

Zuzenean

Servicio de Atención Ciudadana



Presentación de Zuzenean: Servicio de Atención Ciudadana

1 de diciembre de 2009



Internet



Telefónico



Correo



Presencial



Zuzenean – Nuevo Modelo de Atención Ciudadana

- La atención ciudadana de primer nivel del Gobierno Vasco compete tal y como se recoge en el Decreto 472/2009, de 28 de agosto, a la Dirección de Atención Ciudadana de la Viceconsejería de Administración Pública del Departamento de Justicia y Administración Pública.
- Dentro de la Dirección de Atención Ciudadana se crea el Servicio Zuzenean con el objetivo de ser la primera cara del Gobierno Vasco ante la ciudadanía, tanto para ofrecer información como servicios, con independencia del canal utilizado, presencial, telefónico, Internet.
- Este nuevo modelo de atención ciudadana nace en 2008 con vocación de ser un servicio:
 - **Proactivo:** anticipándose a las necesidades de los ciudadanos/as.
 - **Cercano y personalizado:** utilizando un lenguaje sencillo.
 - **Horizontal e integral:** 1er nivel de los Departamentos, punto de entrada único.
 - **Con fuerte base tecnológica:** una herramienta de última generación (CRM)
 - **Multicanal:** se garantiza siempre la misma calidad del servicio con independencia del canal de relación-interacción utilizado por la ciudadanía.



Zuzenean: Nuevo Modelo de Atención Ciudadana

¿Qué supone este nuevo modelo de servicio?



Transformación cultural en la concepción de los puntos de atención presencial, pasando de ser

“oficinas departamentales” a

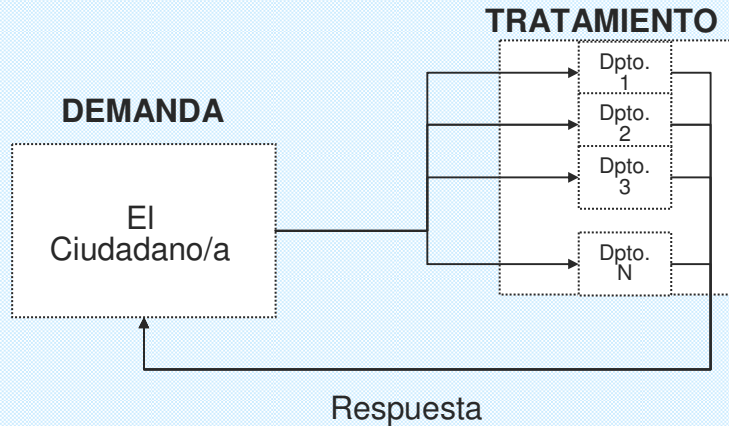


“oficinas del Gobierno Vasco”

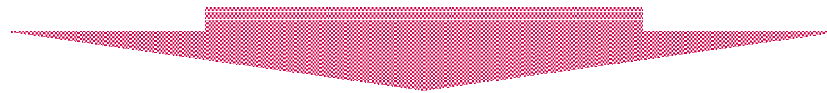


Zuzenean: Nuevo Modelo de Atención Ciudadana

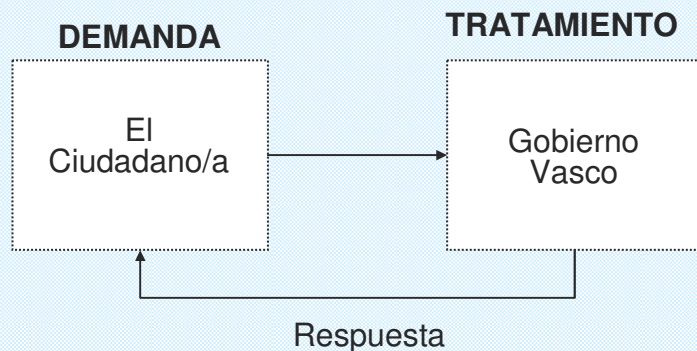
Modelo anterior



- La interlocución con la ciudadanía es múltiple.
- Existe falta de homogeneidad en la respuesta concedida en función del Dpto./persona/canal.
- La calidad de la respuesta depende en gran medida de los conocimientos, experiencia personal y actitud/voluntad de la persona que atiende.
- No existe una visión única del Gobierno Vasco.
- Se genera insatisfacción por los desplazamientos y reiteraciones en la solicitud de información.



