

COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIOS DE ZUZENEAN 2023¹

01. SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA



ATENCIÓN PRESENCIAL

Compromiso 1:

A mantener unas **instalaciones** adecuadas a los servicios de atención que se prestan en las mismas

Indicadores:

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 Resultado 2022: 8,1 Objetivo 2023: 8,0

1.2. Valoración media del nivel de satisfacción con las oficinas de atención presencial en relación a la a la gestión de la cita previa (identificación, acceso, tiempo de espera).

Resultado 2021: 8,6 Resultado 2022: 8,7 Objetivo 2023: 8,2

Compromiso 2:

A prestar un **horario de atención** amplio y continuado en horario habitual, de 8:00 a 19:30 horas de lunes a viernes (excepto agosto, de 8:00 a 14:30).

Indicadores:

1.3. Valoración media de las personas usuarias de la amplitud del horario de atención al público del canal presencial.

Resultado 2021: 9,1 Resultado 2022: 9,4 Objetivo 2023: 8,9

Compromiso 3:

A poner a disposición de la ciudadanía **profesionales cualificados**, con capacidad de prestar una adecuada atención a sus necesidades.

¹ Nota: medidos en una escala de 0 a 10, donde 0 es nada satisfecho/a y 10 totalmente satisfecho/a.

Indicadores:

1.4. Valoración media del nivel de satisfacción con el personal de atención de Zuzenean con respecto a la amabilidad, preparación y facilidad para entender y solucionar la consulta en el canal presencial.

Resultado 2021: 8,7 Resultado 2022: 9,1 Objetivo 2023: 8,6

Compromiso 4:

A prestar un servicio ágil con **tiempos de espera** razonables.

Indicadores:

1.5. Valoración media de las personas usuarias del tiempo de espera antes de ser atendido presencialmente.

Resultado 2021: 8,7 Resultado 2022: 9,0 Objetivo 2023: 8,5

Compromiso 5:

A facilitar **información** útil y adecuada a las necesidades de la ciudadanía

Indicadores:

1.6. Valoración media de la información facilitada para resolver su gestión en el canal presencial.

Resultado 2021: 8,3 Resultado 2022: 8,8 Objetivo 2023: 8,3



ATENCIÓN TELEFÓNICA

Compromiso 1:

A prestar un **horario de atención** amplio y continuado en horario habitual, de 8:00 a 19:30 horas de lunes a viernes (excepto agosto, de 8:00 a 14:30).

Indicadores:

1.7. Valoración media de las personas usuarias de la amplitud del horario de atención al público del canal telefónico.

Resultado 2021: 8,9 Resultado 2022: 8,8 Objetivo 2023: 8,3

Compromiso 2:

A poner a disposición de la ciudadanía **profesionales cualificados**, con capacidad de prestar una adecuada atención a sus necesidades.

Indicadores:

1.8. Valoración media del nivel de satisfacción con el personal de atención de Zuzenean con respecto a la amabilidad, preparación y facilidad para entender y solucionar la consulta en el canal telefónico.

Resultado 2021: 8,3 Resultado 2022: 8,2 Objetivo 2023: 8,0

Compromiso 3:

A prestar un servicio ágil, rápido y eficaz.

Indicadores:

1.9. Porcentaje de llamadas contestadas sobre el total de llamadas recibidas.

Resultado 2021: 36,65% Resultado 2022: 35,35% Objetivo 2023: 60%

Compromiso 4:

A facilitar **información** útil y adecuada a las necesidades de la ciudadanía.

Indicadores:

1.10. Valoración media de la información facilitada para resolver su gestión en el canal telefónico.

Resultado 2021: 7,5 Resultado 2022: 7,6 Objetivo 2023: 7,5



BUZÓN DE EUSKADI.EUS

Compromiso 1:

A prestar un servicio ágil con **tiempos de espera** razonables.

Indicadores:

1.11. Porcentaje de correos electrónicos respondidos por Zuzenean sobre los recibidos en un plazo máximo de dos días laborables.

Resultado 2021: 82% Resultado 2022: 85% Objetivo 2023: 80%

Compromiso 2:

A facilitar **información** útil y adecuada a las necesidades de la ciudadanía.

