



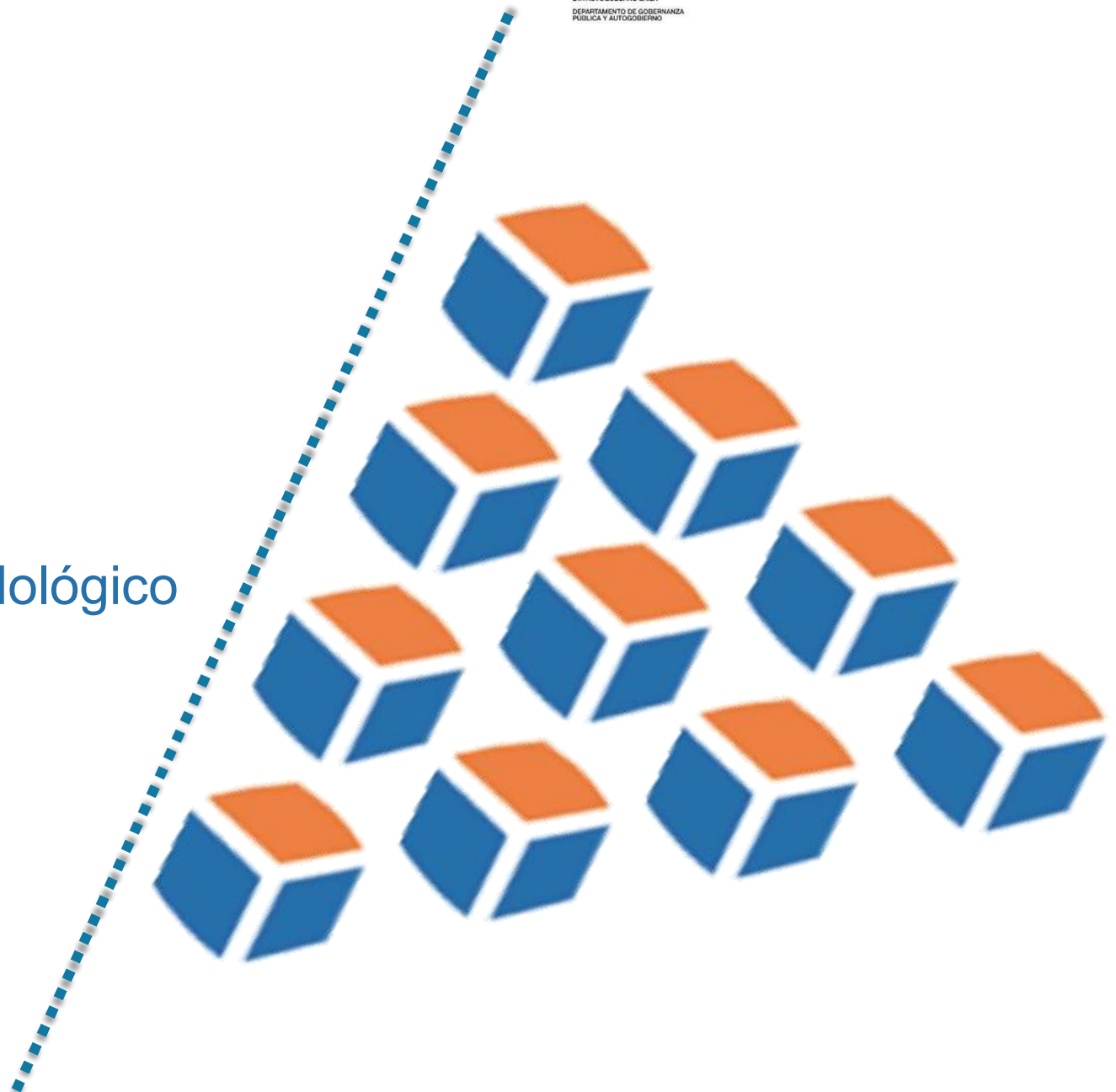
Estudio 2024 de expectativas y satisfacción de las personas usuarias del buzón euskadi.eus y del servicio Telegram de ZUZENEAN

ÍNDICE

1. Introducción: Planteamiento metodológico	3
1.1. Objetivos de la investigación	4
1.2. Ficha técnica	5
2. Perfil sociodemográfico de las personas usuarias	7
2.1. Sexo*	9
2.2. Edad	10
2.3. Lugar de residencia	11
2.4. Nivel de estudios	12
2.5. Idioma de preferencia	13
3. Materia de consulta, frecuencia de utilización y forma de acceso	14
3.1. Materia sobre la que se ha realizado la consulta	16
3.2 Frecuencia de uso	18
3.3. Dispositivos de acceso	20
3.4. El tiempo de espera para recibir la respuesta	22
4. Valoración de la atención	26
4.1. Nivel de satisfacción global con el servicio	28
4.2. La respuesta a la consulta	29
5. Propensión a utilizar y recomendar el servicio	31
5.1. Propensión a utilizar el servicio	33
5.2. Recomendación del servicio	35
6. Telegram y nuevos canales de contacto con la ciudadanía	36
6.1. Conocimiento e interés por el servicio Telegram de Zuzenean	38
6.2. Facilidad de instalación y uso del Telegram de Zuzenean	40
6.3. Nuevos canales de contacto con la ciudadanía	41
7.- Indicadores asociados a la Carta de servicios de Zuzenean	43

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 61 encuestas en el caso de las personas usuarias del buzón euskadi.eus y de 189 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 32.109 las consultas respondidas por Zuzenean entre noviembre 2023 y octubre 2024 a través del buzón euskadi.eus, el margen de error de los datos obtenidos es de $\pm 12,5\%$ (para un nivel de confianza del 95,5%, en el que $p=q=0,5$).
- En el caso de Telegram: siendo 10.996 las consultas respondidas a través del Telegram de Zuzenean en el mismo periodo, el margen de error de los datos es de $\pm 7,1$ (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: 24 de julio de 2024.
- ▶ Inicio de la inclusión de formularios autoadministrados: 30 de julio de 2024.
- ▶ Finalización de la inclusión de formularios autoadministrados:
 - Telegram: 10 de octubre de 2024
 - Buzón euskadi.eus: 14 de noviembre de 2024.

2.

Perfil sociodemográfico de las personas usuarias



Sexo: las mujeres representan el 62% del total de personas usuarias del buzón euskadi.eus y el 58% de las personas usuarias de Telegram.

Edad: la edad media de las personas usuarias del buzón es de 49 años, mientras que la de las usuarias de Telegram es algo menor: alrededor de 46 años.

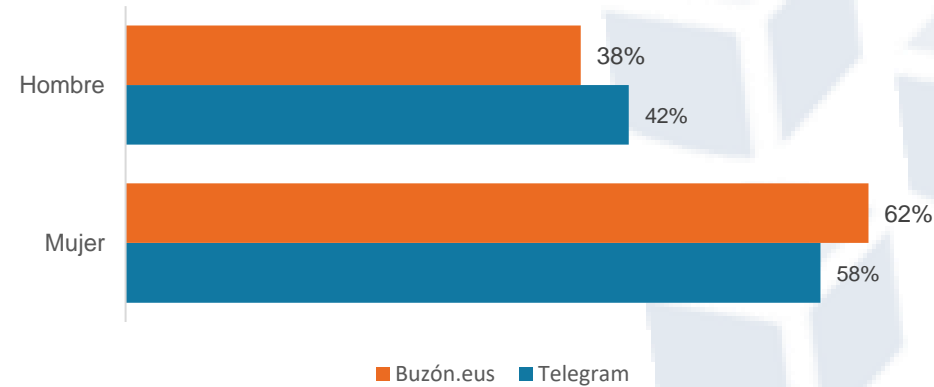
Lugar de residencia: el 61% de las personas usuarias del buzón y el 48% de las usuarias de Telegram residen en Bizkaia; las residentes en Gipuzkoa representan el 20% y el 26% respectivamente, y las de Araba el 13% y el 16%. Un 7% de las personas usuarias de buzón y un 10% de las de Telegram residen fuera de la CAE.

Nivel de estudios: algo más de la mitad de las personas usuarias tanto del buzón como de Telegram, cuentan con estudios universitarios, concretamente el 57% y el 55% respectivamente.