Nuevo modelo de atención



- Existe una interlocución única con la ciudadanía (desarrollo del concepto de ventanilla única).
- Integración entre los Dptos. para optimizar la gestión documental y posibilitar la gestión por ciudadano.
- Proyecta al exterior una imagen de Gobierno Vasco como ente único.
- Mejora la calidad de la respuesta a la ciudadanía.
- Personal especialmente formado y con vocación de servicio en la atención ciudadana.



Zuzenean: Nuevo Modelo de Atención Ciudadana

Servicios a ofrecer por Zuzenean: aquéllos que supongan interacción con la ciudadanía, con independencia del canal utilizado.





Zuzenean: Nuevo Modelo de Atención Ciudadana



DEPARTAMENTOS

PRESENCIAL

TELEFÓNICO

1º Nivel

2º Nivel

3º Nivel

“Venía a recoger el impreso de solicitud de las ayudas de conciliación de trabajo y familia”

“Traigo la documentación para la solicitud de puesta en servicio de una nueva instalación de baja tensión”

“Querría saber si puedo solicitar la “ayuda de primer hijo” y qué documentación tendría que aportar.”

“Llamaba para saber si he sido adjudicatario de una vivienda en la promoción X, mi DNI es el...”

“Cuál es la mejor opción de subvención para cursar estudios en el extranjero?”

“Me han abierto este expediente sancionador, ¿puedes explicármelo?”

“De acuerdo a lo que interpreto sobre ayudas de rehabilitación de vivienda, tendría que...”

“He pedido una ayuda para rehabilitar mi casa, pero no entiendo la ponderación que se ha hecho de mis ingresos”

“He interpuesto unas alegaciones y se me ha denegado el recurso. Necesito contactar con el gestor de mi expediente”



Zuzenean: Nuevo Modelo de Atención Ciudadana

¿Cómo se realiza la coordinación entre niveles? Con los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS)

