



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

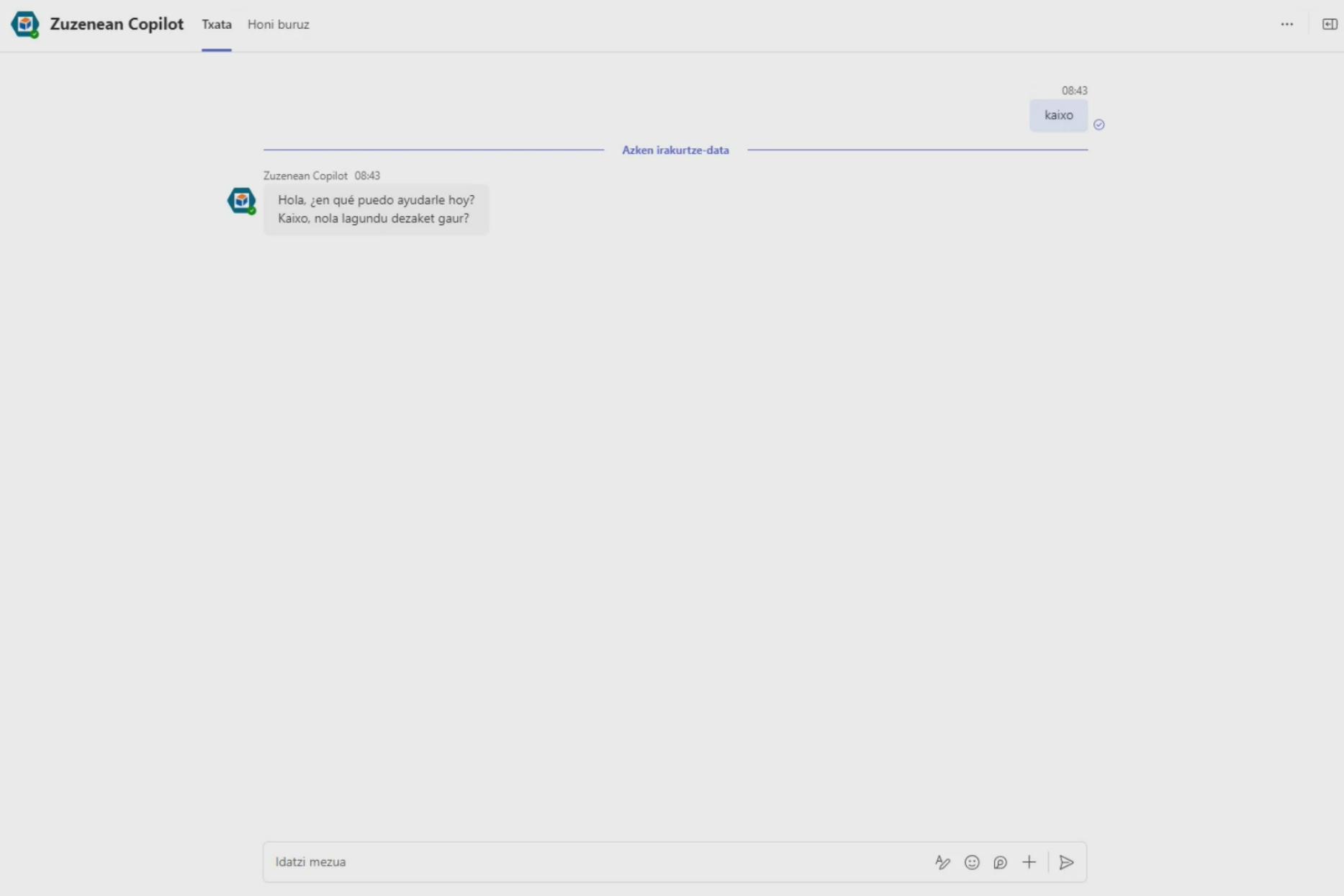


- Facilitar la **consulta de información** del catálogo de trámites así como otra información pública de Euskadi.eus.
- Facilitar la **generación de resúmenes con lenguaje sencillo** de la documentación que acompaña a los trámites con la ciudadanía.



ZuzeneanCopilot

Demo



Zuzenean Copilot 08:43

kaixo

Hola, ¿en qué puedo ayudarle hoy?
Kaixo, nola lagundu dezaket gaur?

