



# CARTA DE SERVICIOS

## Servicio de Atención Ciudadana

### Zuzenean

**2023**

*Edición: agosto 2023*



**Q-epea**

ZERBITZUEN KARTAK 2021-2023  
CARTAS DE SERVICIOS



## Índice

Presentación.....	2
Unidad responsable y misión.....	3
Servicios prestados .....	3
Información de contacto y canales de atención.....	5
Derechos y deberes de la ciudadanía .....	11
Normativa aplicable a la Carta de Servicios de Zuzenean .....	13
Protección de datos de carácter personal .....	14
Participación ciudadana.....	14
Compromisos de calidad e indicadores 2023 .....	16
Medidas de subsanación .....	23
Vigencia de la Carta de Servicios .....	24

## Presentación

La Carta de Servicios de Zuzenean recoge los servicios prestados que el servicio de atención a la ciudadanía del Gobierno Vasco asume frente a la ciudadanía, junto con el seguimiento de los compromisos de calidad de gestión asociados a los mismos, contribuyendo de este modo al impulso de una cultura de mejora continua en el servicio.

Asimismo, se facilita información sobre las principales características del servicio y se indican los derechos y obligaciones que asisten a las personas que lo utilizan, promoviendo, de este modo, los valores de transparencia y participación ciudadana en la gestión pública.



## Unidad responsable y misión

### Unidad responsable

La Dirección de Atención a la Ciudadanía y Servicios Digitales del Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno es la responsable de la aprobación, seguimiento y gestión de la presente Carta de Servicios.

### Misión

Zuzenean tiene como misión fundamental coordinar, simplificar y facilitar el acceso a la información sobre los diferentes servicios que ofrece el Gobierno Vasco, independientemente del canal utilizado, así como la tramitación de la documentación y la asistencia en la utilización de medios electrónicos.

Nuestro objetivo es que la Administración General de la Comunidad Autónoma Vasca alcance los mejores niveles de excelencia y calidad en Atención Ciudadana, constituyendo un servicio prestado por personas para personas, horizontal e integral, multicanal y proactivo a las necesidades de la ciudadanía, garantizando una homogeneidad en la atención independientemente del canal utilizado.

## Servicios prestados

Zuzenean ofrece los siguientes servicios en el ámbito de la atención a la ciudadanía:

### 1. Servicio de información y atención a la ciudadanía

#### Facilitar Información general y/o particular

- Suministrar la información facilitada por los distintos Departamentos del Gobierno Vasco respecto a los trámites y servicios ofrecidos por éstos.
- Suministrar información disponible relativa a la situación de trámites particulares a aquellas personas que tengan la condición de interesadas, tras su previa identificación.



- Canalizar al Departamento de las solicitudes o consultas de la ciudadanía que requieran de un tratamiento especializado.

### **Facilitar la realización de las gestiones necesarias solicitadas**

- Orientar y asesorar a la ciudadanía en la cumplimentación de los mismos, informando, en su caso, sobre la documentación que deben acompañar.
- Cobrar tasas, sanciones y precios públicos (pago con tarjeta bancaria) de todos aquellos tramites susceptibles de cobro a través de la pasarela de pagos.
- Entregar impresos y documentación informativa relativa a servicios y prestaciones.

## **2. Servicio de gestión de cita previa**

### **Gestionar y facilitar la concertación de citas previas para la realización de determinados trámites y gestiones**

- Gestionar el sistema de [cita previa presencial](#) que regula la afluencia escalonada de personas a las oficinas de atención presencial, evitando aglomeraciones y esperas innecesarias.

## **3. Servicio de registro y tramitación de expedientes**

### **Facilitar las gestiones administrativas relativas a la tramitación de expedientes en el canal presencial**

- Recepcionar la documentación correspondiente al procedimiento administrativo en cuestión.
- Comprobar, en base a la información facilitada por los Departamentos, de que la documentación aportada por la ciudadanía se corresponde con la requerida por el formulario de solicitud concreto.
- Asistir en la utilización de medios electrónicos por medio de funcionarios habilitados.
- Registrar la documentación aportada por la ciudadanía, tanto la destinada a los Departamentos del Gobierno Vasco como la que se envía a organismos externos a través del Sistema de Interconexión de Registros (SIR).
- Expedir justificantes de entrega de documentación.