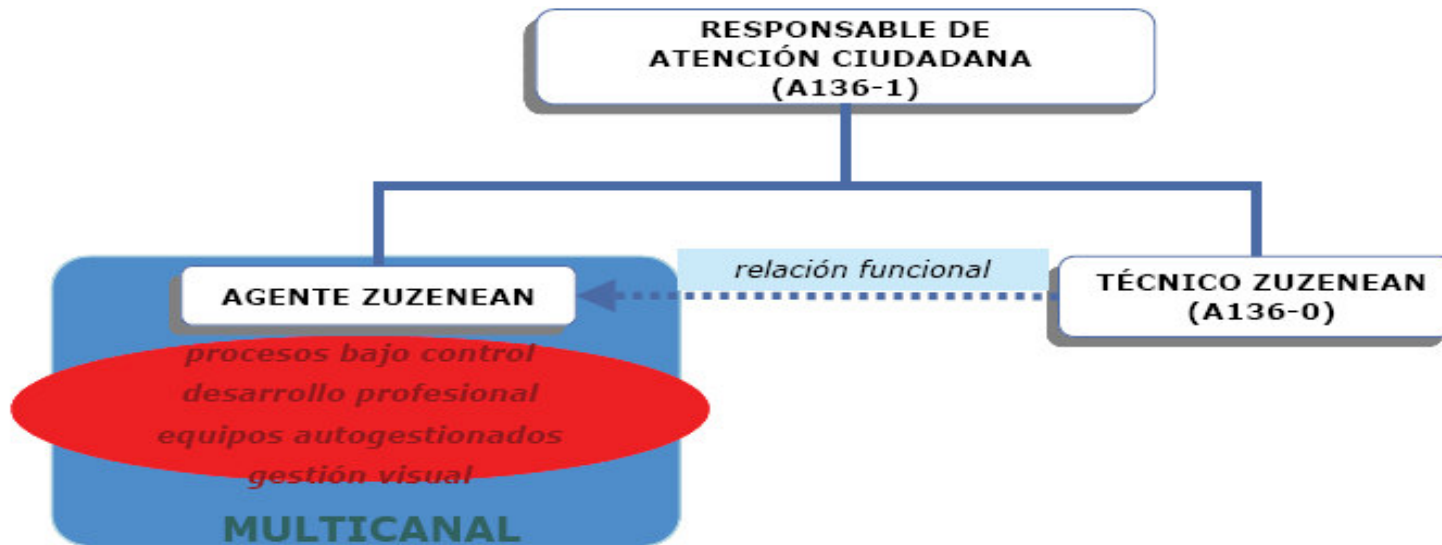
- Los ANS funcionan como **contratos de cooperación entre cliente y proveedor**, orientados a prestar mejor servicio a la ciudadanía (cliente externo)
- Expresan la **orientación a procesos de la organización**, donde los recursos se ponen a disposición de las necesidades de un ciudadano, rompiendo la lógica Departamental.
- Los ANS son acuerdos que incorporan:
 - Una descripción pormenorizada del objetivo y el alcance de los servicios a prestar.
 - Los compromisos adquiridos por las partes (Zuzenean y Departamento) y las penalizaciones que deban derivarse como consecuencia de su incumplimiento.
 - Los indicadores de calidad para el seguimiento y valoración de los servicios.
 - Las garantías de prestación de los servicios.
 - **Los interlocutores designados por las partes.**
 - El conjunto mínimo de acciones para el seguimiento y valoración de la evolución del servicio.
 - El personal necesario así como los conocimientos y aptitudes requeridas.
 - Los recursos técnicos de soporte para la prestación de los servicios.
 - Los procesos de trabajo y operativas a seguir para la realización de los servicios.
 - El plan de acción a poner en marcha ante posibles pérdidas de calidad en la atención prestada a la ciudadanía.



Zuzenean: Nuevo Modelo de Atención Ciudadana

¿Cuál es la estructura organizativa?

Consta de 1 Responsable, 1 Técnico, 4 Coordinadoras y 73 dotaciones del puesto denominado "Agente Zuzenean".



Espacios de atención ciudadana

Lakua

Vitoria

Bilbao

San Sebastián



Zuzenean: Nuevo Modelo de Atención Ciudadana

¿Cuáles son las funcionalidades de la base tecnológica: CRM?

Lista de Trabajos

- Aparece CRM como página de inicio de la aplicación.
- El Agente tiene acceso directo a la lista de trabajos pendientes: casos, notificaciones, correos electrónicos, tareas pendientes, etc.

Empleados

- El Agente puede localizar a un empleado, accediendo a la información básica recogida en el GIP (nombre y apellidos, puesto, Departamento al que pertenece, localización, etc.).

Casos

- La búsqueda de casos facilita al agente el acceso a casos concretos bien a través del código identificativo del caso o de campos tales como el ciudadano al que hace referencia, la unidad organizativa, el estado del mismo, etc.



Vista Integral

- Es el punto de entrada para el registro de la actividad realizada por el Agente.
- El Agente localiza al ciudadano/a-organización correspondiente y procede al registro bien de la interacción o del caso de que se trate.

