

Compromisos de la Carta de Servicios de Zuzenean 2026¹

1. Servicio de información y atención a la ciudadanía

Servicio: *Suministrar información general sobre trámites y servicios ofrecidos por los Departamentos del Gobierno Vasco, así como la situación de trámites particulares a personas interesadas tras su identificación, y canalizar solicitudes o consultas que requieran tratamiento especializado hacia el Departamento correspondiente.*

Compromiso: Garantizar respuestas exhaustivas y comprensibles a las consultas, priorizando la calidad de la información proporcionada.

Indicadores:

- Valoración media de las personas usuarias de la amplitud del horario de atención al público en el canal presencial y en el telefónico.

✓ Objetivo: 8,7 / Resultado: 8,8 (2025) Objetivo (2026): 8,7

- Porcentaje de personas que valoran el tiempo de espera antes de ser atendido presencialmente como “muy corto” o “corto”².

✓ Objetivo (con cita): 88% / Resultado: 99,5% (2025) Objetivo (2026): 90%

✓ Objetivo (sin cita): 60% / Resultado: 49,8% (2025) Objetivo (2026): 60 %

- Valoración media de la información facilitada para resolver su gestión en el canal presencial y en el telefónico.

✓ Objetivo: 7 / Resultado: 8,35 (2025) Objetivo (2026): 7

- Porcentaje de correos electrónicos respondidos por Zuzenean sobre los recibidos en un plazo máximo de dos días laborables³.

✓ Objetivo: 91,76% / Resultado: 92,07% (2025) Objetivo (2026): 91%

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

✓ Objetivo: 87% / Resultado: 85,9% (2025) Objetivo (2026): 87%

Servicio: *Orientar y asesorar a la ciudadanía en la cumplimentación de trámites, informar sobre la documentación necesaria, entregar impresos y documentación*

¹ Datos extraídos de la encuesta de expectativas y satisfacción del 2025.

Medidos en una escala de 0 a 10, donde 0 es nada satisfecho/a y 10 totalmente satisfecho/a.

² Medido en una escala de 5 ítems (Muy corto | Corto | Regular | Largo | Muy largo).

³ Dato real, extraído de la aplicación utilizada para responder el buzón electrónico general.

informativa relacionada con servicios y prestaciones y, en su caso, cobrar tasas y precios públicos.

Compromiso: Proporcionar orientación clara y comprensible, asegurando que el usuario cuente con toda la información necesaria.

Indicadores:

- 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.

✓ Objetivo: 8,8 / Resultado: 9,1 (2025)

Objetivo (2026): 8,8

2. Servicio de gestión de citas

Servicio: *Gestionar y facilitar la concertación de citas previas para la realización de trámites y gestiones en las oficinas de atención presencial de Zuzenean.*

Compromiso: Eficiencia en la Concertación de Citas: Nos comprometemos a gestionar y facilitar la concertación de citas previas de manera eficiente y oportuna para la realización de trámites y gestiones específicas.

Indicadores:

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

✓ Objetivo: 8,6 / Resultado: 8,8 (2025)

Objetivo (2026): 8,6

- Porcentaje de atenciones con cita previa en el canal presencial con tiempos medios de espera inferiores a 10 minutos.

✓ Objetivo: 83% / Resultado: 96,3% (2025)

Objetivo (2026): 83%

3. Servicio de registro y tramitación de expedientes

Servicio: *Facilitar las gestiones administrativas relativas a la tramitación de expedientes en el canal presencial.*

Compromiso: Eficiencia en la Tramitación de Expedientes: Nos comprometemos a facilitar las gestiones administrativas relacionadas con la tramitación de expedientes en el canal presencial, brindando un servicio ágil, eficiente y orientado al usuario.

Indicador:

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

✓ Objetivo: 8,7 / Resultado: **8,6** (2025) Objetivo (2026): 8,7

Servicio: *Facilitar las gestiones administrativas relativas a la tramitación de expedientes a través del Registro Electrónico General.*

Compromiso: Eficiencia en la Tramitación Electrónica de Expedientes: Nos comprometemos a facilitar las gestiones administrativas relacionadas con la tramitación de expedientes a través del Registro Electrónico General, garantizando un proceso eficiente y transparente para los usuarios.

Indicador:

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

✓ Objetivo: 7,5 / Resultado: 8,8 (2025) Objetivo (2026): 7,5

4. Servicio de participación ciudadana

Servicio: *Establecer canales de contacto con la Administración con el objetivo de fomentar la participación ciudadana y mejorar la atención prestada.*

Compromiso: Mejora Continua de la Participación Ciudadana: Nos comprometemos a establecer canales efectivos de contacto con la Administración para fomentar la participación ciudadana y mejorar la calidad de la atención prestada por Zuzenean.

Indicadores:

- Porcentaje de respuesta a las quejas, sugerencias y agradecimientos recibidas en relación a los servicios prestados directamente por Zuzenean, ofreciendo la acción de subsanación o compensación que corresponda.

✓ Objetivo: 100% / Resultado: 100% (2025) Objetivo (2026): 100%

- Porcentaje de quejas, sugerencias y agradecimientos respondidos en relación a los servicios prestados directamente por Zuzenean en un máximo de 10 días hábiles.

✓ Objetivo: 100% / Resultado: 100% (2025) Objetivo (2026): 100%