

## COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIOS DE ZUZENEAN 2021

### SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA



#### ATENCIÓN PRESENCIAL

##### Compromiso 1:

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

Indicadores:

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.

Resultado 2020: 8,7                      Objetivo 2021: 8,2                      **Resultado 2021: 8,7**

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).

Resultado 2020: 8,4                      Objetivo 2021: 8,0                      **Resultado 2021: 8,6**

##### 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:

2.1. Valoración media de las personas usuarias de la amplitud del horario de atención al público del canal presencial.

Resultado 2020: 9,0                      Objetivo 2021: 8,5                      **Resultado 2021: 9,1**

##### Compromiso 3:

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

Indicadores:

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 en el canal presencial.

Resultado 2020: 8,4

Objetivo 2021: 8,0

**Resultado 2021: 8,7**

#### Compromiso 4:

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

Indicadores:

4.1. Valoración media de las personas usuarias del tiempo de espera antes de ser atendido presencialmente.

Resultado 2020: 8,6

Objetivo 2021: 8,1

**Resultado 2021: 8,7**

#### Compromiso 5:

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

Indicadores:

5.1. Valoración media de la información facilitada para resolver su gestión en el canal presencial.

Resultado 2020: 8,2

Objetivo 2021: 8,0

**Resultado 2021: 8,3**



## ATENCIÓN TELEFÓNICA

#### Compromiso 1:

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:

1.1. Valoración media de las personas usuarias de la amplitud del horario de atención al público del canal telefónico.

Resultado 2020: 8,8

Objetivo 2021: 8,3

**Resultado 2021: 8,9**

#### Compromiso 2:

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

Indicadores:

2.1. 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 en el canal telefónico.

Resultado 2020: 8,2                      Objetivo 2021: 8,0                      **Resultado 2021: 8,3**

### Compromiso 3:

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

Indicadores:

3.1. Valoración media de las personas usuarias del tiempo de espera antes de ser atendido telefónicamente.

Resultado 2020: 5,4                      Objetivo 2021: 6,0                      **Resultado 2021: 5,8**

### Compromiso 4:

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

Indicadores:

4.1. Valoración media de la información facilitada para resolver su gestión en el canal telefónico.

Resultado 2020: 7,5                      Objetivo 2021: 7,5                      **Resultado 2021: 7,5**



## BUZÓN DE EUSKADI.EUS

### Compromiso 1:

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

Indicadores:

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

Resultado 2020: 87%                      Objetivo 2021: 82%                      **Resultado 2021: 82%**

### Compromiso 2:

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

Indicadores:

2.1. Valoración media de la información facilitada para resolver su gestión a través del buzón de Euskadi.eus.

Resultado 2020: -                      Objetivo 2021: 7,0                      **Resultado 2021: 7,4**



## TELEGRAM

### Compromiso 1:

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

Indicadores:

1.1. Porcentaje de personas que reciben respuesta a su consulta a través de Telegram en menos de dos horas.

Resultado 2020: -                      Objetivo 2021: 70%                      **Resultado 2021: 92%**

### Compromiso 2:

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

Indicadores:

2.1. Valoración media de la información facilitada para resolver su gestión a través de Telegram.

Resultado 2020: -                      Objetivo 2021: 7,0                      **Resultado 2021: 7,4**

## SERVICIO DE GESTIÓN DE CITA PREVIA



### ATENCIÓN PRESENCIAL

#### Compromiso 1:

A prestar un servicio de cita previa **ágil y eficiente** que permita regular satisfactoriamente los flujos de atención en las oficinas de atención presencial.

Indicadores:

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

Resultado 2020: -

Objetivo 2021: 7,0

**Resultado 2021: 8,2**

## SERVICIO DE REGISTRO Y TRAMITACIÓN DE EXPEDIENTES



### ATENCIÓN PRESENCIAL

#### Compromiso 1:

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

Indicadores:

1.1. Valoración media de satisfacción con el registro y tramitación de documentos por parte de las personas atendidas.

Resultado 2020: 8,1

Objetivo 2021: 8,0

**Resultado 2021: 8,2**



### REGISTRO ELECTRÓNICO GENERAL

#### Compromiso 1:

A prestar un servicio de **registro y tramitación** de documentación fácil y eficaz a través del Registro Electrónico General del Gobierno Vasco.

Indicadores:

1.1. Valoración media de satisfacción con el registro y tramitación de documentos por parte de las personas atendidas.

Resultado 2020: -

Objetivo 2021: 7,0

**Resultado 2021: 7,7**

## SERVICIO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA



### ATENCIÓN PRESENCIAL

#### Compromiso 1:

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

Indicadores:

1.1. Compromiso de respuesta de todas las de quejas, sugerencias y agradecimientos recibidas en relación a los servicios prestados directamente por Zuzenean, a través del canal presencial, ofreciendo la acción de subsanación o compensación que corresponda.

Resultado 2020: 100%      Objetivo 2021: 100%      **Resultado 2021: 100%**

1.2. Porcentaje de quejas, sugerencias y agradecimientos respondidos en relación a los servicios prestados directamente por Zuzenean en un máximo de 15 días laborables, recibidas a través del canal presencial.

Resultado 2020: 100%      Objetivo 2021: 95%      **Resultado 2021: 100%**



### BUZÓN DE EUSKADI.EUS

#### Compromiso 1:

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

Indicadores:

1.1. Compromiso de respuesta de todas las de quejas, sugerencias y agradecimientos recibidas en relación a los servicios prestados directamente por Zuzenean, a través del buzón de Euskadi.eus, ofreciendo la acción de subsanación o compensación que corresponda.

Resultado 2020: 100%      Objetivo 2021: 100%      **Resultado 2021: 100%**

1.2. Porcentaje de quejas, sugerencias y agradecimientos respondidos en relación a los servicios prestados directamente por Zuzenean en un máximo de 15 días laborables, recibidas a través del buzón de Euskadi.eus.

Resultado 2020: 100%

Objetivo 2021: 95%

**Resultado 2021: 100%**



## **Medidas adoptadas por incumplimientos de compromisos de la carta de servicios de 2020**

### **Incumplimiento indicador 3.1. "Valoración media de las personas usuarias del tiempo de espera antes de ser atendido telefónicamente".**

Debido a la situación provocada por la COVID-19 desde la activación del estado de emergencia el 14 de marzo de 2020, y al cierre de las oficinas de atención presencial, durante 2020 se produjo un importante aumento de atenciones en el resto de canales, especialmente en el canal telefónico

A pesar de la reapertura de oficinas el 21 mayo, la exigencia de cita previa para controlar los aforos ha mantenido en el tiempo la presión sobre el canal telefónico.

Este hecho, ha tenido como resultado el incumplimiento del indicador relativo a la valoración media de las personas usuarias del tiempo de espera antes de ser atendido telefónicamente.

Se detecta que un importante número de llamadas tienen como finalidad el concertar citas previas para las oficinas de atención presencial.

### **Medidas adoptadas**

- Implantación de un sistema automatizado (IVR) de citas telefónicas para las oficinas de atención presencial.
- Implantación de una aplicación web para poder solicitar personalmente citas para las oficinas de atención presencial.
- Refuerzo de la plantilla asignada al canal telefónico