Ciudadanos

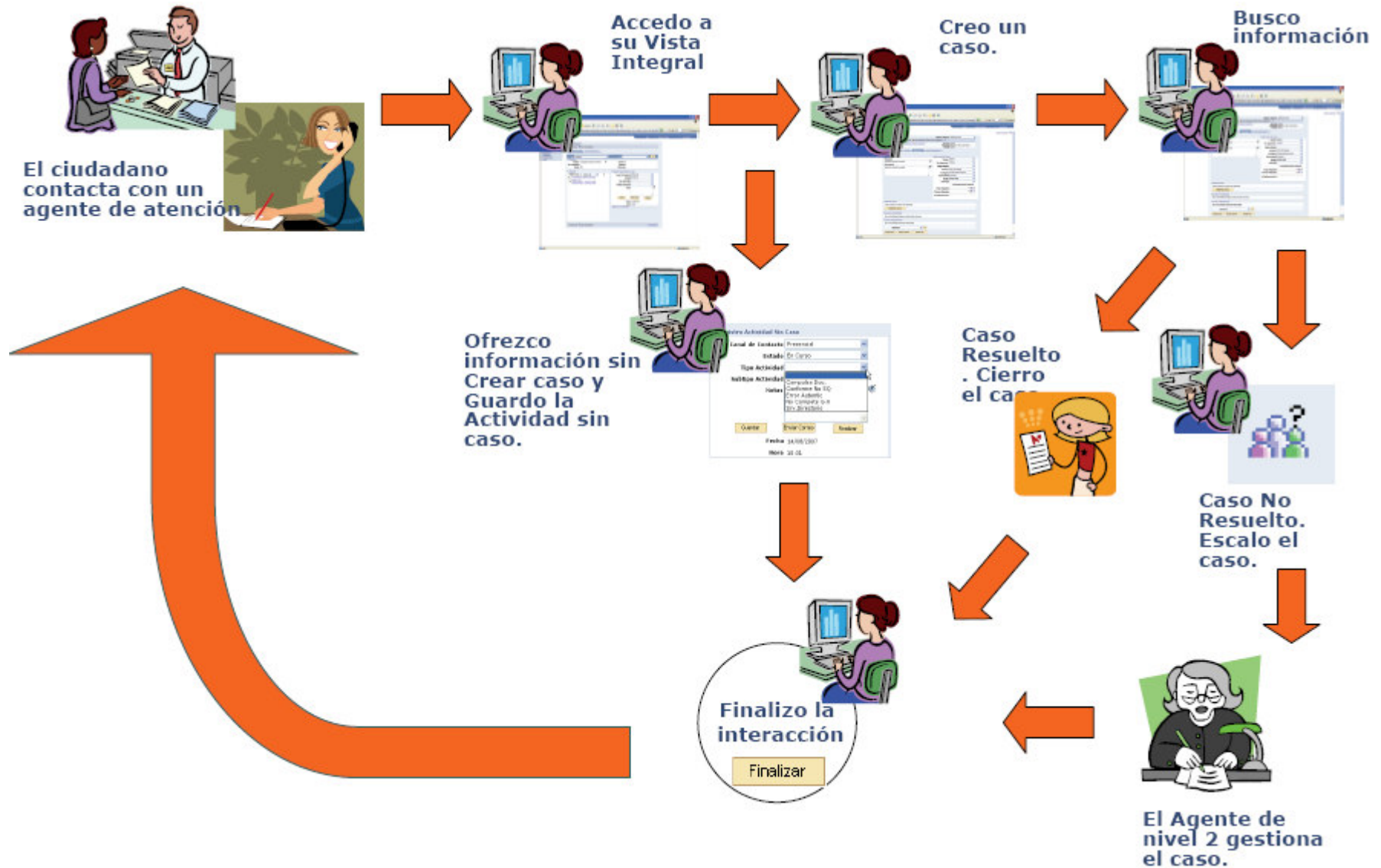
- Facilita el acceso directo a la búsqueda de un ciudadano/a.
- El Agente podrá así consultar la ficha del ciudadano correspondiente y acceder al historial de casos e interacciones que éste ha realizado a través de Zuzenean.

Organizaciones

- Facilita el acceso directo a la búsqueda de una organización.
- El Agente podrá así consultar la ficha de la organización correspondiente y acceder al historial de casos e interacciones que ésta ha realizado a través de Zuzenean.