Idioma de preferencia: el castellano es el idioma de preferencia de la mayoría de las personas usuarias del buzón y de Telegram (84% y 77% respectivamente). El porcentaje de quienes optan por el euskera es del 5% en el caso del buzón y del 13% en el de Telegram.

2.1. Sexo

Base: Muestra de personas usuarias

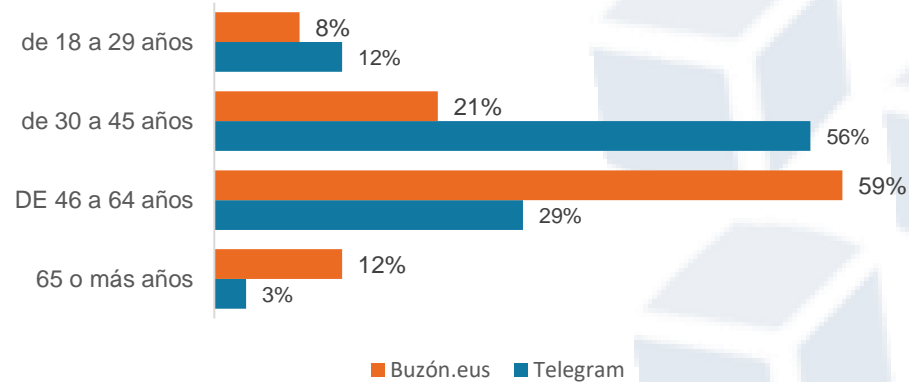


Evolución del sexo

	Buzón euskadi.eus								Telegram							
	2016	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2016	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Hombre	51%	59%	30%	43%	57%	33%	47%	38%	52%	53%	45%	45%	40%	42%	46%	42%
Mujer	41%	41%	65%	55%	41%	64%	50%	62%	47%	45%	49%	54%	58%	54%	52%	58%

2.2. Edad

Base: Muestra de personas usuarias

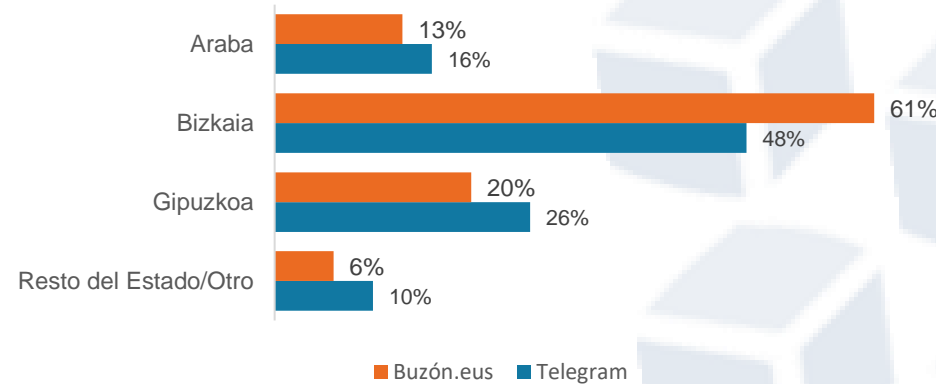


Evolución de la edad

	Buzón euskadi.eus								Telegram							
	2016	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2016	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
De 18 a 29 años	22%	3%	18%	8%	7%	7%	3%	8%	25%	18%	19%	24%	11%	12%	11%	12%
De 30 a 45 años	31%	34%	45%	26%	25%	28%	35%	21%	52%	55%	57%	51%	57%	51%	47%	56%
De 46 a 64 años	38%	52%	36%	48%	48%	39%	32%	59%	19%	27%	22%	19%	27%	31%	34%	29%
65 o más años	5%	10%	---	9%	14%	9%	9%	12%	2%	---	---	1%	1%	1%	3%	3%
Ns/Nc	4%	---	---	9%	7%	16%	21%	0%	2%	---	3%	7%	4%	5%	6%	0%
MEDIA				48,9	51,6	46,7	48,6	49,5				37,6	41,1	41,3	42,6	41,3

2.3. Lugar de residencia

Base: Muestra de personas usuarias

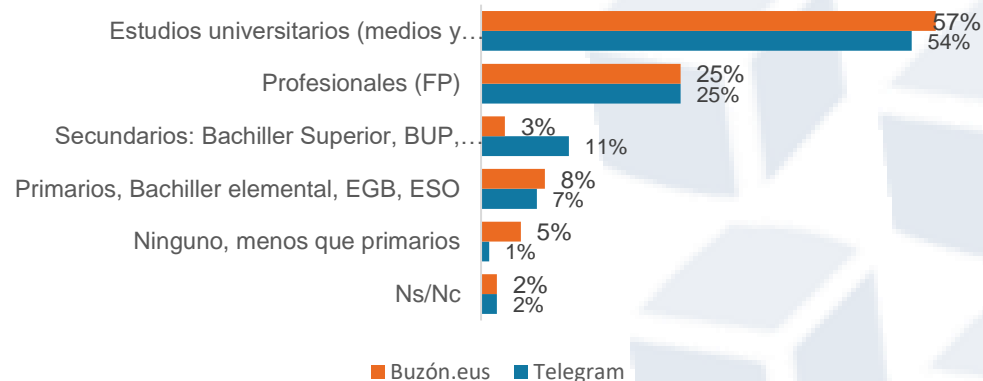


Evolución del lugar de residencia

	Buzón euskadi.eus								Telegram							
	2016	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2016	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Araba	7%	17%	17%	14%	14%	16%	3%	13%	12%	11%	14%	14%	14%	20%	11%	16%
Bizkaia	55%	41%	39%	48%	57%	43%	56%	61%	51%	52%	52%	51%	52%	46%	53%	48%
Gipuzkoa	13%	34%	35%	26%	23%	30%	26%	20%	29%	36%	25%	27%	23%	23%	22%	26%
Resto del Estado/Otro	18%	7%	4%	9%	7%	5%	12%	6%	6%	---	6%	4%	7%	8%	11%	10%
Ns/Nc	7%	---	4%	3%	---	4%	3%	0%	2%	1%	3%	4%	4%	3%	2%	0%

2.4. Nivel de estudios

Base: Muestra de personas usuarias

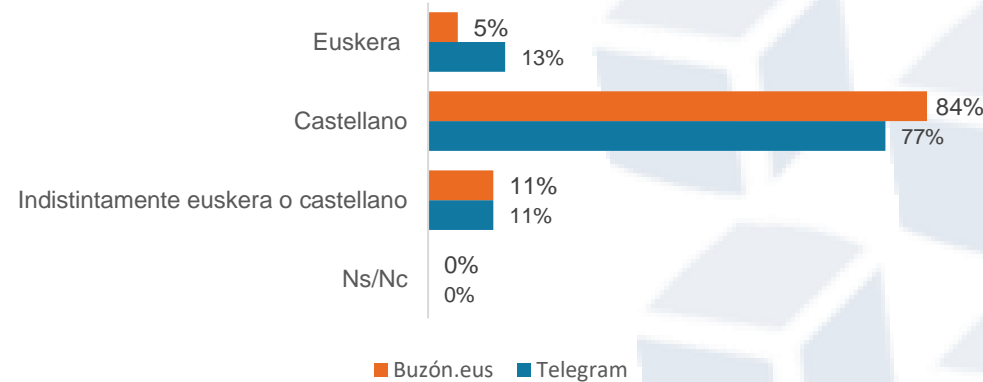


Evolución del nivel de estudios

	Buzón euskadi.eus								Telegram							
	2016	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2016	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Estudios universitarios (Medios y Superiores)	44%	34%	74%	61%	59%	58%	53%	57%	52%	55%	49%	49%	52%	53%	59%	54%
Profesionales (FP)	24%	24%	9%	17%	11%	21%	18%	25%	23%	26%	33%	25%	30%	25%	19%	25%
Secundarios: Bachiller Superior, BUP, COU, REM	15%	17%	13%	12%	11%	3%	15%	3%	13%	14%	9%	12%	9%	10%	10%	11%
Primarios, Bachiller elemental, EGB, ESO	11%	17%	4%	7%	11%	9%	9%	8%	9%	5%	6%	8%	6%	9%	6%	7%
Ninguno, menos que primarios	2%	---	---	---	2%	---	---	5%	2%	---	---	2%	1%	0%	1%	1%
Ns/Nc	5%	7%	---	3%	5%	9%	6%	2%	2%	---	3%	4%	2%	3%	6%	2%

