



### Presencial

Oficinas Zuzenean

3 oficinas

**31.912 personas**  
atendidas Octubre 2024.



### Teléfono

012 / 945 01 80 00

20 agentes

**22.024 llamadas**  
atendidas Octubre 2024.



### Internet

Consultas más habituales y  
formulario de contacto

**2.792 consultas**  
atendidas Octubre 2024.



### Telegram

Teléfono 688671234

**942 mensajes** atendidos  
Octubre 2024.

**57.670 consultas en el mes de Octubre 2024**

**305.258 personas**  
atendidas en 2023.

**281.231 llamadas**  
atendidas en 2023

**32.475 consultas**  
atendidas en 2023.

**10.141 mensajes**  
atendidos en 2023.

**629.104 consultas durante 2023**

## mejora

Necesidad de **mejora** de la **eficacia** y la **eficiencia** por parte del servicio.

Necesidad los **tiempos de atención** para llegar a **mayor número** de ciudadanas y ciudadanos en menos tiempo.

## visión ciudadanía

**No** existe una **visión completa** de la persona que interaccionan con el servicio

## formación

Necesidad de **minimizar la curva de aprendizaje** de las personas que proporcionan el servicio.

Alta rotación de las personas, lo que requiere de **herramientas sencillas** de utilizar.

**Actualización** de los recursos de apoyo para el servicio.

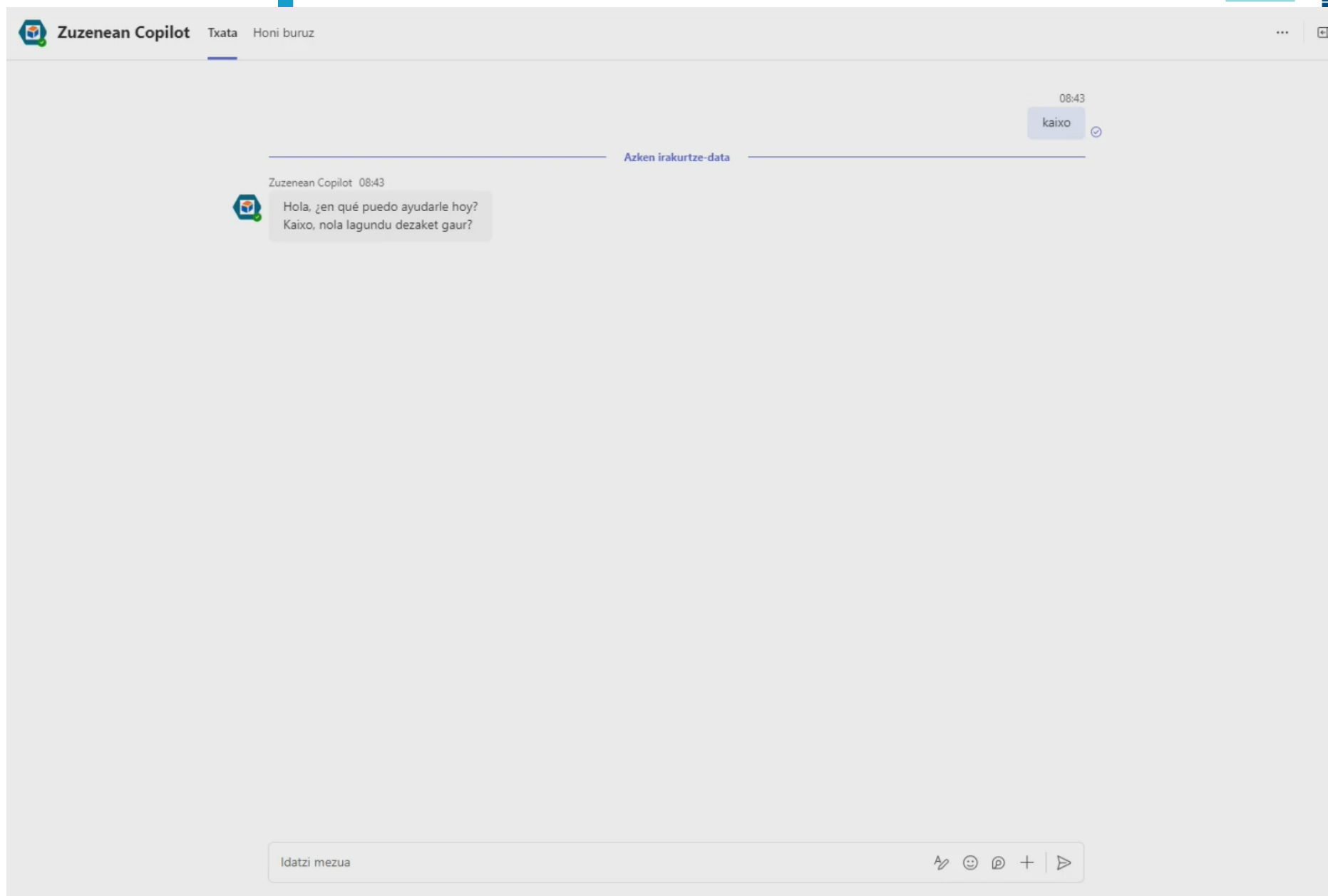
# Zuzenean – Iniciativas

- Facilitar la **consulta de información** del catálogo de trámites así como otra información pública de Euskadi.eus.
- Facilitar la **generación de resúmenes con lenguaje sencillo** de la documentación que acompaña a los trámites con la ciudadanía.