### **Facilitar las gestiones administrativas relativas a la tramitación de expedientes a través del Registro Electrónico General**

- Gestionar la asistencia y presentación de solicitudes a través del [Registro Electrónico General](#) por parte de funcionarios habilitados.
- Expedir y renovar el certificado de identificación y firma electrónica [BakQ](#).



## 4. Servicio de participación ciudadana

### Establecer canales de contacto con la Administración con el objetivo de fomentar la participación ciudadana y mejorar la atención prestada

- Gestionar la recepción de quejas, sugerencias y agradecimientos relacionados con el servicio de Zuzenean a través del cual la ciudadanía puede hacer llegar su opinión sobre los servicios ofertados por Zuzenean.
- Habilitar un espacio web "[Participación ciudadana](#)" donde se explicitan los canales habilitados de contacto y participación ciudadana.
- Realizar un [estudio de satisfacción de las personas usuarias del Servicio de Atención Ciudadana del Gobierno Vasco](#).
- Publicar una [Carta de Servicios](#), que recoja los compromisos que Zuzenean asume frente a la ciudadanía.

## Información de contacto y canales de atención



### Atención presencial

#### Solicitar cita previa presencial

Para una mejor atención de tu caso, pide cita previa para nuestras oficinas de Zuzenean de Bilbao, Donostia/San Sebastián y Vitoria-Gasteiz.

La cita previa no será obstáculo para el cumplimiento de los trámites con vencimiento en el día.



[Cita previa online](#)

Aplicación para solicitar o anular citas



[Teléfono: 945 01 90 00](#)

Teléfono para solicitar o anular citas

Recuerda [cancelar la cita](#) si no vas a acudir para que otra persona pueda hacer uso de la misma.

A todas las personas que acudan a las oficinas se les ofrecerá la posibilidad de obtener gratuitamente el certificado de identificación electrónica [BakQ](#), muy



sencillo de usar, y que permite relacionarse telemáticamente con las administraciones.



## Oficinas de Asistencia en Materia de Registro

Oficinas de Asistencia en Materia de Registro son las oficinas del Gobierno Vasco para informar, para tramitar con ayuda y para registrar documentación (artículos 101 y 102 del [Decreto 91/2023, de 20 de junio, de atención integral y multicanal a la ciudadanía y acceso a los servicios públicos por medios electrónicos](#)).

### Horario

**Horario de atención:** de 08:00 a 19:30. Horario ininterrumpido de lunes a viernes, excepto en agosto: de 8:00 a 14:30.

Abierto todo el año. Excepto: los festivos locales y territoriales y los días 24 y 31 de diciembre.

### Oficina de Bilbao

#### Dirección

Gran Vía D. Diego López de Haro, nº 85  
48011 Bilbao · Bizkaia

[Ver en el mapa](#)

#### Cómo llegar

- **Metro/Renfe cercanías:** San Mamés
- **Tranvía:** Euskalduna
- **Bilbobús:** L26, L27, L38, L48, L56, L62, L72, L76, L77, A3, G6



- **Bizkaibus:**
- A2153 (Aeropuerto-Bilbao)
- A3151 (Getxo-Bilbao por túnel de Artxanda)
- A3247 (Santurtzi-Portugalete-Bilbao)
- A3414 (Loiu-Bilbao)

### **Oficina de Donostia/San Sebastián**

#### **Dirección**

Calle Andía, nº 13  
20004 Donostia/San Sebastián · Gipuzkoa

[Ver en el mapa](#)

#### **Cómo llegar**

- **Topo:** 21, 26 y 28
- **Autobús:** 21, 26 y 28
- **Tren:** 10 minutos andando
- **Paradas más cercanas:** Boulevard y Plaza de Gipuzkoa

### **Oficina de Vitoria-Gasteiz**

#### **Dirección**

Calle Ramiro de Maeztu, nº 10 bajo  
01008 Vitoria-Gasteiz · Araba/Álava

[Ver en el mapa](#)

#### **Cómo llegar**

- **Tranvía:** Línea de Abetxuko y/o Ibaiondo. Paradas más cercanas: Sancho el Sabio y/o Lovaina



- **Autobús urbano:**
- Línea 7: Sansomendi-Errakaleor. Parada más cercana: Ramiro de Maeztu,6
- Línea 4: Lakua-Mariturri. Parada más cercana: Ramiro de Maeztu,6.

