

Compromisos de calidad e indicadores 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) Resultado (2024): 9,05 / Objetivo: 8,7
- Valoración media de las personas usuarias del tiempo de espera (muy corto o corto) antes de ser atendido presencialmente.
 - Canal presencial – con cita: 93% (2023) Resultado (2024): 97% / Objetivo: 88%
 - Canal presencial – sin cita: -- (2023) Resultado (2024): 72% / Objetivo: 60%
- Valoración media de la información facilitada para resolver su gestión en el canal presencial y en el telefónico.
Resultado: 8,7 (2023) Resultado (2024): 8,2 / Objetivo: 7,0
- Porcentaje de correos electrónicos respondidos por Zuzenean sobre los recibidos en un plazo máximo de dos días laborables.
Resultado: 96,76% (2023) Resultado (2024): 93,92% / Objetivo: 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) Resultado (2024): 94% / Objetivo: 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.
Resultado: 9,3 (2023) Resultado (2024): 8,4 / Objetivo: 8,8

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

2. Servicio de gestión de cita previa

Servicio: Gestionar y facilitar la concertación de citas previas para la realización de trámites y gestiones en las oficinas de atención presencial de Zuzenean.

Compromiso: Eficiencia en la Concertación de Citas: Nos comprometemos a gestionar y facilitar la concertación de citas previas de manera eficiente y oportuna para la realización de trámites y gestiones específicas.

Indicadores:

- Valoración media del nivel de satisfacción con el sistema de gestión de citas previas implantado en las oficinas de atención presencial.
Resultado: 9,1 (2023) Resultado (2024): **8,3** / Objetivo: 8,6
- Porcentaje de atenciones con cita previa en el canal presencial con tiempos medios de espera inferiores a 15 minutos.
Resultado: 88% (2023) Resultado (2024): 98,25% / Objetivo: 83%

3. Servicio de registro y tramitación de expedientes

Servicio: Facilitar las gestiones administrativas relativas a la tramitación de expedientes en el canal presencial

Compromiso: Eficiencia en la Tramitación de Expedientes: Nos comprometemos a facilitar las gestiones administrativas relacionadas con la tramitación de expedientes en el canal presencial, brindando un servicio ágil, eficiente y orientado al usuario.

Indicador:

- Valoración media de satisfacción con el proceso de tramitación electrónica realizado con consentimiento, por medio de funcionario habilitado.
Resultado: 9,2 (2023) Resultado (2024): 8,9/ Objetivo: 8,7

Servicio: Facilitar las gestiones administrativas relativas a la tramitación de expedientes a través del Registro Electrónico General.

Compromiso: Eficiencia en la Tramitación Electrónica de Expedientes: Nos comprometemos a facilitar las gestiones administrativas relacionadas con la tramitación de expedientes a través del Registro Electrónico General, garantizando un proceso eficiente y transparente para los usuarios.

Indicador:

- Valoración media de satisfacción con el proceso de tramitación electrónica en la web del Gobierno Vasco.
Resultado: 7,7 (2023) Resultado (2024): 8,1/ Objetivo: 7,5

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) Resultado (2024): 100%/ Objetivo: 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) Resultado (2024): 100%/ Objetivo: 100%