Poco satisfecho/a (2-4 puntos)	1%	-	1%
Medianamente satisfecho/a (5-6 puntos)	7%	4%	6%
Bastante satisfecho/a (7-8 puntos)	45%	27%	37%
Muy satisfecho/a (9-10 puntos)	45%	67%	55%
Ns/Nc	1%	1%	1%

Quienes han utilizado ZUZENEAN el pasado año, valoran muy positivamente la capacidad del servicio para resolver su consulta sin necesidad de acudir a ningún otro servicio, el tiempo empleado y el resultado final.

	ATENCIÓN PRESENCIAL			ATENCIÓN TELEFÓNICA	TOTAL 2015	TOTAL 2014
	Bilbao	Donostia	Vitoria-Gasteiz			
Suficiencia del servicio para resolver la consulta	8,1	8,0	8,3	8,8	8,4	7,2
Tiempo total empleado en la resolución de la consulta	7,9	8,0	8,8	8,8	8,4	7,9
Resultado final de la gestión	8,2	8,3	8,9	8,9	8,6	8

Entre las cosas que más valoran las y los usuarios de este servicio se encuentran: la amplitud del horario de atención al público, la rapidez con la que son atendidos telefónicamente y el tiempo dedicado a la consulta telefónica. En todos los casos, la percepción de las personas usuarias mejora en 2015 con respecto al año anterior.

ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO (puntos sobre 10)

	ATENCIÓN PRESENCIAL			ATENCIÓN TELEFÓNICA	TOTAL 2015	TOTAL 2014
	Bilbao	Donostia	Vitoria-Gasteiz			
Tiempo de espera para ser atendido	7,6	7,8	8,8	8,7	8,3	8
Amplitud del horario de atención al público	8,8	8,6	9,1	9	8,9	8,2
Intimididad y confidencialidad a las y los usuarios	7,6	7,7	7,9	-	7,7	7
Sistema de gestión de las colas de espera	8,1	7,7	8,6	-	8,1	-
Nº de llamadas a atención telefónica para ser atendidos/as	-	-	-	8,8	8,8	8,2
Tiempo dedicado a la consulta telefónica	-	-	-	8,8	8,8	8,2

La labor desempeñada por el personal de ZUZENEAN está muy bien valorada por las y los usuarios, sobre todo: la capacidad de adaptación al idioma de la persona interlocutora, euskera o castellano (9,2), la amabilidad (8,9), la facilidad con la que se hacen entender (8,8) y su preparación (8,7). En cuanto a la evolución de la percepción que las y los usuarios tienen sobre el trabajo de las personas que trabajan en ZUZENEAN, se concluye que mejora en todos los supuestos.

PERSONAL DE ZUZENEAN (puntos sobre 10)

	ATENCIÓN PRESENCIAL			ATENCIÓN TELEFÓNICA	TOTAL 2015	TOTAL 2014
	Bilbao	Donostia	Vitoria-Gasteiz			
Amabilidad y trato dispensado por el personal	8,4	8,7	8,9	9,4	8,9	8,8
Claridad y facilidad para entender a la persona que le ha atendido	8,3	8,6	8,8	9,3	8,8	8,7
Preocupación e interés de la persona que le ha atendido por solucionar la cuestión tratada	8,1	8,4	8,5	9,1	8,6	8,5
Preparación de la persona que le ha atendido	8,3	8,6	8,8	9,1	8,7	8,5
Capacidad de adaptación al idioma de la persona interlocutora (castellano/euskera)	8,8	9,0	9,1	9,5	9,2	8,9

Según el balance del pasado año, las personas usuarias destacan la utilidad y la calidad de la información recibida en ZUZENEAN. Además, con respecto a 2014, el pasado año las y los usuarios dieron mejores notas a la información recibida, sobre todo aumentó la percepción sobre el asesoramiento sobre las opciones que más les convenían.

INFORMACIÓN RECIBIDA (puntos sobre 10)

	ATENCIÓN PRESENCIAL			ATENCIÓN TELEFÓNICA	TOTAL 2015	TOTAL 2014
	Bilbao	Donostia	Vitoria-Gasteiz			
Utilidad de la información	8,1	8,5	8,7	9,1	8,7	8,2
Coherencia de la información	8,2	8,4	8,7	9	8,6	8,1
Calidad de la información	8,1	8,5	8,8	9,1	8,7	8,2
Asesoramiento sobre las opciones que más le convenían	8,0	8,1	8,6	8,8	8,5	7,8

MENSAJERÍA INSTANTÁNEA Y BUZON ONLINE

Zuzenean nació en 2008 poniendo a disposición de la ciudadanía dos canales: el telefónico (012) y el presencial en oficinas situadas en las tres capitales vascas. Hoy en día, es un servicio de atención integral y multicanal porque además de consolidarse, se ha modernizado y adaptado a las nuevas formas de interacción con la ciudadanía. Durante esta legislatura, el Gobierno vasco ha sumado otros dos nuevos canales de atención ciudadana:

- **Online:** En diciembre de 2014 el Gobierno Vasco puso en marcha en su página oficial (www.euskadi.eus) un buzón online para responder a las consultas ciudadanas.
- **Mensajería instantánea:** En junio de 2015, ZUZENEAN incorporó el *Telegram* para relacionarse con la ciudadanía a través del número de móvil 688 67 12 34.