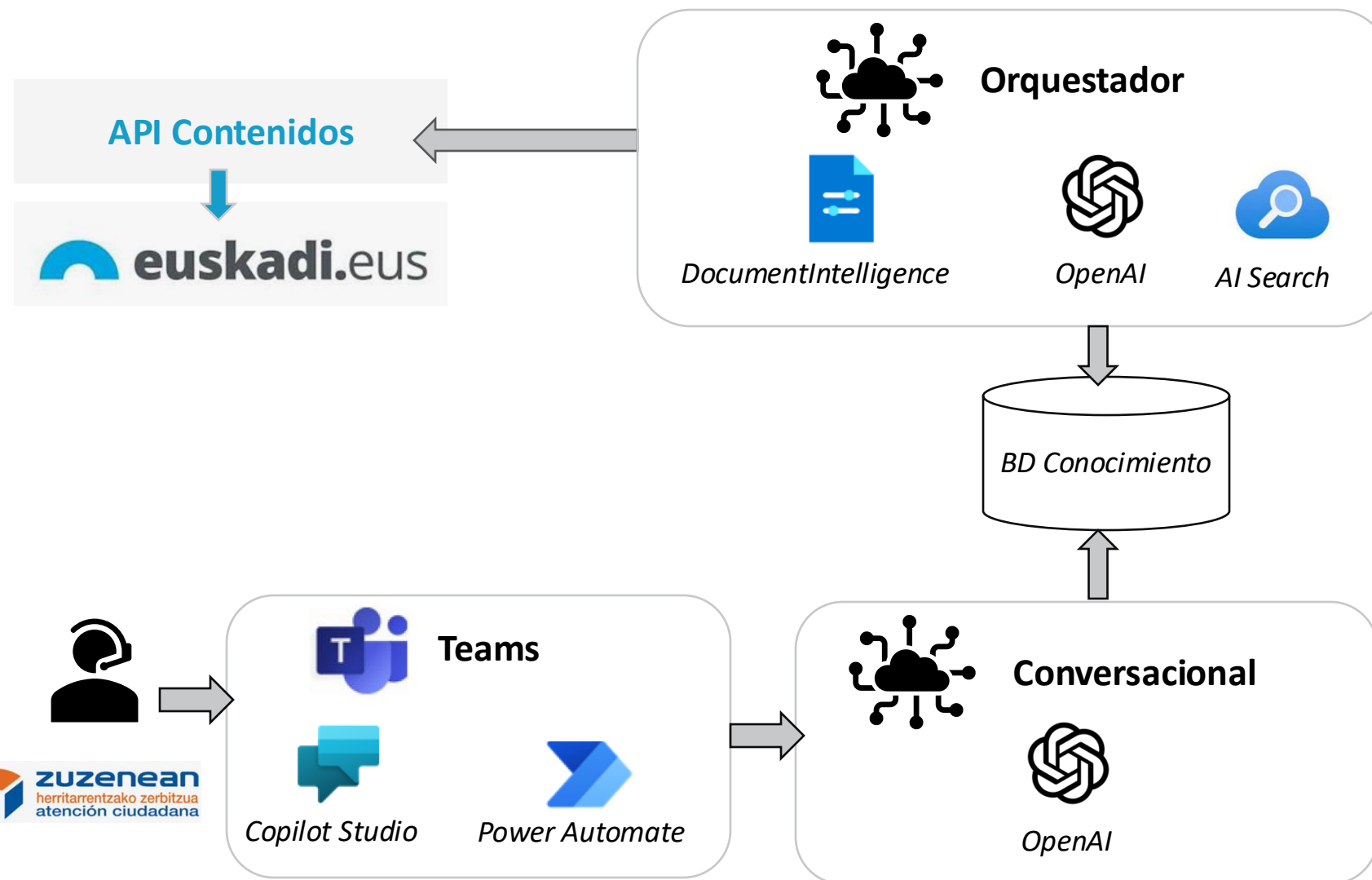
# Zuzenean Copilot

## Demo



# ZuzeneanCopilot

## Esquema de la solución



- Gestión de los **contenidos**
- **Actualización** de la información
- “**Particionado**” de los contenidos para su gestión semántica

