

COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIOS DE ZUZENEAN 2024¹

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: 9,2 (2023) Objetivo (2024): 8,7
- Valoración media de las personas usuarias del tiempo de espera antes de ser atendido presencialmente.
 - Canal presencial – con cita 9,3 (2023) Objetivo (2024): 8,8
 - Canal presencial – sin cita --- (2023) Objetivo (2024): 6,0
- Valoración media de la información facilitada para resolver su gestión en el canal presencial y en el telefónico.
 - Resultado: 8,7 (2023) Objetivo (2024): 7
- Porcentaje de correos electrónicos respondidos por Zuzenean sobre los recibidos en un plazo máximo de dos días laborables.
 - Resultado: 96,76% (2023) Objetivo (2024): 91,76%
- Estimación media del tiempo de espera para recibir respuesta a su consulta a través de Telegram inferior a dos horas.
 - Resultado: 92% (2023) Objetivo (2024): 87%

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

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

▪ Resultado: 9,3 (2023)

Objetivo (2024): 8,8

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:

- Responder a todas las de 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% (2023) Objetivo (2024): 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% (2023) Objetivo (2024): 100%