CRM. Ciclo completo





Zuzenean: Nuevo Modelo de Atención Ciudadana

Estado actual del proyecto Zuzenean

- **Estamos prestando servicio en el canal presencial y en el telefónico, pero aún no hemos puesto en marcha el canal diferido.**
- **Atención presencial** (de 8 a 20h.):
 - Bilbao: Gran Vía, 85
 - San Sebastián: Andía, 13
- **Atención telefónica**, centralita (de 8 a 20h.) y 012
 - Lakua (call-centre + sarrera)
- Presta **servicio a todos los Departamentos** de Gobierno Vasco, pero no a los Organismos Autónomos.
- **Pendiente:**
 - sede de Vitoria-Gasteiz: en construcción (Ramiro de Maeztu)
 - CRM a falta de pilotar y terminar
 - desarrollo del portal en Internet y del buzón de la ciudadanía
 - consolidar Recursos Humanos



Portal en Internet (proyecto en desarrollo)

home_v01_1.jpg - ACDSee Classic

File Edit View Zoom Tools Help

zuzenean
herritarrei arreta
atención a la ciudadanía

euskadi.net
El portal de las administraciones vascas

Inicio Contacto Ayuda Mapa Accesibilidad Identificarse

eu | es RSS Organización Enlaces de interés

Estás en: Inicio

Buscar

Búsqueda Avanzada

- » Qué es Zuzenean
- » Funciones
- » Atención presencial
- » Atención telefónica
- » Atención en Internet
- » Catálogo de Servicios
- » Catálogo de Impresos
- » Hazlo on-line
- » Preguntas frecuentes

1 2 ▶ ||

Servicios

- Catálogo de servicios
- Catálogo de Impresos
- Hazlo on-line

Servicios más buscados

- Ayudas y subvenciones BOPV
- Educación Plan renove mobiliario
- Becas OPE Vivienda

Novedades

- "Zuzen" nuevo boletín informativo 31/07/2009
- El Gobierno Vasco reformulará el Plan Vasco de Educación para la Paz y los Derechos Humanos, para deslegitimar el terrorismo entre los jóvenes y adolescentes 14/07/2009



Gripe A

3/8 home_v01_1.jpg 668,6 KB 1024x1109x16M jpeg 100% Loaded in 0.1 s



Buzón de la ciudadanía (proyecto en desarrollo)

Tipo de Solicitud

- Información 
- Sugerencias y Quejas 

Datos de Contacto

Correo electrónico *

Nombre

Primer Apellido

Segundo Apellido

Teléfono

Empresa / Organización

Lugar de Residencia País Vasco Fuera del País Vasco

Territorio Histórico

Municipio

Código Postal

Datos de la solicitud

Asunto *

Su mensaje *

¿Cuál es el procedimiento a seguir para inscribirse en etxebide?



Zuzenean: Nuevo Modelo de Atención Ciudadana

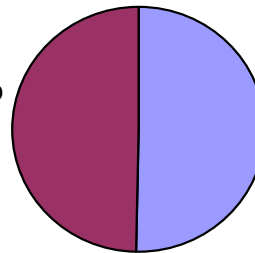
Volumen del servicio (Junio-October). Datos generales

ZUZENEAN ha atendido a **cerca de 190.000 ciudadanos** entre los meses de junio y octubre, de los cuáles 95.449 han pasado directamente por las **oficinas del servicio** y 94.048 han sido atendidas **telefónicamente**.

189.497 ciudadanos atendidos



Telefónico
atendidos
50%

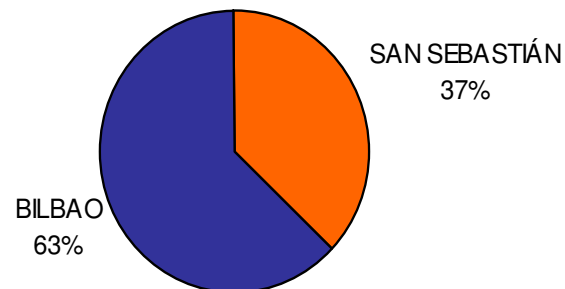


Presencial
atendidos
50%

El servicio telefónico ha atendido **diariamente** cerca de **872 llamadas**. El **tiempo medio de atención** en cada llamada es de **3 minutos**.