- Análisis de la **pregunta**
- **Búsqueda** de los contenidos más **afines** a la pregunta

## Dokumentazio argi eta erraza / Documentación clara y sencilla

Aukeratu Dokumentua / Seleccione Documento:



Drag and drop file here

Limit 200MB per file • PDF

Browse files

Edo idatzi laburpena egiteko testua / ó escriba su texto a resumir:

Aukeratu Dokumentu-mota / Selecciona el tipo de documento:


Banakako dokumentazioa / Documentación Individual



Erraztu / Simplificar

## Dokumentazio argi eta erraza / Documentación clara y sencilla

Aukeratu Dokumentua / Selecciona Documento:

 Drag and drop file here  
Limit 200MB per file • PDF

Browse files

Edo idatzi laburpena egiteko testua / ó escriba su texto a resumir:

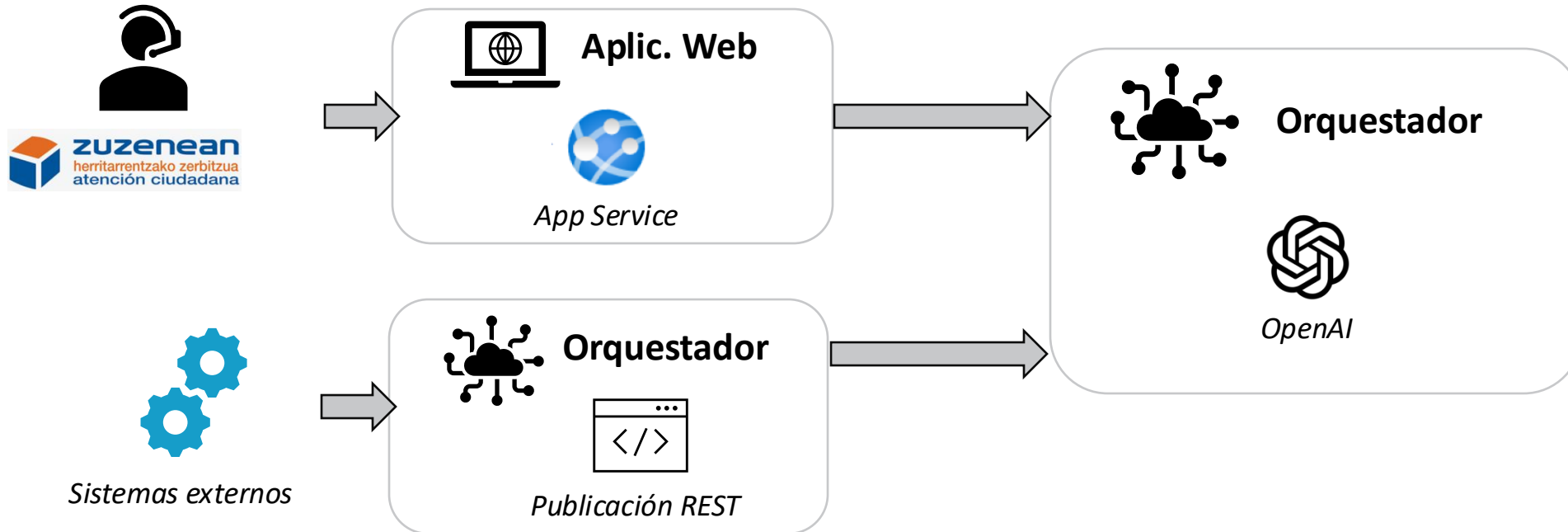
Aukeratu Dokumentu-mota / Selecciona el tipo de documento:

Banakako dokumentazioa / Documentación Individual ▾

Erraztu / Simplificar

# Lenguaje Sencillo

## Esquema de la solución



Habilita dos **modos de acceso** al sistema:

- Aplicación WEB.
- API Rest.

- **Análisis** del documento.
- **Generación** del texto administrativo simplificado.



## ZuzenariCopilot

**Prueba de concepto.** Actualmente en la atención telefónica.

### Despliegue posterior:

1. Telegram y Buzón Electrónico.
2. Atención presencial.

**Visión de la ciudadanía.** Construcción de la visión a través de una integración con NIRE/NIK y una gestión de consentimientos.

Si se consigue suficiente madurez del sistema, ¿podría ser una herramienta más de **atención a la ciudadanía**?

## Lenguaje sencillo

**Prueba de concepto.** Actualmente en marcha en la atención telefónica.

**Reajustes.** Mejora de los tiempos de respuesta y de la longitud del resumen acorde al documento origen.

**Despliegue posterior.** Trasladar el uso para:

1. Proponer contenido para ficha de tramitación.
2. *En trabajo de definición de otros casos de uso.*