## Atención telefónica

### Teléfono 012 / 945 01 80 00

Zuzenean pone a disposición de la ciudadanía el **teléfono gratuito 012**, a través del cual se responderán las consultas relacionadas con la administración general del País Vasco.

Asimismo, a través de este mismo número podrá también contactar con el servicio de asistencia en la tramitación electrónica.

### Horario de atención al público

El horario de atención al público ininterrumpido es durante todo el año de **lunes a viernes de 8:00 a 19:30 horas**, excepto agosto (hasta las 14:30), festivos, 24 y 31 de diciembre ([Resolución de 3 de mayo de 2012 de la Viceconsejera de Administración Pública y del Viceconsejero de Función Pública](#)).

### Números de Teléfono

- Desde el País Vasco: **012 / 945 01 80 00**
- Desde fuera del País Vasco: **945 018000**
- Desde el extranjero: **00 34 945 018000**

### Coste de la llamada

De acuerdo a la [Resolución de 21 de noviembre de 2012](#) (BOE nº. 296, de 10 de



diciembre de 2012) el coste de la llamada al teléfono 012 se corresponde con la **modalidad de tarifa D** (llamada sin coste para el abonado llamante).

El coste de las llamadas efectuadas al teléfono 945 018000 dependerá del tipo de tarifa contratada. Consulte con su operador de telefonía.

### **Líneas específicas**

Además, podrá disponer de líneas específicas en función de las necesidades coyunturales en determinados procedimientos y convocatorias.

Asimismo, la atención a la ciudadanía, también se podrá ofrecer a través del canal de telefonía móvil, así como de aquellas aplicaciones que el canal telefónico permita utilizar.

## **Buzón de contacto de euskadi.eus**

### **Formulario de contacto**

Buzón de contacto de [www.euskadi.eus](http://www.euskadi.eus), acceso a través de la sección de [contacto](#).

### **Condiciones del servicio**

A efectos del art. 105 del Decreto 91/2023, de 20 de junio, de atención integral y multicanal a la ciudadanía y acceso a los servicios públicos por medios electrónicos, las respuestas recibidas a través del buzón de correo electrónico general del portal web institucional «euskadi.eus» tienen el carácter de interacciones y comunicaciones informales.

Según este decreto se entiende por interacciones y comunicaciones informales con la ciudadanía aquellas que cumplan las siguientes condiciones:

- a) Se hagan con la finalidad de proporcionar información en tiempo real o para dar respuesta de naturaleza meramente orientativa o informativa.
- b) No se realicen, en ningún caso, a través de registros administrativos.
- c) No generen efecto jurídico alguno derivado del contenido o forma de la respuesta, o de la ausencia o extemporaneidad de esta.



Las comunicaciones informales tienen las siguientes características:

- a) No requieren, necesariamente, acreditación especial de la identidad ni de autenticación.
- b) No tienen validez como registro electrónico, aun cuando se hubieran llevado a cabo con los requisitos de identificación, autenticidad e integridad.
- c) No tienen la consideración de recurso administrativo, reclamación previa al ejercicio de acciones judiciales, reclamación para exigir la responsabilidad patrimonial de la Administración ni de reclamación económico-administrativa, por lo que su presentación no paraliza los plazos establecidos para la interposición de los citados recursos y reclamaciones.
- d) No tienen la naturaleza de solicitud presentada al amparo de la Ley Orgánica 4/2001, de 12 de noviembre, reguladora del Derecho de Petición, ni de queja o sugerencia, al amparo de su normativa reguladora.
- e) No interrumpen los plazos de los procedimientos en que la persona tuviera la condición de persona interesada.
- f) Las respuestas a dichas comunicaciones no son vinculantes ni para la persona que las formula ni para la Administración o y su personal empleado público.
- g) Si la comunicación efectuada no va dirigida a la entidad, órgano o persona correspondiente, no se remitirá necesariamente al destinatario de aquella.

Las respuestas a las cuestiones por este canal se realizarán en el plazo máximo de dos días hábiles desde de su recepción, mediante correo electrónico, bien por el Servicio de Atención a la Ciudadanía, Zuzenean, bien por el órgano competente en la materia al que se haya escalado la cuestión.

