

## Informe de cumplimiento de la Carta de Servicios 2020

Valoración de los servicios por compromisos:

### 1. SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

#### Compromiso 1:

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

Indicadores:

1.1.1. 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. Al menos de 8 sobre 10.

**RESULTADO FINAL: 8,7**

1.1.2. 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). Al menos de 7 sobre 10.

**RESULTADO FINAL: 8,4**

#### 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:

1.2.1. Valoración media de las personas usuarias de la amplitud del horario de atención al público (canal presencial). Al menos de 8,4 sobre 10.

**RESULTADO FINAL: 9,0**

1.2.2. Valoración media de las personas usuarias de la amplitud del horario de atención al público (canal telefónico). Al menos de 8,4 sobre 10.

**RESULTADO FINAL: 8,8**

#### Compromiso 3:

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

Indicadores:

1.3.1. 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 (canal presencial). Al menos de 7 sobre 10.

**RESULTADO FINAL: 8,4**

1.3.2. 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 (canal telefónico). Al menos de 7 sobre 10.

**RESULTADO FINAL: 8,2**

#### **Compromiso 4:**

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

Indicadores:

1.4.1. Valoración media de las personas usuarias del tiempo de espera antes de ser atendido presencialmente. Al menos de 8 sobre 10.

**RESULTADO FINAL: 8,6**

1.4.2. Valoración media de las personas usuarias del tiempo de espera antes de ser atendido telefónicamente. Al menos de 7 sobre 10.

**RESULTADO FINAL: 5,4**

1.4.3. Porcentaje de correos electrónicos respondidos por Zuzenean sobre los recibidos en un plazo máximo de dos días laborables. Al menos del 84%.

**RESULTADO FINAL: 87%**

#### **Compromiso 5:**

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

Indicadores:

1.5.1. Valoración media de la información facilitada para resolver su gestión (canal presencial). Al menos de 7 sobre 10.

**RESULTADO FINAL: 8,2**

- 1.5.2. Valoración media de la información facilitada para resolver su gestión (canal telefónico). Al menos de 7 sobre 10.

**RESULTADO FINAL: 7,5**

## 2. SERVICIO DE REGISTRO Y TRAMITACIÓN

### Compromiso 6:

A prestar un servicio de **registro y tramitación** de documentación eficaz en las oficinas de atención presencial.

Indicadores:

- 2.6.1. Valoración media de satisfacción con el registro y tramitación de documentos por parte de las personas atendidas. Al menos de 7 sobre 10.

**RESULTADO FINAL: 8,1**

## 3. SERVICIO DE GESTIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y AGRADECIMIENTOS

### Compromiso 7:

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

Indicadores:

- 3.7.1. Compromiso de responder todas las quejas, sugerencias y agradecimientos en relación a los servicios prestados directamente por Zuzenean. Compromiso del 100%.

**RESULTADO FINAL: 100%**

- 3.7.2. Porcentaje de quejas, sugerencias y agradecimientos respondidos en relación a los servicios prestados directamente por Zuzenean en un máximo de 15 días laborables. Al menos del 88%.

**RESULTADO FINAL: 100%**