2.5. Idioma de preferencia

Base: Muestra de personas usuarias

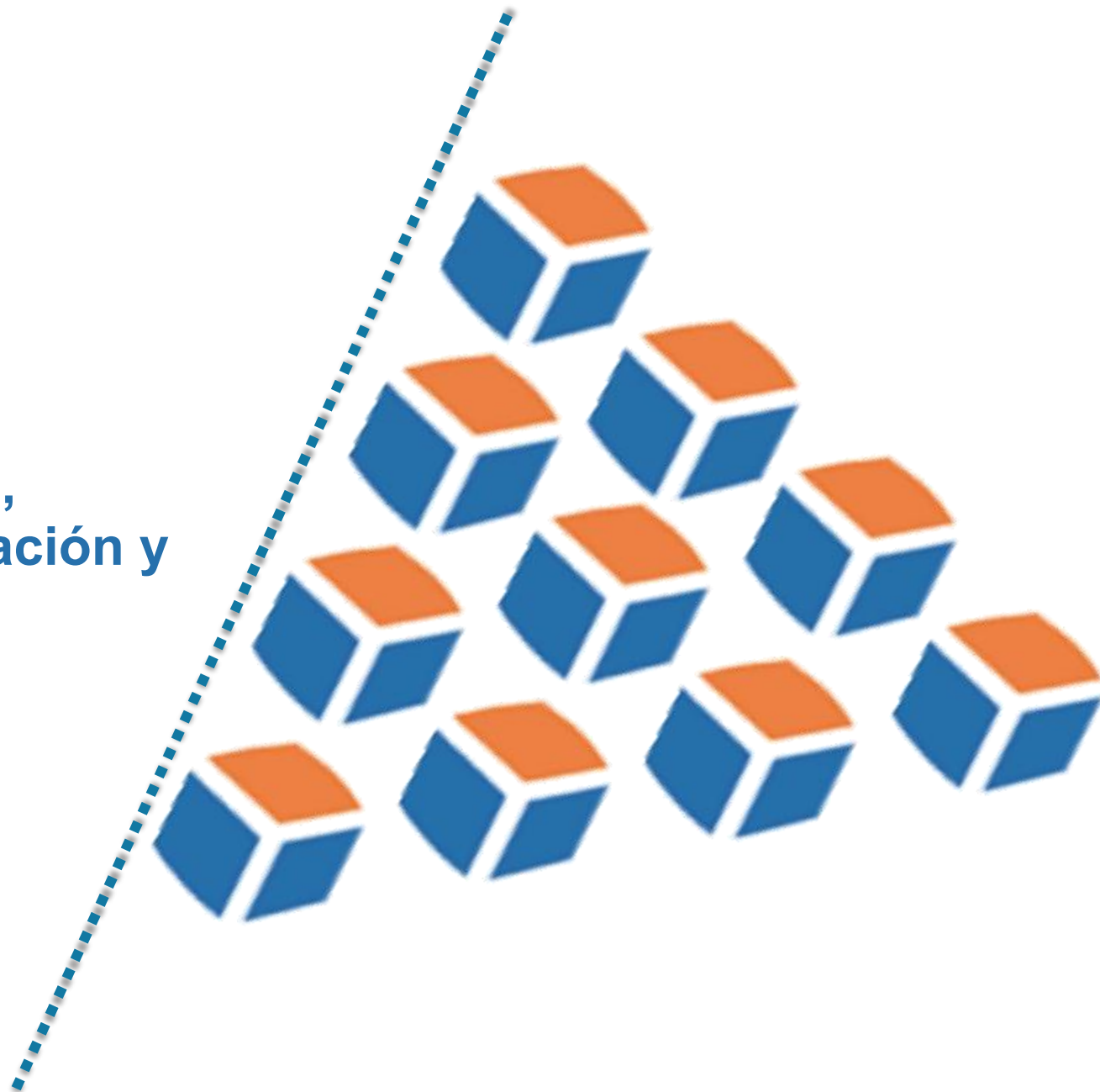


Evolución del idioma de preferencia

	Buzón euskadi.eus								Telegram							
	2016	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2016	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Euskera	9%	---	13%	7%	11%	15%	6%	5%	22%	18%	12%	13%	11%	8%	11%	13%
Castellano	71%	97%	74%	79%	82%	63%	74%	84%	59%	74%	74%	72%	72%	74%	72%	77%
Indistintamente euskera o castellano	16%	3%	4%	12%	7%	19%	21%	11%	18%	8%	13%	15%	16%	17%	16%	11%
Ns/Nc	4%	---	9%	2%	----	3%	---	0%	1%	---	1%	1%	1%	2%	1%	0%

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 (51%)**. Seguido, pero a gran distancia, de educación con el 15% de las personas usuarias y de administración pública, tema consultado por el 8% de las personas usuarias. En el caso de **Telegram**, también es la **vivienda** el tema sobre el que más consultas se han realizado (**33%**), pero es mayor el número de consultas realizadas en torno a **educación (18%)**, **asuntos sociales (15%)** o **transporte y movilidad (10%)**.

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 (54% y 55% respectivamente). Por otro lado, alrededor del 10% en el caso del buzón y del 19% en Telegram, las personas usuarias utilizan una o varias veces al año o con mayor frecuencia.

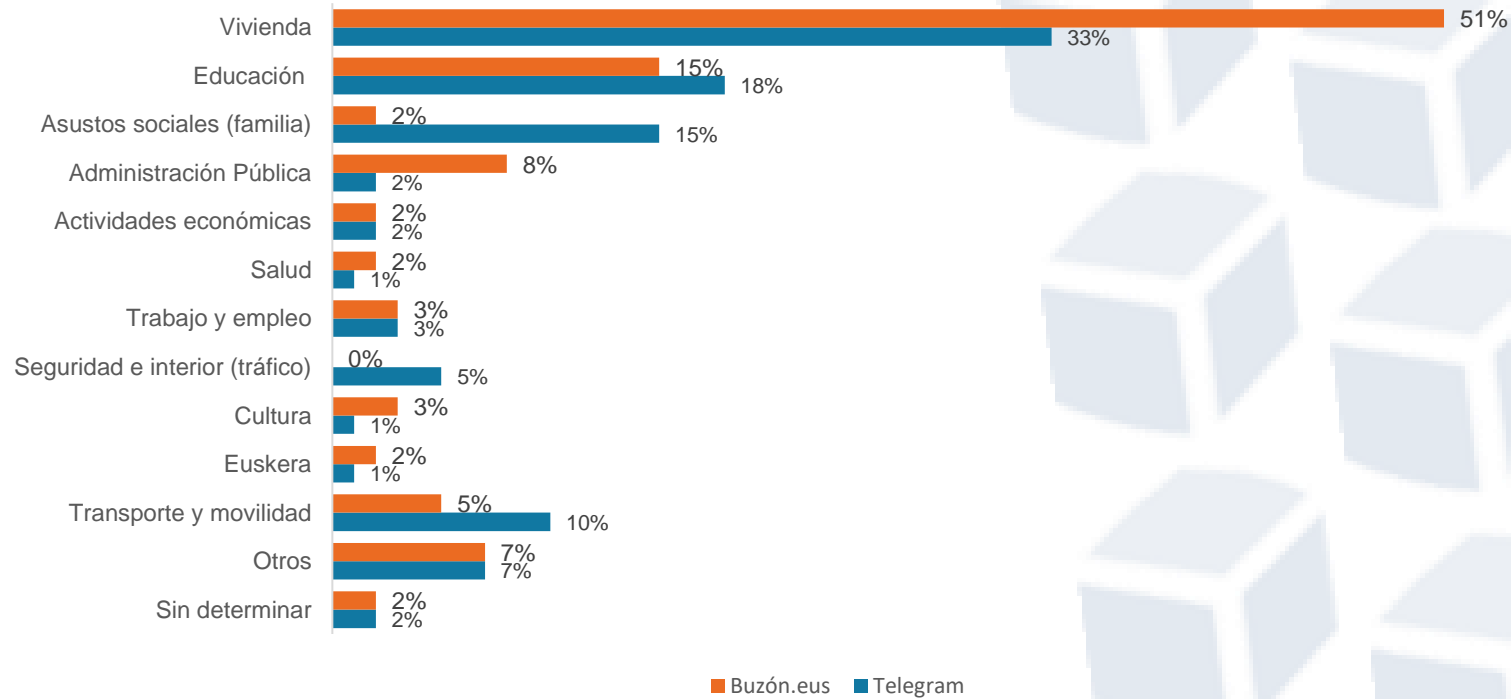
Dispositivos de acceso: el dispositivo de acceso mayoritario para acceder **al buzón es el ordenador**, de sobremesa o portátil (62%), mientras que el 28% accede a través del teléfono móvil. En cambio, el dispositivo de acceso mayoritario para acceder a **Telegram es, con gran diferencia, el teléfono móvil (88%)**.