El órgano competente en atención a la ciudadanía podrá regular las interacciones y comunicaciones contempladas en este artículo, así como definir los criterios, normas de uso y recomendaciones.

Las condiciones de uso y responsabilidad por la información, servicios y contenidos disponibles en las interacciones y comunicaciones informales se publicarán en el portal corporativo.



## Mensajería instantánea

Tel. +34 688671234 / alias: @zuzenean012

Para más información consulte nuestro apartado de [atención por Telegram](#).



## Registro electrónico general

El registro electrónico permite presentar solicitudes, escritos o comunicaciones por medios electrónicos en el ámbito de la Administración Pública de la CAE (Gobierno Vasco y entes públicos).

Para más información consulte nuestro apartado de información sobre el [Registro electrónico general](#).

## Derechos y deberes de la ciudadanía

### Derechos de la ciudadanía

- A utilizar y ser atendida en las lenguas oficiales del territorio de la Comunidad Autónoma de Euskadi con el mismo nivel de calidad, de acuerdo con la legislación que regula el ejercicio de los derechos lingüísticos de la ciudadanía.
- A ser atendida en el menor tiempo posible.
- A ser tratada por las autoridades y personal empleado público con respeto, consideración, en condiciones de igualdad e imparcialidad y sin discriminación por razón de nacimiento, sexo, raza, origen, religión, orientación sexual, opinión o cualquier otra circunstancia personal o social.
- A elegir la modalidad de atención para relacionarse con la Administración, salvo que resulte obligatoria la utilización de un medio concreto en virtud de lo dispuesto en este Decreto, en la normativa de procedimiento administrativo común o específica del procedimiento de que se trate.
- A actuar por medio de representante.
- A ser asistida en el uso de medios electrónicos en sus relaciones de acuerdo con lo previsto en el artículo 12.2. de la Ley 39/2015 de 1 de octubre.
- A la accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles.
- A comunicarse con la Administración pública a través de un Punto de Acceso General Electrónico.



- A recibir la información, orientación o la gestión solicitada, siempre que sea competencia del sector público de la Comunidad Autónoma de Euskadi.
- A recibir la información y atención de forma clara y fácilmente comprensible, mediante la utilización de lenguaje claro en todas las modalidades, medios, canales y soportes.
- A formularios, instancias y solicitudes sencillos, diseñados con criterios de lenguaje claro.
- A la protección, garantía de la seguridad y confidencialidad de los datos de carácter personal, y en particular a que estos sean únicamente exigidos y tratados para las finalidades previstas en el procedimiento o actuación que se trate, con pleno respeto a la legislación vigente. En todo caso, la persona podrá ejercitar en cualquier momento sus derechos de información, acceso, rectificación y supresión y olvido directamente a través del Sistema Integral de Atención a la Ciudadanía, así como, el derecho a la limitación del tratamiento.
- Cualesquiera otros que les reconozcan las leyes.

## Deberes de la ciudadanía

- Respetar los horarios y funcionamiento de los servicios, atendiendo en cualquier caso a las indicaciones del personal.
- Ser puntual y acudir el día y en la hora de la cita presencial y avisar en caso de no poder acudir a la misma.
- Respetar en todo momento las normas de las oficinas de atención a la ciudadanía y de asistencia en materia de registro.
- Cumplir con las obligaciones previstas en la legislación vigente respecto a la reutilización de la información obtenida.
- Utilizar los servicios públicos de forma adecuada y diligente, conforme a las exigencias de la buena fe, sin obstaculizar el ejercicio de las competencias administrativas.



