

## COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIOS DE ZUZENEAN 2022<sup>1</sup>

### 01. 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      Resultado 2021: 8,7      Objetivo 2022: 8,2

1.2. Valoración media del nivel de satisfacción con las oficinas de atención presencial en relación a la gestión de la cita previa (identificación, acceso, tiempo de espera).

Resultado 2020: 8,4      Resultado 2021: 8,6      Objetivo 2022: 8,1

##### 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:

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

Resultado 2020: 9,0      Resultado 2021: 9,1      Objetivo 2022: 8,6

##### Compromiso 3:

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

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

Indicadores:

1.4. 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      Resultado 2021: 8,7      Objetivo 2022: 8,2

#### Compromiso 4:

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

Indicadores:

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

Resultado 2020: 8,6      Resultado 2021: 8,7      Objetivo 2022: 8,2

#### Compromiso 5:

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

Indicadores:

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

Resultado 2020: 8,2      Resultado 2021: 8,3      Objetivo 2022: 7,8



## 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:

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

Resultado 2020: 8,8      Resultado 2021: 8,9      Objetivo 2022: 8,4

#### Compromiso 2:

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

Indicadores:

1.8. 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      Resultado 2021: 8,3      Objetivo 2022: 7,8

### Compromiso 3:

A prestar un servicio ágil, rápido y eficaz.

Indicadores:

1.9. Porcentaje de llamadas contestadas sobre el total de llamadas recibidas.

Resultado 2020: 31,76%      Resultado 2021: 36,65%      Objetivo 2022: 60%

### Compromiso 4:

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

Indicadores:

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

Resultado 2020: 7,5      Resultado 2021: 7,5      Objetivo 2022: 7,2



### BUZÓN DE EUSKADI.EUS

### Compromiso 1:

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

Indicadores:

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

Resultado 2020: 87%      Resultado 2021: 82%      Objetivo 2022: 77%

### Compromiso 2:

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

Indicadores:

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

Resultado 2020: -      Resultado 2021: 7,4      Objetivo 2022: 7,1



## TELEGRAM

### Compromiso 1:

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

Indicadores:

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

Resultado 2020: -      Resultado 2021: 7,0      Objetivo 2022: 7,0

### Compromiso 2:

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

Indicadores:

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

Resultado 2020: -      Resultado 2021: 7,4      Objetivo 2022: 7,1

## 02. 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:

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

Resultado 2020: -      Resultado 2021: 8,2      Objetivo 2022 7,7

## 03. 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:

3.1. Valoración media de satisfacción con el registro y tramitación de documentos por parte de las personas atendidas en las oficinas de atención presencial.

Resultado 2020: 8,1    Resultado 2021: 8,2    Objetivo 2022: 7,7



### 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:

3.2 Valoración media de satisfacción con el registro y tramitación de documentos por parte de las personas atendidas a través del Registro Electrónico General del Gobierno Vasco.

Resultado 2020: -    Resultado 2021: 7,7    Objetivo 2022: 7,4

## 04. 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:

4.1. 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% Resultado 2021: 100% Objetivo 2022: 100%

4.2. 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% Resultado 2021: 100% Objetivo 2022: 95%



### BUZÓN DE EUSKADI.EUS

#### Compromiso 1:

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

Indicadores:

4.3. 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% Resultado 2021: 100% Objetivo 2022: 100%

4.4. 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% Resultado 2021: 100%

Objetivo 2022: 95%