Entre las oficinas de Bilbao y San Sebastián se han atendido **diariamente** a **876 ciudadanos**. El **tiempo promedio de atención** es cercano a los **10 minutos**.

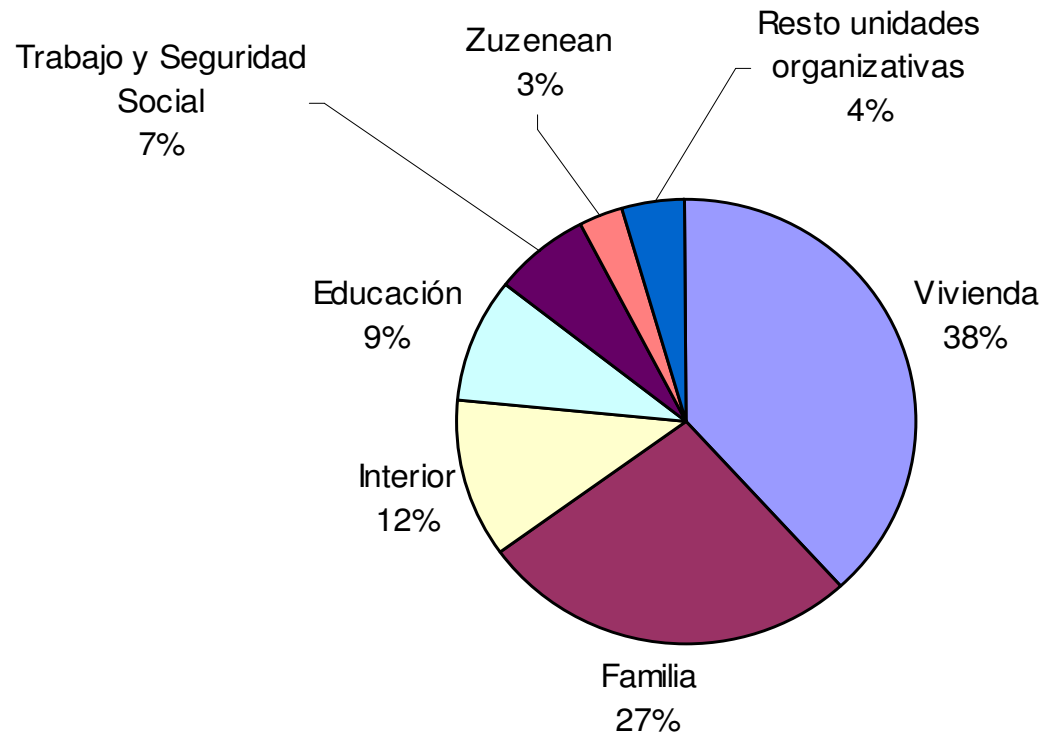




Zuzenean: Nuevo Modelo de Atención Ciudadana

Volumen del servicio (Junio-October). Estadísticas CRM

Por unidad organizativa del caso

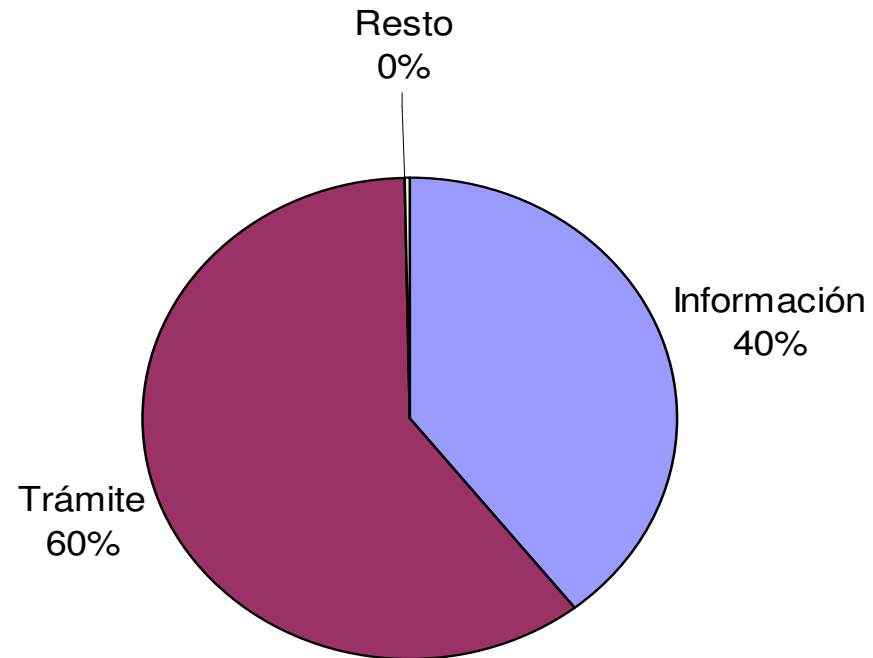




Zuzenean: Nuevo Modelo de Atención Ciudadana