## Normativa aplicable a la Carta de Servicios de Zuzenean

- [DECRETO 8/2021, de 19 de enero, por el que se establece la estructura orgánica y funcional del Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno.](#)
- [Orden de 28 de noviembre de 2014, del Consejero de Administración Pública y Justicia, de ficheros automatizados que contienen datos de carácter personal del Departamento de Administración Pública y Justicia, del organismo Instituto Vasco de Administración Pública \(IVAP\) y del órgano Comisión Jurídica Asesora de Euskadi, adscritos a este Departamento.](#)
- [Decreto 21/2012, de 21 de febrero, de Administración Electrónica.](#)
- [Decreto 72/2008 de 29 de abril, de creación, organización y funcionamiento de los registros de la administración general de la Comunidad Autónoma de Euskadi y sus Organismos Autónomos.](#)
- [Ley 4/2005, de 18 de febrero, para la Igualdad de Mujeres y Hombres.](#)
- [Ley 2/2004, de 25 de febrero, de Ficheros de Datos de Carácter Personal de Titularidad Pública y de Creación de la Agencia Vasca de Protección de Datos.](#)
- [Ley 39/2015 de 1 de octubre de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.](#)
- [Ley 40/2015 de 1 de octubre de Régimen Jurídico del Sector Público.](#)
- [Ley 6/1989, de 6 de julio, de la Función Pública Vasca.](#)
- [Ley 10/1982, de 24 de noviembre, Básica de Normalización del Uso del Euskera.](#)
- [Decreto 91/2023, de 20 de junio, de atención integral y multicanal a la ciudadanía y acceso a los servicios públicos por medios electrónicos.](#)
- [Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos.](#)



## Protección de datos de carácter personal

Zuzenean aplica todas las medidas necesarias para proteger los datos de carácter personal que se recojan a través de los distintos medios disponibles

### Tratamiento de datos de carácter personal

Serán tratados de conformidad con el [Reglamento General de Protección de Datos](#) y con la [Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales](#).

- [Registro de actividades de tratamiento de datos en Zuzenean](#)

### Derechos en materia de protección de datos

Usted tiene derecho de acceso, rectificación, oposición, supresión ("derecho al olvido"), limitación del tratamiento, portabilidad y a no ser objeto de decisiones individualizadas. Además, usted puede ejercitar dichos derechos ante el Responsable del tratamiento mediante el procedimiento de ejercicio de derechos en materia de protección de datos:

- [Ejercicio de derechos en materia de protección de datos en Zuzenean](#)

## Participación ciudadana

El servicio de Atención Ciudadana del Gobierno Vasco (Zuzenean) ofrece a la ciudadanía la posibilidad de expresar sus opiniones por medio de los siguientes canales:



## Presencialmente

Puede presentar una sugerencia, queja o agradecimiento a través del siguiente [modelo de solicitud](#) o solicitándolo en una de las [oficinas de atención presencial de Zuzenean](#).

## Por Internet

Por medio del [buzón de contacto de euskadi.eus](#).

## Plazo de respuesta

Zuzenean se compromete a responder todas las quejas y sugerencias en relación a los servicios prestados directamente por Zuzenean.

El plazo para responder las quejas y sugerencias recibidas en el buzón de euskadi.eus será de **10 días hábiles**, desde de su recepción por parte del órgano competente en la materia al que se haya escalado la petición (art. 118.5 del [DECRETO 91/2023, de 20 de junio, de atención integral y multicanal a la ciudadanía y acceso a los servicios públicos por medios electrónicos](#)).

## Análisis de expectativas y satisfacción

Además, anualmente se realiza un [estudio independiente de expectativas y satisfacción en relación a los servicios prestados por Zuzenean](#), permitiéndonos identificar aquellos atributos más relevantes para la ciudadanía.



## Compromisos de calidad e indicadores 2023<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 2021: 8,7    Resultado 2022: 8,1    Objetivo 2023: 8,0

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 2021: 8,6    Resultado 2022: 8,7    Objetivo 2023: 8,2

##### 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 2021: 9,1    Resultado 2022: 9,4    Objetivo 2023: 8,9

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





### Compromiso 3:

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

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 2021: 8,7    Resultado 2022: 9,1    Objetivo 2023: 8,6

### 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 2021: 8,7    Resultado 2022: 9,0    Objetivo 2023: 8,5

### 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 2021: 8,3    Resultado 2022: 8,8    Objetivo 2023: 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:



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

Resultado 2021: 8,9    Resultado 2022: 8,8    Objetivo 2023: 8,3

#### 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 2021: 8,3    Resultado 2022: 8,2    Objetivo 2023: 8,0

#### Compromiso 3:

A prestar un servicio ágil, rápido y eficaz.