Azken irakurtze-data

Idatzi mezua

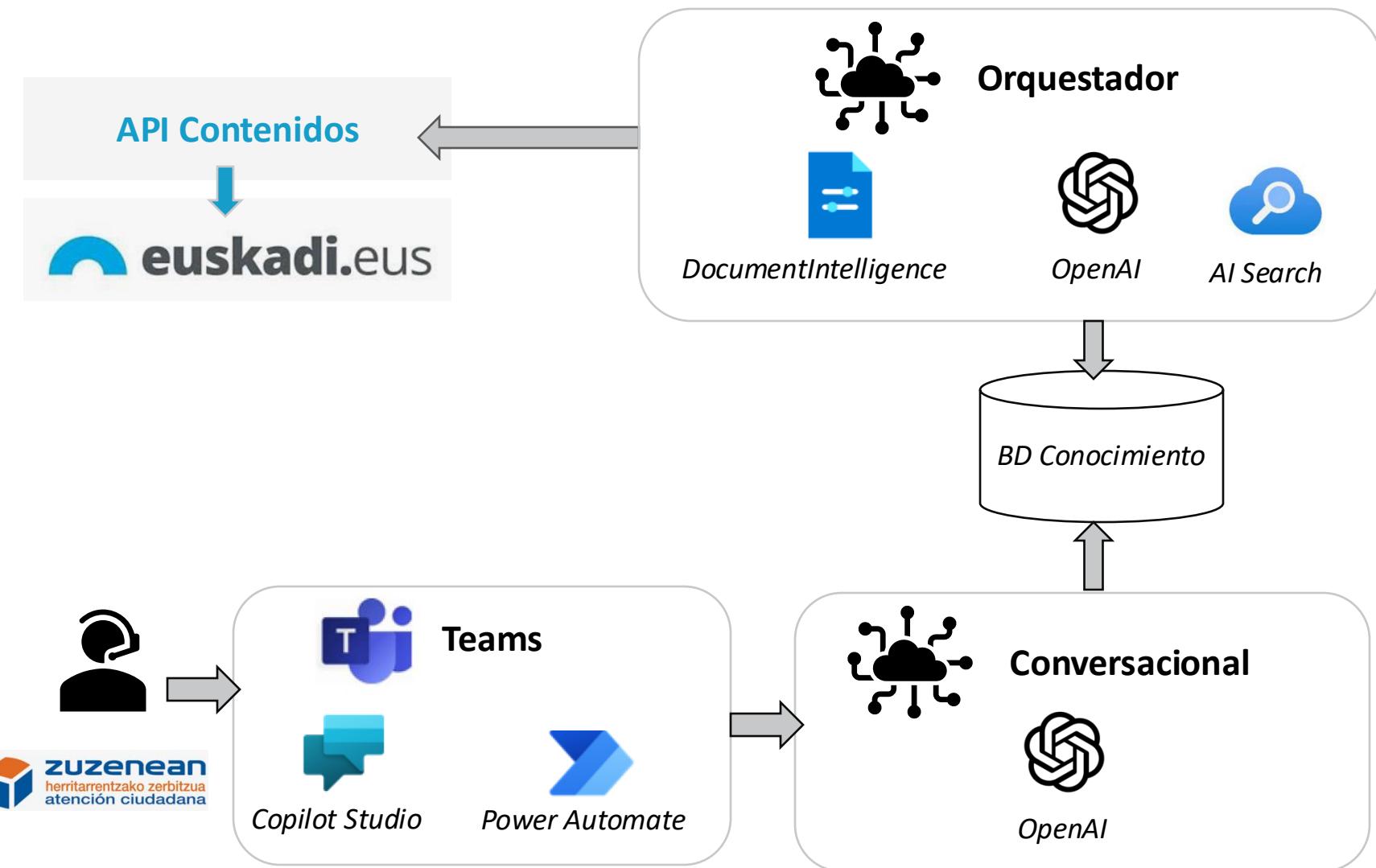
...

Ejie

EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO

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

Lenguaje Sencillo

Demo



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

Lenguaje Sencillo

Demo



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:

...

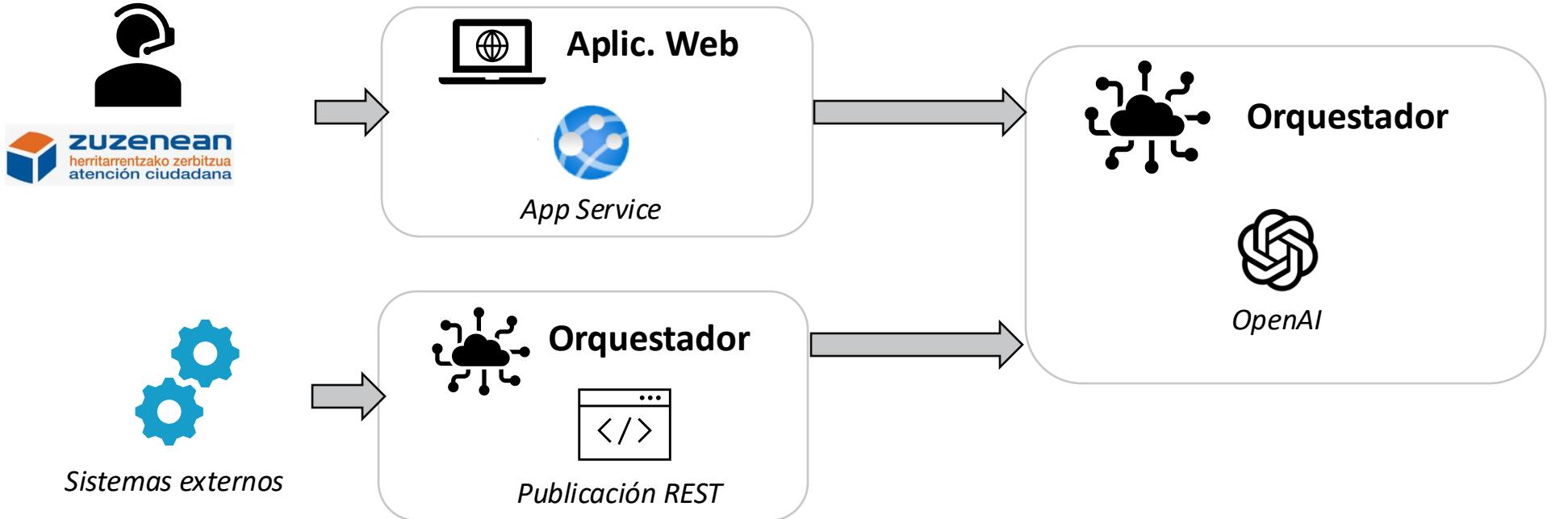
Aukeratu Dokumentu-mota / Selecciona el tipo de documento:

Banakako dokumentazioa / Documentación Individual

[Erraztu / Simplificar](#)

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.

Zuzenak Copilot

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.*