Volumen del servicio (Junio-Octubre). Estadísticas CRM

Por categoría del caso

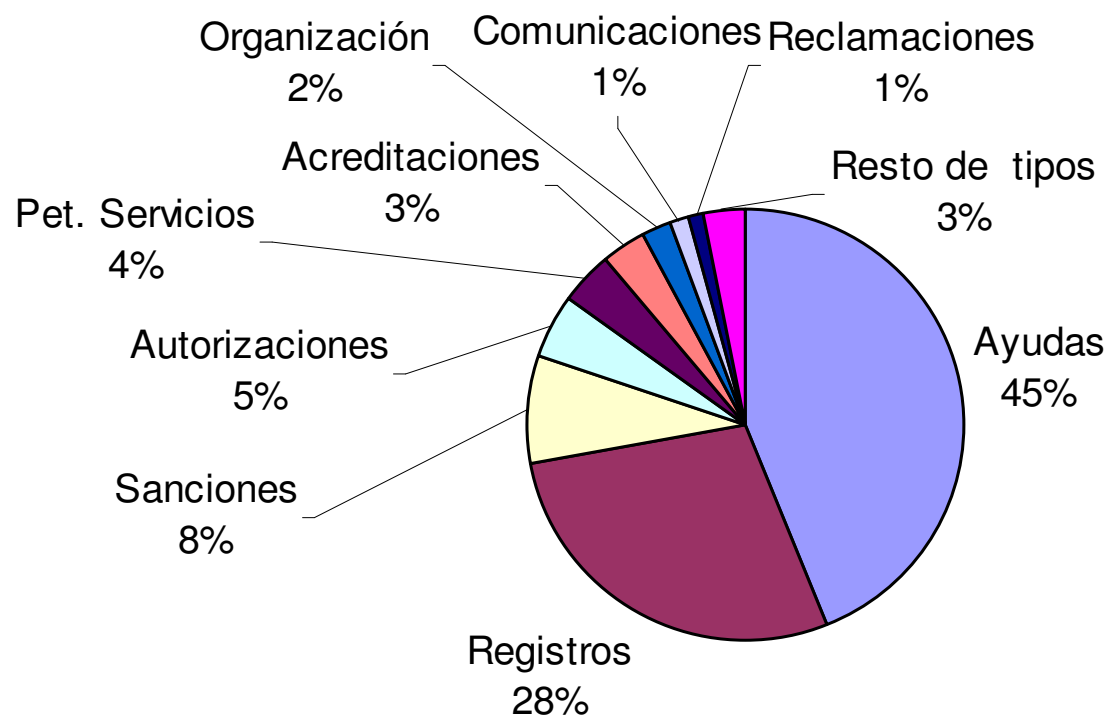





Zuzenean: Nuevo Modelo de Atención Ciudadana

Volumen del servicio (Junio-October). Estadísticas CRM

Por tipo del caso





La mejora de la atención ciudadana es una necesidad prioritaria que nos atañe a todos



¡Muchas Gracias!

Eskerrik asko!

Moltes gràcies!

EUSKO JAURLARITZA



GOBIERNO VASCO