Indicadores:

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

Resultado 2021: 36,65%    Resultado 2022: 35,35%    Objetivo 2023: 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 2021: 7,5    Resultado 2022: 7,6    Objetivo 2023: 7,5

**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 2021: 82% Resultado 2022: 85% Objetivo 2023: 80%

**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 2021: 7,4 Resultado 2022: 4,9 Objetivo 2023: 6,0

**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 2021: 7,0 Resultado 2022: 9,0 Objetivo 2023: 8,5

**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 2021: 7,4    Resultado 2022: 7,7    Objetivo 2023: 7,5

## 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 y evitar esperas innecesarias.

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 2021: 8,2    Resultado 2022: 8,7    Objetivo 2023: 8,2

2.2. Porcentaje de atenciones con cita previa con tiempos medios de espera inferiores a 15 minutos.

Resultado 2021: -    Resultado 2022: -    Objetivo 2023: 60%

2.3. Valoración media del nivel de satisfacción con el plazo de tiempo requerido para lograr una cita previa.

Resultado 2021: -    Resultado 2022: -    Objetivo 2023: 6,0



### 03. SERVICIO DE REGISTRO Y TRAMITACIÓN DE EXPEDIENTES



#### ATENCIÓN PRESENCIAL

##### Compromiso 1:

A prestar en las oficinas de atención presencial un servicio de **registro de carácter íntegro** en las que la ciudadanía salga de la oficina con su gestión tramitada.

Indicadores:

3.1. Valoración media de satisfacción con el proceso de tramitación electrónica realizado, con consentimiento, por medio de funcionario habilitado

Resultado 2021: -      Resultado 2022: -      Objetivo 2023: 6,0



#### REGISTRO ELECTRÓNICO GENERAL

##### Compromiso 1:

A prestar a través de la web del Gobierno Vasco un servicio de **registro y tramitación** de documentación fácil y eficaz.

Indicadores:

3.2 Valoración media de satisfacción con el proceso de tramitación electrónica en la web del Gobierno Vasco

Resultado 2021: -      Resultado 2022: -      Objetivo 2023: 6,0



## 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 2021: 100% Resultado 2022: 100% Objetivo 2023: 100%

4.2. Porcentaje de quejas, sugerencias y agradecimientos respondidos en relación a los servicios prestados directamente por Zuzenean en un máximo de 10 días hábiles, recibidas a través del canal presencial.

Resultado 2021: 100% Resultado 2022: 100% Objetivo 2023: 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 2021: 100% Resultado 2022: 100% Objetivo 2023: 100%



4.4. Porcentaje de quejas, sugerencias y agradecimientos respondidos en relación a los servicios prestados directamente por Zuzenean en un máximo de 10 días hábiles, recibidas a través del buzón de Euskadi.eus.

Resultado 2021: 100%    Resultado 2022: 100%    Objetivo 2023: 95%

## Medidas de subsanación

Si, por causas ajenas a nuestra voluntad, pudieran verse afectados los compromisos recogidos en esta Carta de Servicio, se pondrán en marcha, a la mayor brevedad posible, las acciones necesarias para subsanar dicho incumplimiento.

En cualquier caso, si se considera que no se han cumplido los compromisos asumidos en esta Carta de Servicios podrá formular una reclamación dirigiéndola a la Unidad responsable de la Carta de Servicios:

### **Dirección de Atención a la Ciudadanía y Servicios Digitales**

Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno

Gobierno Vasco

C/ Donostia-San Sebastián, 1

01008 Vitoria-Gasteiz

En el caso de verificarse el incumplimiento, el titular de la Dirección de Atención a la Ciudadanía y Servicios Digitales informará por escrito al interesado de los motivos por los que el compromiso no pudo cumplirse y de las medidas adoptadas para subsanar el incumplimiento o, en su caso, con las explicaciones pertinentes.

La responsabilidad patrimonial de las Administración se regulará según lo establecido en el Capítulo IV de la [Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público](#).



## Vigencia de la Carta de Servicios

Los compromisos adquiridos en esta Carta de Servicios tendrán vigencia anual.

La presente Carta de Servicios se considerará prorrogada hasta la publicación y/o sustitución de la misma por una nueva versión.

La comunicación del cumplimiento de estos compromisos se publicará con periodicidad anual en el apartado [Carta de Servicios](#) del Portal web de Zuzenean ([zuzenean.euskadi.eus](http://zuzenean.euskadi.eus)).

El resultado de los indicadores establecidos para medir el cumplimiento de los compromisos de esta Carta de Servicios se evalúa anualmente.