Tiempo de respuesta: en el caso del **buzón**, el **33%** de las personas usuarias recibió **la respuesta el mismo día en que realizó la consulta, y el 52% en menos de dos días laborables**. El 12% 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 21%** la obtuvo entre **10-20 minutos**. **El 94% recibió la respuesta en menos de 2 horas**. Solo el 6% 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



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

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

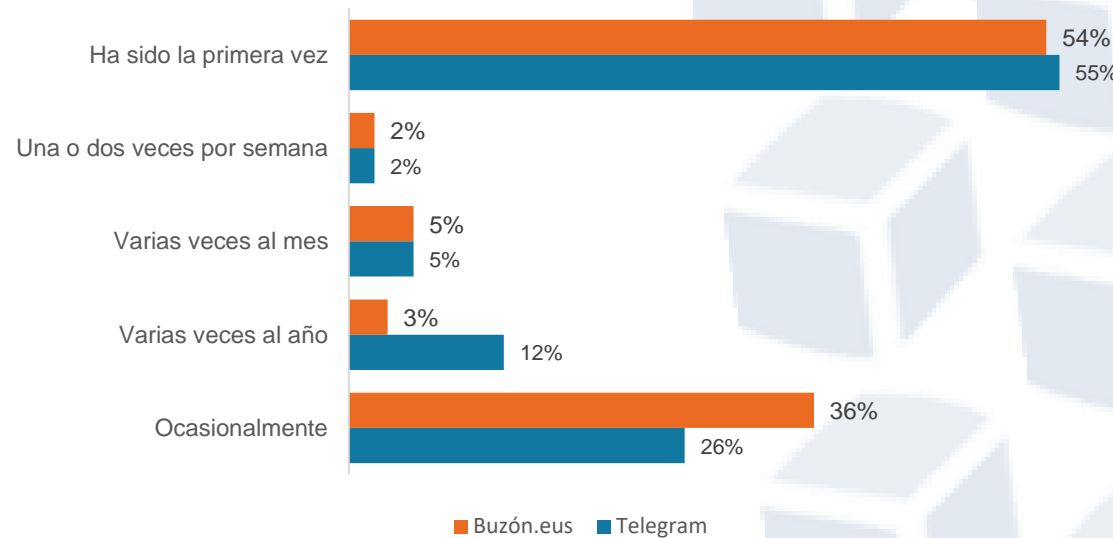
	Buzón euskadi.eus								Telegram							
	2016	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2016	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Vivienda	7%	38%	43%	7%	16%	37%	56%	51%	18%	38%	33%	28%	22%	32%	26%	33%
Educación	24%	17%	17%	4%	2%	13%	9%	15%	28%	15%	17%	22%	21%	14%	22%	18%
Asuntos sociales (familia)	4%	10%	17%	6%	7%	10%	3%	2%	9%	19%	6%	18%	13%	12%	13%	15%
Administración pública	4%	3%	4%	1%	5%	7%	9%	8%	4%	10%	7%	3%	10%	9%	11%	2%
Actividades económicas	5%	7%	---	6%	---	7%	3%	2%	2%	1%	3%	4%	6%	5%	6%	2%
Salud	2%	10%	4%	13%	55%	1%	3%	2%	3%	3%	3%	1%	6%	2%	3%	1%
Trabajo y empleo	4%	---	2%	9%	0%	1%	3%	3%	7%	4%	4%	3%	3%	8%	3%	3%
Seguridad e interior (tráfico)	5%	3%	---	6%	---	1%	---	0%	---	3%	10%	2%	5%	3%	2%	5%
Cultura	---	7%	---	2%	---	---	---	3%	1%	3%	1%	---	1%	1%	1%	1%
Euskera	4%	---	---	---	2%	1%	3%	2%	5%	1%	1%	1%	1%	1%	---	1%
Transporte y movilidad	7%	3%	---	31%	0%	1%	---	5%	4%	---	---	2%	1%	1%	---	10%
Otros	34%	---	4%	18%	2%	9%	6%	7%	19%	3%	13%	12%	10%	9%	8%	7%
Sin determinar	---	---	---	---	---	7%	6%	2%	---	---	---	---	---	5%	3%	2%

* 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

3.2.2. Evolución de la frecuencia de utilización del buzón de información euskadi.eus/Telegram*

Base: Muestra de personas usuarias.

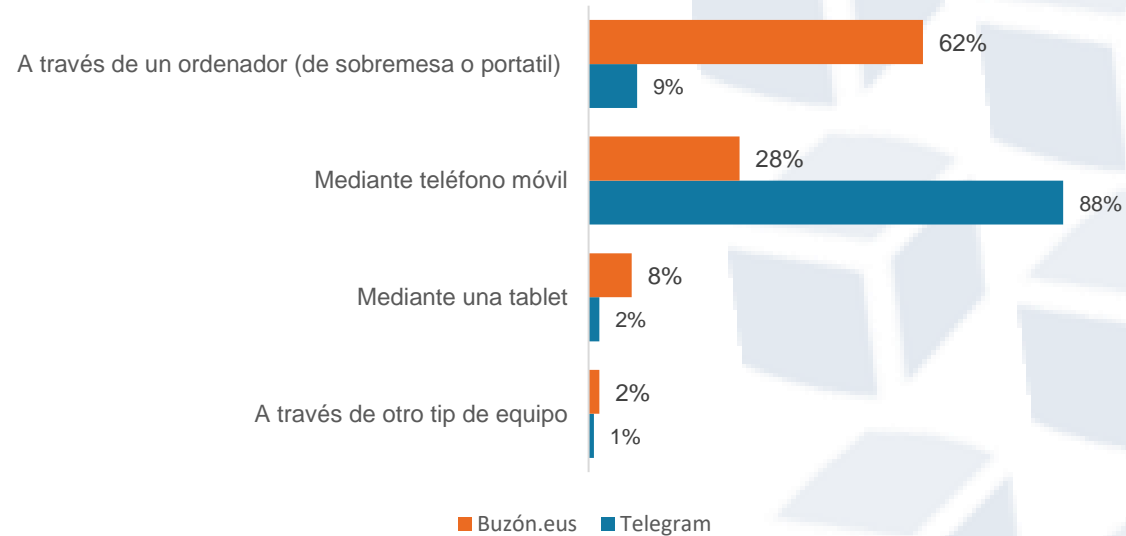
	Buzón euskadi.eus			Telegram		
	2022	2023	2024	2022	2023	2024
Ha sido la primera vez	49%	47%	54%	53%	53%	55%
Una o dos veces por semana	3%	3%	2%	5%	1%	2%
Varias veces al mes	3%	6%	5%	3%	3%	5%
Varias veces al año	15%	9%	3%	15%	15%	12%
Ocasionalmente	28%	35%	36%	23%	28%	26%
Ns/Nc	1%	---	0%	---	---	0%

