

## Medidas de subsanación adoptadas por incumplimiento de compromisos de la carta de servicios de 2022

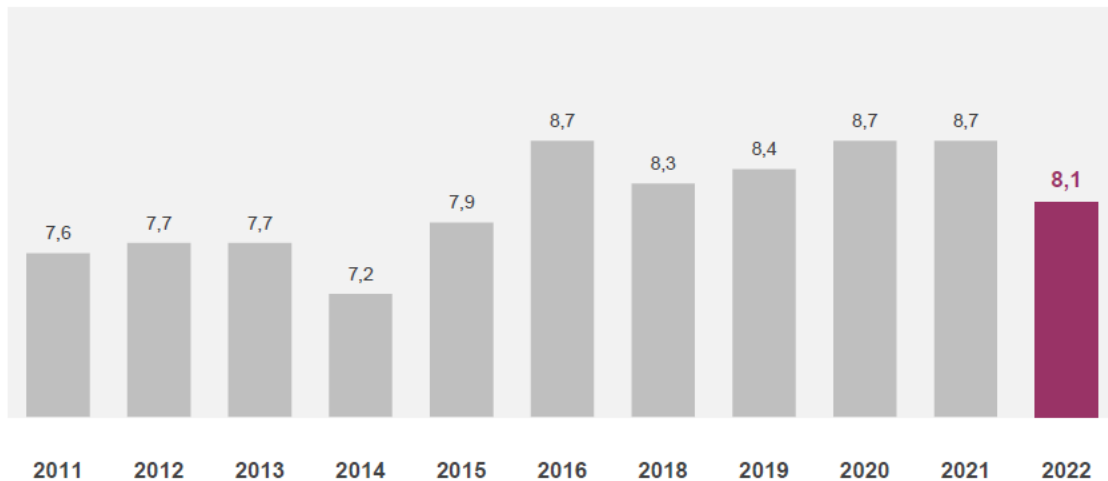
**Incumplimiento indicador 1.1. " Valoración media del nivel de satisfacción con las oficinas de atención presencial en relación al espacio, a la accesibilidad, a la temperatura y a la iluminación".**

Resultado 2021: 8,7

Objetivo 2022: 8,2

Resultado 2022: **8,1**

### Evolución de la satisfacción con relación al espacio físico de las oficinas de Atención Presencial de Zuzenean (2011-2022)



Base: Total de personas entrevistadas que han recibido atención presencial (escala de mínimo 0 "nada satisfecho, satisfecha" a máximo 10 "totalmente satisfecho, satisfecha". Valor medio.)

#### Análisis:

Con relación al espacio físico de las oficinas de Zuzenean, el nivel de satisfacción medio manifestado por las personas usuarias (8,1) no alcanza el compromiso adquirido en la Carta de Servicios de Zuzenean (8,2), y es inferior al obtenido en 2021 (8,7).

Si analizamos los datos en profundidad vemos que la puntuación parcial más baja se alcanza en Bilbao con 7,9 puntos. Consideramos que se debe a que en el momento de realización de las encuestas presenciales había una huelga de limpieza en Bilbao que impacto directamente en el bajo nivel de limpieza de dicha oficina. Igualmente, llegaron varias quejas sobre este tema durante varios días.

#### Medidas de subsanación previstas:

No se consideran necesarias al tratarse de un impacto puntual. En todo caso se trasladará este problema a Recursos Generales para que recordarles la importancia del cumplimiento de los servicios mínimos de limpieza.

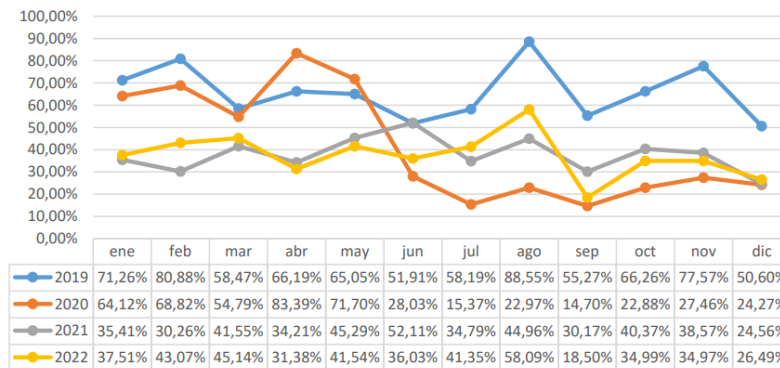
## Incumplimiento indicador 1.9. "Porcentaje de llamadas contestadas sobre el total de llamadas recibidas".