Indicadores:

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

Resultado 2021: 7,4 Resultado 2022: 4,9 Objetivo 2023: 6,0



TELEGRAM

Compromiso 1:

A prestar un servicio ágil con **tiempos de espera** razonables.

Indicadores:

1.13. Estimación media del tiempo de espera para recibir respuesta a su consulta a través de Telegram inferior a dos horas.

Resultado 2021: 7,0 Resultado 2022: 9,0 Objetivo 2023: 8,5

Compromiso 2:

A facilitar **información** útil y adecuada a las necesidades de la ciudadanía.

Indicadores:

1.14. Valoración media de la información facilitada para resolver su gestión a través de Telegram.

Resultado 2021: 7,4 Resultado 2022: 7,7 Objetivo 2023: 7,5

02. SERVICIO DE GESTIÓN DE CITA PREVIA



ATENCIÓN PRESENCIAL

Compromiso 1:

A prestar un servicio de cita previa **ágil y eficiente** que permita regular satisfactoriamente los flujos de atención en las oficinas de atención presencial y evitar esperas innecesarias.

Indicadores:

2.1. Valoración media del nivel de satisfacción con el sistema de gestión de citas previas implantado en las oficinas de atención presencial.

Resultado 2021: 8,2 Resultado 2022: 8,7 Objetivo 2023: 8,2

2.2. Porcentaje de atenciones con cita previa con tiempos medios de espera inferiores a 10 minutos.

Resultado 2021: - Resultado 2022: - Objetivo 2023: 60%

2.3. Valoración media del nivel de satisfacción con el plazo de tiempo requerido para lograr una cita previa.

Resultado 2021: - Resultado 2022: - Objetivo 2023: 6,0

03. SERVICIO DE REGISTRO Y TRAMITACIÓN DE EXPEDIENTES



ATENCIÓN PRESENCIAL

Compromiso 1:

A prestar en las oficinas de atención presencial un servicio de **registro de carácter integro** en las que la ciudadanía salga de la oficina con su gestión tramitada.

Indicadores:

3.1. Valoración media de satisfacción con el proceso de tramitación electrónica realizado, con consentimiento, por medio de funcionario habilitado

Resultado 2021: - Resultado 2022: - Objetivo 2023: 6,0



REGISTRO ELECTRÓNICO GENERAL

Compromiso 1:

A prestar a través de la web del Gobierno Vasco un servicio de **registro y tramitación** de documentación fácil y eficaz.

Indicadores:

3.2 Valoración media de satisfacción con el proceso de tramitación electrónica en la web del Gobierno Vasco

Resultado 2021: - Resultado 2022: - Objetivo 2023: 6,0

04. SERVICIO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA



ATENCIÓN PRESENCIAL

Compromiso 1:

A una adecuada **gestión y respuesta de las sugerencias, quejas y agradecimientos** que nos traslade la ciudadanía.

Indicadores:

4.1. Compromiso de respuesta de todas las de quejas, sugerencias y agradecimientos recibidas en relación a los servicios prestados directamente por Zuzenean, a través del canal presencial, ofreciendo la acción de subsanación o compensación que corresponda.

Resultado 2021: 100% Resultado 2022: 100% Objetivo 2023: 100%

4.2. Porcentaje de quejas, sugerencias y agradecimientos respondidos en relación a los servicios prestados directamente por Zuzenean en un máximo de 10 días hábiles, recibidas a través del canal presencial.

Resultado 2021: 100% Resultado 2022: 100% Objetivo 2023: 95%



BUZÓN DE EUSKADI.EUS

Compromiso 1:

A una adecuada **gestión y respuesta de las sugerencias, quejas y agradecimientos** que nos traslade la ciudadanía.

Indicadores:

4.3. Compromiso de respuesta de todas las de quejas, sugerencias y agradecimientos recibidas en relación a los servicios prestados directamente por Zuzenean, a través del buzón de Euskadi.eus, ofreciendo la acción de subsanación o compensación que corresponda.

Resultado 2021: 100% Resultado 2022: 100% Objetivo 2023: 100%

4.4. Porcentaje de quejas, sugerencias y agradecimientos respondidos en relación a los servicios prestados directamente por Zuzenean en un máximo de 10 días hábiles, recibidas a través del buzón de Euskadi.eus.

Resultado 2021: 100% Resultado 2022: 100%

Objetivo 2023: 95%