* 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

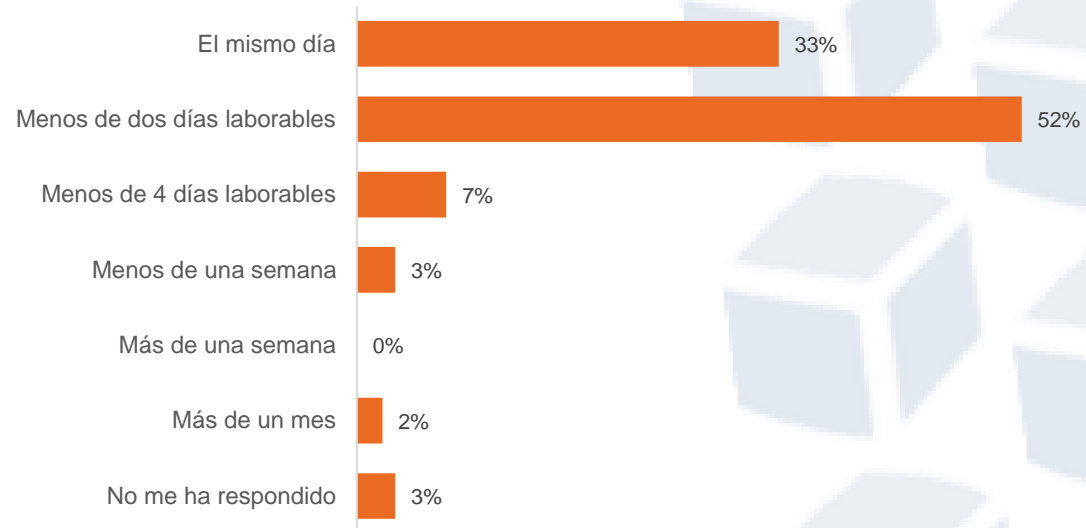
	Buzón euskadi.eus								Telegram							
	2016	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2016	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
A través de un ordenador (de sobremesa o portátil)	82%	90%	57%	71%	80%	45%	62%	62%	24%	29%	28%	11%	11%	7%	15%	9%
Mediante teléfono móvil	15%	10%	35%	24%	16%	49%	35%	28%	74%	64%	68%	86%	88%	90%	83%	88%
Mediante una tablet	---	---	4%	2%	2%	4%	3%	8%	1%	5%	3%	2%	1%	2%	---	2%
A través de otro tipo de equipo	---	---	4%	2%	2%	---	---	2%	1%	1%	1%	1%	1%	---	1%	1%
Ns/Nc	4%	---	---	2%	---	1%	---	0%	---	---	---	1%	1%	1%	---	0%

* 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

3.4.2.- Evolución del tiempo de espera para recibir respuesta a la consulta a través del buzón euskadi.eus ha sido... *

Base: Muestra de personas usuarias del buzón euskadi.eus

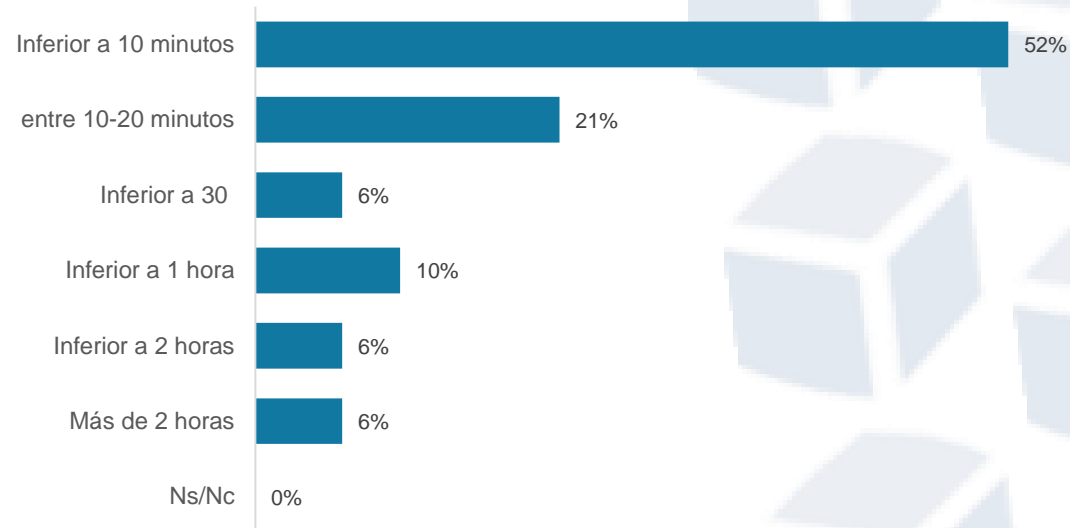
	Buzón euskadi.eus		
	2022	2023	2024
El mismo día	67%	32%	33%
Menos de 2 días laborables	22%	38%	52%
Menos de 4 días laborables	3%	12%	7%
Menos de una semana	1%	12%	3%
Más de una semana	1%	3%	0%
Más de un mes	----	----	2%
No me ha respondido	4%	3%	3%
Ns/Nc	2%	---	0%

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

3.4. El tiempo de espera para recibir la respuesta

3.4.3.- 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

3.4.4. Evolución del tiempo de espera para recibir respuesta a la consulta a través de Telegram ha sido.... *

Base: Muestra de personas usuarias de Telegram

	Telegram			
	2021	2022	2023	2024
Inferior a 10 minutos	50%	50%	52%	52%
Entre 10-20 minutos	23%	21%	20%	21%
Inferior a 30 minutos	11%	6%	6%	6%
Inferior a 1 hora	5%	8%	7%	10%
Inferior a 2 horas	3%	5%	6%	6%
Más de 2 horas	7%	8%	8%	6%
Ns/Nc	1%	2%	1%	0%

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

4.

Valoración de la atención



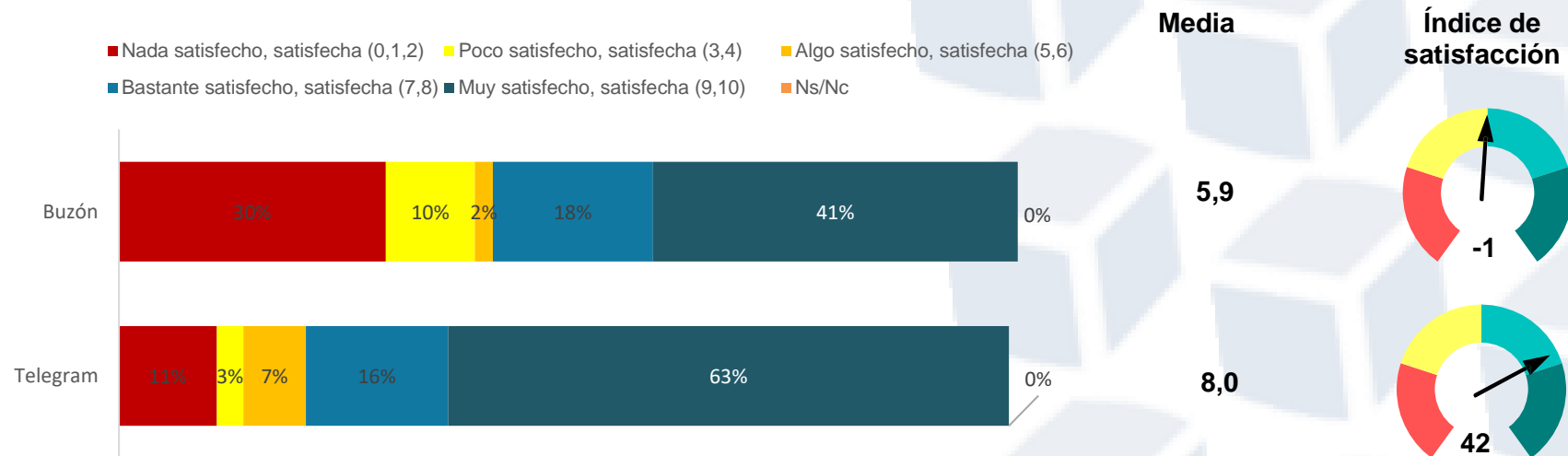
El **nivel de satisfacción global** alcanzado por las personas usuarias en relación con el servicio obtenido difiere según el canal: en el caso del **buzón euskadi.eus la valoración media otorgada por las personas usuarias es de 5,9 y en el de Telegram de 8**. Solo en el caso de Telegram se alcanza la valoración objetivo-fijada en la Carta de Servicios 2024.