Resultado 2021: 36%

Objetivo 2022: 60%

Resultado 2022: 35%

### Nivel de atención telefónica. Porcentaje de llamadas contestadas sobre las recibidas (2019 – 2022)



2022	
Total de Llamadas Recibidas	785.598
Total de Llamadas Contestadas	277.711
% Llamadas contestadas	35,35%
Media atenciones diarias	1.115
Media de agentes por día	22
Media diaria atenciones por agente	51

Base: Datos reales de atención.

### Análisis:

La situación iniciada por la pandemia de COVID-19 ha producido un aumento del uso de canales de tramitación electrónicos y un cambio de tendencia en cuanto al uso del canal telefónico, incrementándose fuertemente su demanda.

Las medidas que se tenía previsto poner en 2022 se han implantado parcialmente (eliminación de cita previa telefónica, mejoras en el flujo de llamadas, asignación de agentes a la cita previa) y, en general, han supuesto mejoras en cuanto a calidad de atención.

Sin embargo, no ha sido posible mejorar el rendimiento por agente y reforzar el servicio, por lo que los resultados obtenidos no han supuesto una mejora en cuanto a la capacidad de respuesta del servicio.

### Medidas de subsanación previstas:

Desplegar las mejoras pendientes, incidiendo en la mejora de la capacidad de respuesta del servicio:

- Análisis de rendimiento de los agentes del 012 para propiciar un mejor desempeño.
- Analizar la posibilidad de refuerzo de la plantilla asignada al canal telefónico.
- Implantación de un sistema automatizado para solicitar cita previa presencial a través de WhatsApp.
- Plan de redimensionamiento del canal telefónico con un nivel 0 de atención que libere recursos más especializados.

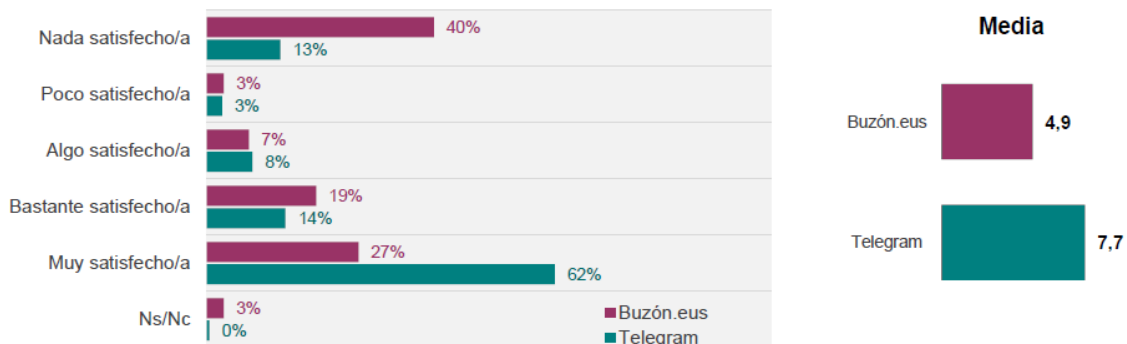
## Incumplimiento indicador 1.12. Valoración media de la información facilitada para resolver su gestión a través del buzón de Euskadi.eus.

Resultado 2021: 7,4

Objetivo 2022: 7,1

Resultado 2022: 4,9

### Nivel de satisfacción con la información facilitada a través del correo electrónico / de Telegram para resolver la gestión (2022)



Base: Muestra de personas usuarias.

#### Análisis:

Se produce una fuerte caída de la satisfacción percibida por la ciudadanía en relación a la información facilitada a través del correo electrónico.

Constatamos que parte del problema puede deberse a que el tamaño de la muestra ha sido de tan sólo 67 encuestas a personas usuarias del buzón euskadi.eus. Esto supone muy pocas encuestas, una sobreponderación de las opiniones recogidas y un margen de error muestral muy elevado, superior al 12%.

#### Medidas de subsanación previstas:

Ante la patente falta de representatividad de la actual encuesta se plantea el diseño de otra encuesta online, más sencilla, y de carácter permanente, que recoja un mayor volumen y diversidad de opiniones y que nos permita obtener una mayor calidad de datos y una mayor representatividad de valoraciones por parte de la ciudadanía.