

Compromisos de la Carta de Servicios de Zuzenean 2025¹

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.

✓ Resultado: 9 (2024)	Objetivo (2025): 8,7
-----------------------	----------------------

- Valoración media de las personas usuarias del tiempo de espera (muy corto o corto) antes de ser atendido presencialmente².

✓ Resultado (con cita): 97% (2024)	Objetivo (2025): 88%
✓ Resultado (sin cita): 72% (2024)	Objetivo (2025): 60%

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

✓ Resultado: 8,2 (2024)	Objetivo (2025): 7
-------------------------	--------------------

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

✓ Resultado: 93,92% (2024)	Objetivo (2025): 91,76%
----------------------------	-------------------------

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

✓ Resultado: 94% (2024)	Objetivo (2025): 87%
-------------------------	----------------------

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

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

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

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.

✓ Resultado: 8,4 (2024)

Objetivo (2025): 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.

✓ Resultado: 8,3 (2024)

Objetivo (2025): 8,6

- Porcentaje de atenciones con cita previa en el canal presencial con tiempos medios de espera inferiores a 15 minutos.

✓ Resultado: 98,25% (2024)

Objetivo (2025): 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.

✓ Resultado: 8,9 (2024)

Objetivo (2025): 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.

✓ Resultado: 8,1 (2024)

Objetivo (2025): 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.

✓ Resultado: 100% (2024)

Objetivo (2025): 100%

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

✓ Resultado: 100% (2024)

Objetivo (2025): 100%