La **funcionalidad resolutive también difiere según el canal**: el **39% 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 considerablemente al 65%. Por el contrario, el **38% de las usuarias del buzón considera que su consulta no se ha respondido**, mientras que entre las usuarias de **Telegram este porcentaje representa el 13%**.

4.1. Nivel de satisfacción global con el servicio

4.1.1. Nivel de satisfacción global con el servicio a través de internet, mediante el buzón Euskadi.eus/Telegram

Base: Muestra de personas usuarias.



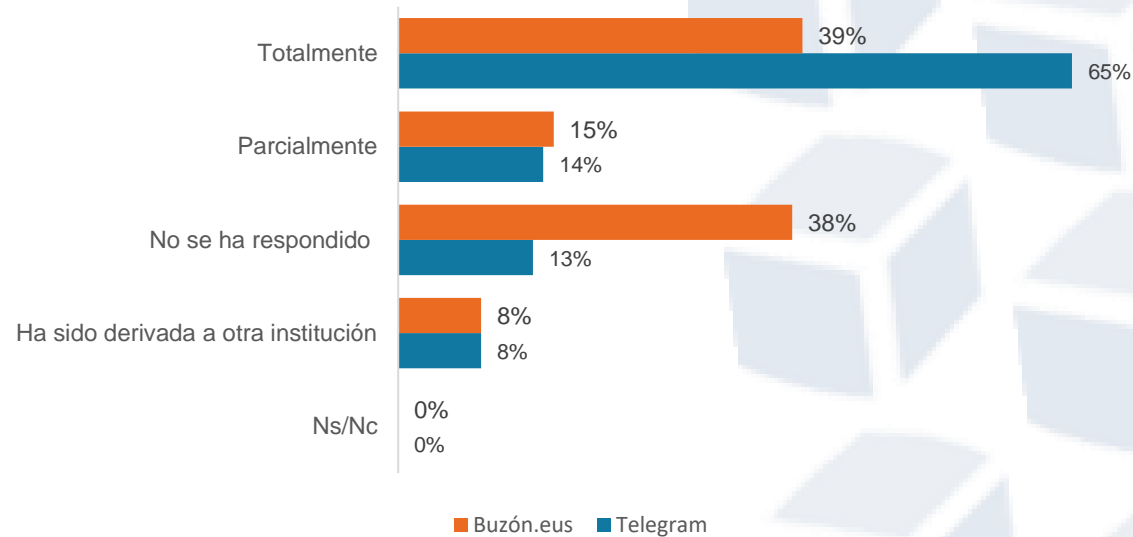
Evolución servicios Zuzenean

	Buzón euskadi.eus								Telegram							
	2016	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2016	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Satisfacción media	6,8	6,4	6,6	4,5	7,8	5,6	5,5	5,9	7,5	7,7	7,1	8,4	7,7	8,0	7,5	8,0

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*

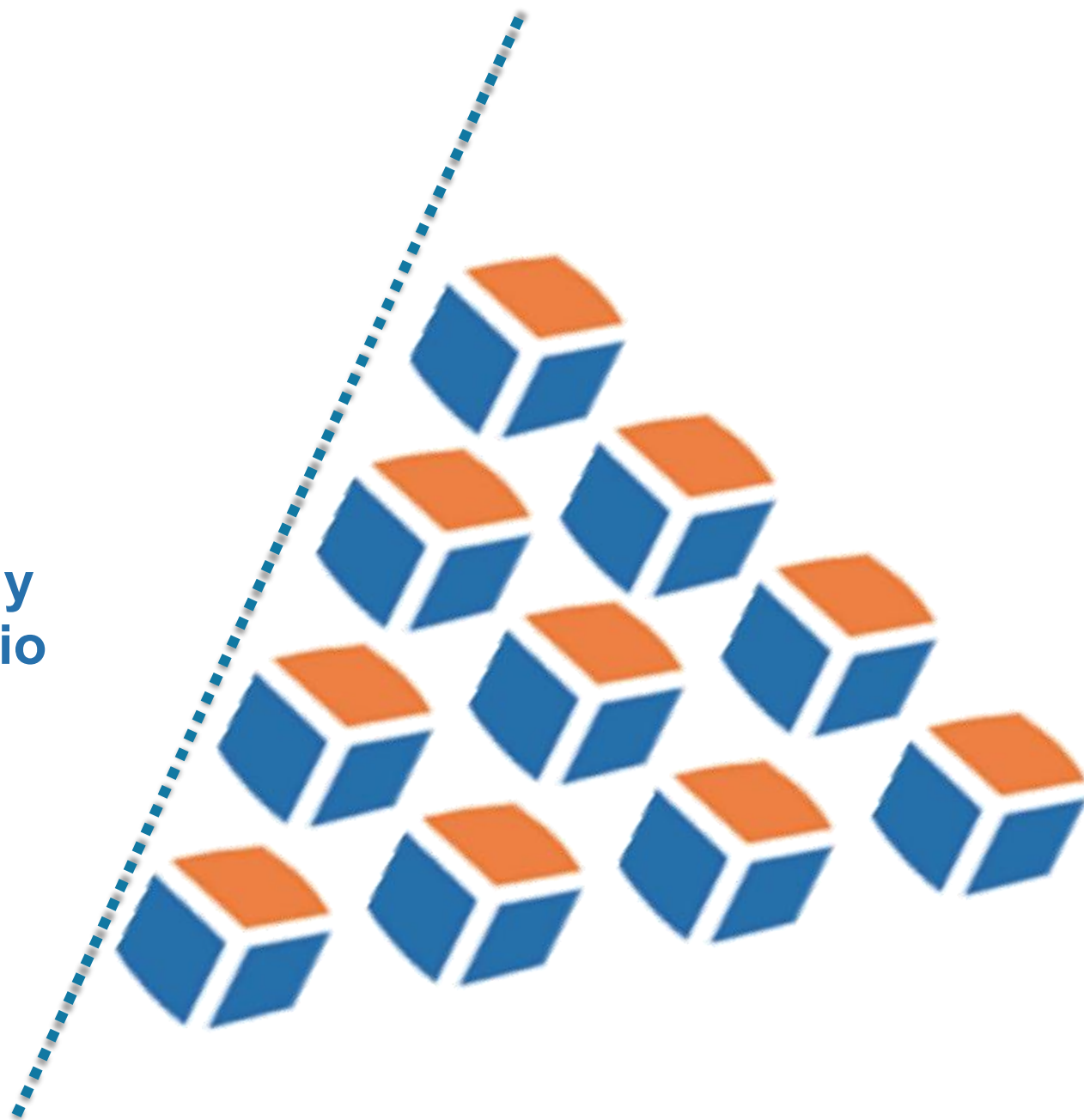
Base: Muestra de personas usuarias

	Buzón euskadi.eus								Telegram							
	2016	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2016	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Totalmente	53%	48%	61%	30%	70%	31%	35%	39%	57%	48%	54%	59%	54%	56%	47%	65%
Parcialmente	20%	21%	13%	13%	11%	22%	32%	15%	15%	27%	22%	20%	21%	21%	18%	14%
No se ha respondido	24%	28%	22%	55%	11%	25%	24%	38%	12%	15%	17%	10%	12%	11%	15%	13%
Ha sido derivada a otra institución	---	3%	4%	1%	7%	19%	6%	8%	15%	10%	7%	11%	13%	11%	18%	8%
Ns/Nc	4%	---	---	2%	----	1%	3%	0%	1%	---	---	1%	1%	1%	1%	0%

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

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 61%, en el caso de Telegram, este porcentaje asciende hasta el 87%. Es decir, el **36%** de las personas usuarias del **buzón afirman que no volverían a utilizarlo, frente al 13%** de las usuarias de **Telegram**.

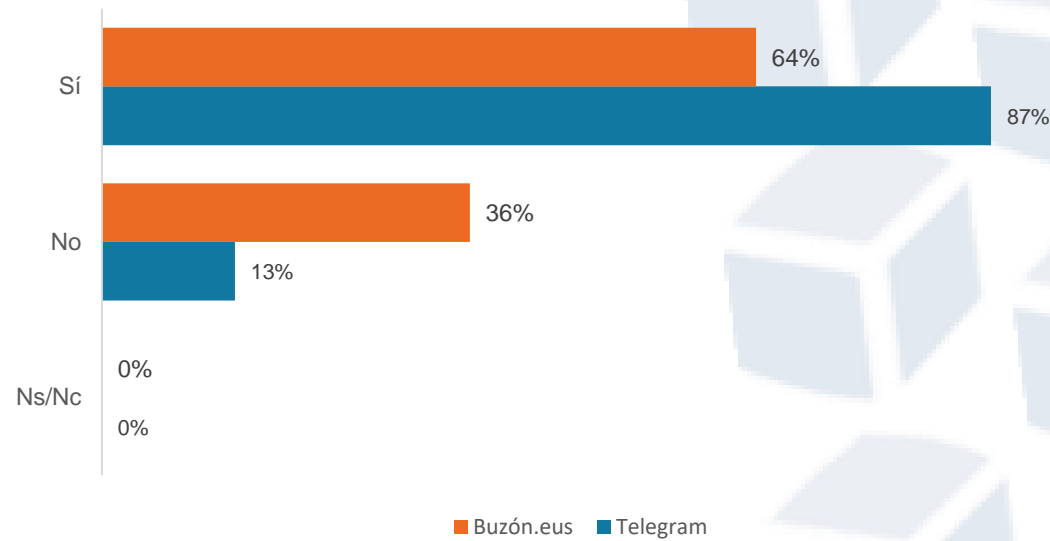
El **67%** de las **personas usuarias de Telegram** recomendarían con toda seguridad el uso de este canal para contactar con Zuzenean, mientras que en el caso de **las usuarias del buzón este porcentaje desciende hasta el 39%**. En el caso del buzón, el 31% señala que con toda seguridad no lo recomendaría (en el caso de Telegram este porcentaje es del 9%).

Como resultado, el indicador N.P.S (Net Promoter Score) en el caso de Telegram es positivo (50%) mientras que en el caso del buzón euskadi.eus es negativo (-3%).

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

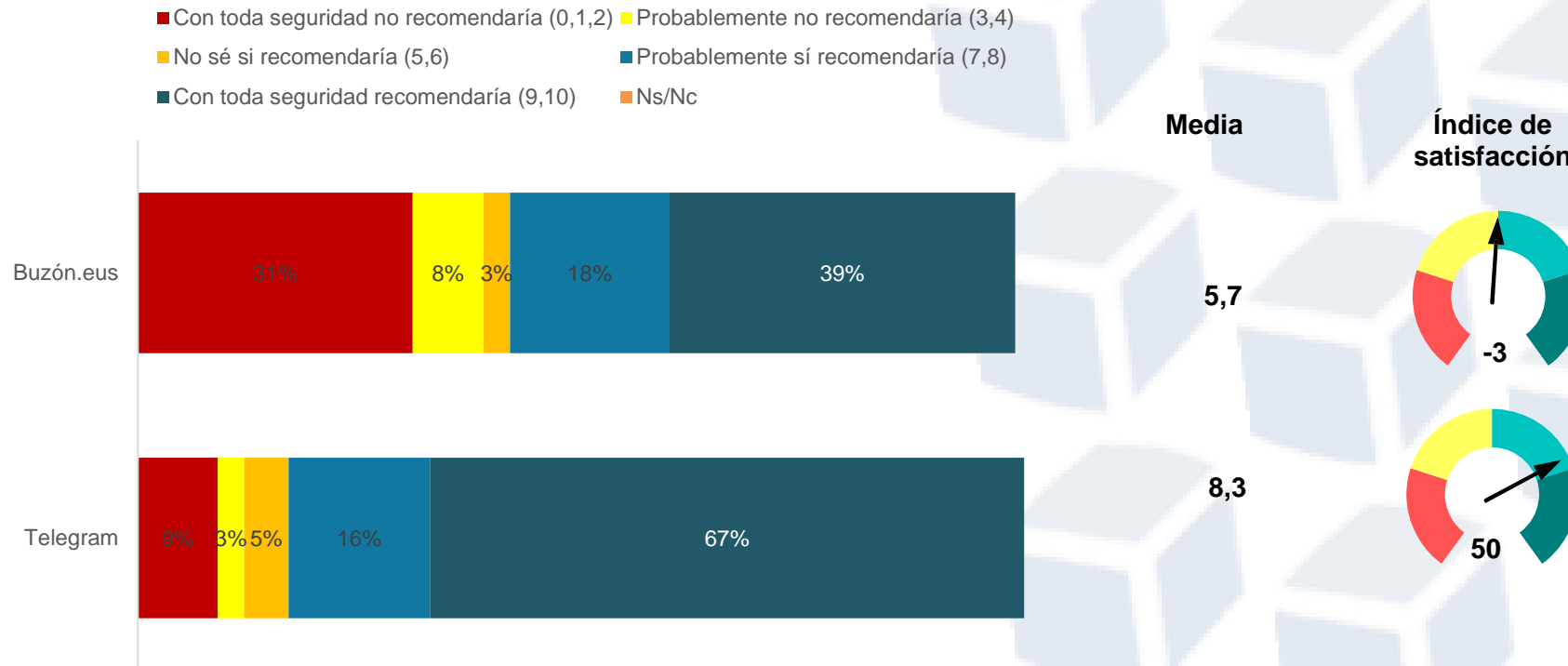
	Buzón euskadi.eus								Telegram							
	2016	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2016	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Sí	76%	72%	70%	56%	93%	64%	65%	64%	90%	88%	87%	90%	87%	89%	85%	87%
No	20%	28%	30%	41%	7%	34%	35%	36%	7%	12%	13%	7%	12%	10%	13%	13%
Ns/Nc	4%	---	---	3%	---	1%		0%	3%	---	---	3%	1%	1%	2%	0%
R. S.	56	45	39	15	86	30	30	28	83	75	74	83	75	79	72	74

* 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. = (% 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 20% de las personas usuarias del buzón euskadi.eus afirma conocer el servicio de Telegram que ofrece Zuzenean, mientras que el 80% lo desconoce. Si bien, y a futuro, la población usuaria de buzón Euskadi.eus se reparte por igual entre la opción de utilizar o no el servicio de Telegram (49% y 51% respectivamente).

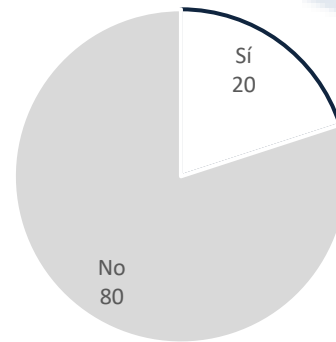
Prácticamente todas las personas usuarias del servicio de Telegram (98%) consideran que se trata de una aplicación sencilla de instalar y usar para contactar con la administración.

Entre los diferentes **nuevos canales de contacto** que Zuzenean podría ofrecer a la población, el **preferido es WhatsApp**, señalado por el **59% de las personas usuarias del buzón y por el 69% de las de Telegram**. A continuación, se señala el interés de poder recurrir a un **chat on-line, indicado por el 33% y el 34% 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.

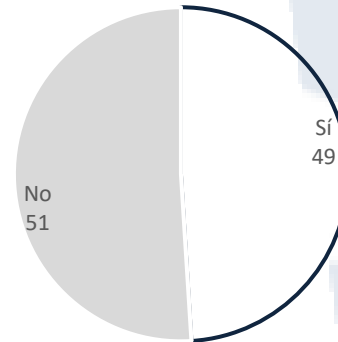


		Buzón euskadi.eus						
		2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Sí		21%	26%	17%	23%	54%	29%	20%
No		79%	74%	80%	77%	42%	71%	80%
Ns/Nc				3%		4%		

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.

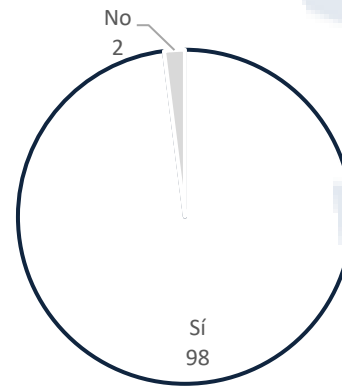


	Buzón euskadi.eus						
	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Sí	66%	61%	56%	73%	70%	65%	49%
No	34%	39%	37%	27%	28%	35%	51%
Ns/Nc			7%		2%		

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

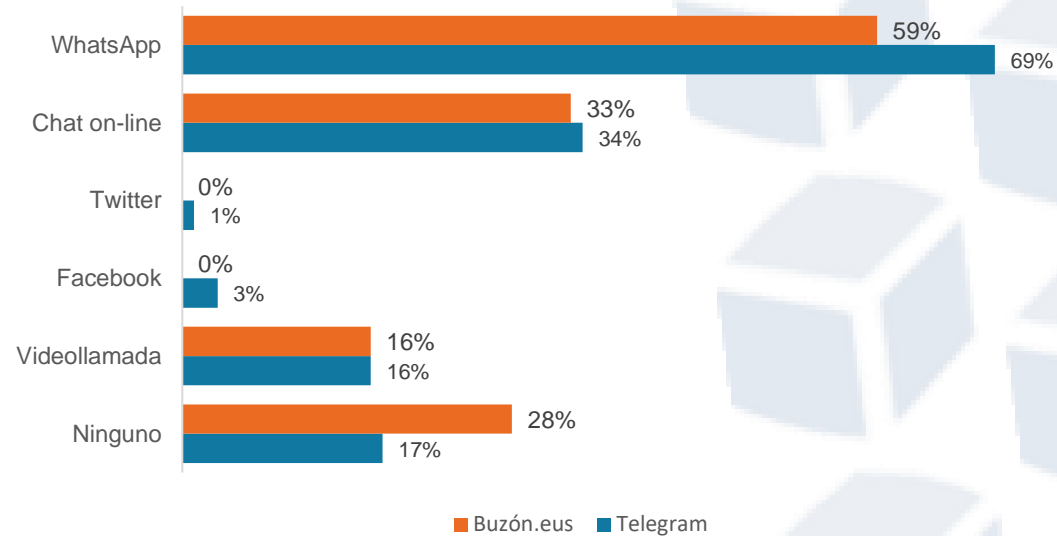


	Telegram						
	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Sí	100%	96%	96%	98%	97%	96%	98%
No		4%	2%	1%	2%	1%	2%
Ns/Nc			2%	1%	1%	3%	0%

6.3. Nuevos canales de contacto con la ciudadanía

6.3.1. ¿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

6.3.2. Evolución de los nuevos canales de contacto con la ciudadanía que gustaría que ofreciera Zuzenean*

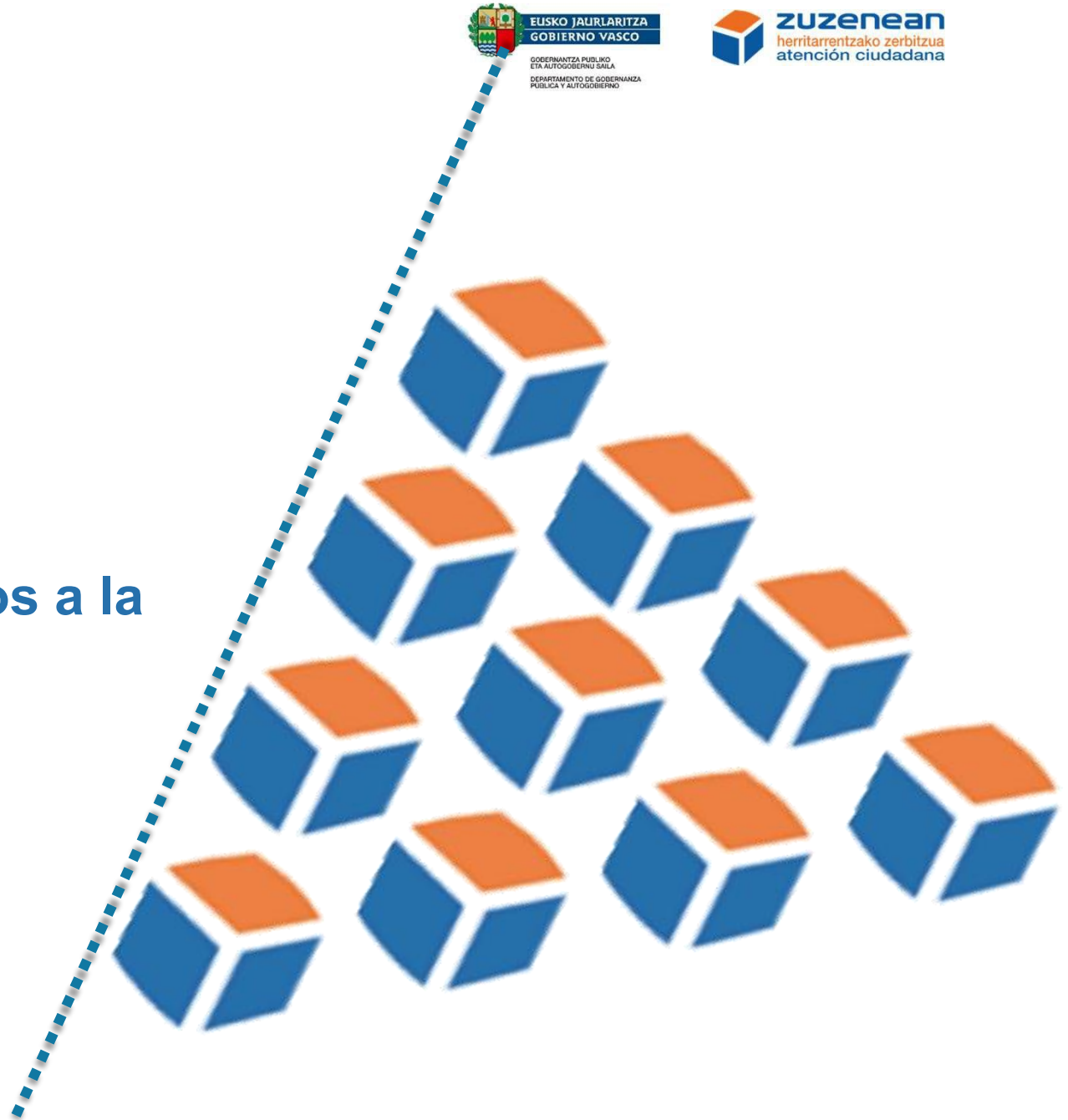
Base: Muestra de personas usuarias

Evolución de la preferencia por nuevos canales de Zuzenean

	Buzón euskadi.eus			Telegram							
	2022	2023	2024	2016	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
WhatsApp	51%	62%	59%	59%	64%	68%	72%	61%	65%	65%	69%
Chat on-line	36%	41%	33%	37%	55%	41%	27%	32%	34%	33%	34%
Twitter	3%	6%	0%	5%	11%	12%	6%	4%	5%	5%	1%
Facebook	3%	---	0%	8%	7%	9%	7%	4%	3%	3%	3%
Line	3%			1%	1%	1%	1%	1%	3%		
Videollamada		15%	16%							18%	16%
Otros	---			5%	3%	12%	6%	3%	---		
Ninguno	24%	12%	28%	---	1%	3%	14%	12%	18%	13%	17%

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 (2024)

	Resultado	Objetivo	Resultado	Tendencia respecto a
Buzón de Euskadi.eus	2023	2024	2024	2023
Porcentaje de correos electrónicos respondidos por Zuzenean sobre los recibidos en un plazo máximo de dos días laborables	70%	91,76%	85%	▲
Valoración media de satisfacción con el proceso de tramitación electrónica en la web del Gobierno vasco	5,5	7,5	5,9	▲
Telegram				
Estimación media del tiempo de espera para recibir respuesta a su consulta a través de Telegram inferior a dos horas	91%	87%	94%	▲
Valoración media de satisfacción con el proceso de tramitación electrónica en la web del Gobierno vasco	7,5	7,5	8,0	▲