

Medidas de subsanación adoptadas por incumplimiento de compromisos de la carta de servicios de 2023

Incumplimiento indicador 1.9. "Porcentaje de llamadas contestadas sobre el total de llamadas recibidas".

Resultado 2021: 36%

Resultado 2022: 35%

Resultado 2023: 32%

Análisis:

La situación iniciada por la pandemia de COVID-19 ha producido un aumento del uso de canales de tramitación electrónicos y un cambio de tendencia en cuanto al uso del canal telefónico, incrementándose fuertemente su demanda.

Las medidas implantadas en 2023 han resultado insuficientes para afrontar el continuo incremento en la demanda de este servicio.

Además, no ha sido posible mejorar el rendimiento por agente y reforzar el servicio, por lo que los resultados obtenidos no han supuesto una mejora en cuanto a la capacidad de respuesta del servicio.

Medidas de subsanación previstas:

Desplegar las mejoras pendientes, incidiendo en la mejora de la capacidad de respuesta del servicio:

- Nuevo análisis de rendimiento de los agentes del 012 para propiciar un mejor desempeño.
- El de Plan de redimensionamiento del canal telefónico, con un nivel 0 de atención que libere recursos más especializados, se ha aprobado, finalmente, en 2023 y se implantará a lo largo del primer trimestre de 2024.

Incumplimiento indicador 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

Resultado 2023: 5,2

Análisis:

A pesar de una ligera mejoría, la satisfacción percibida por la ciudadanía en relación a la información facilitada a través del correo electrónico no alcanza los estándares de calidad que teníamos como objetivo para 2024 (6,0).

El problema, nuevamente, consideramos que puede deberse el número de respuestas ha sido muy bajo, siendo el tamaño de la muestra de tan sólo 34 encuestas. Esto supone muy pocas encuestas, una sobreponderación de las opiniones recogidas y un margen de error muestral muy elevado, superior al 17%.

Medidas de subsanación previstas:

Se ha implantado un formulario web de valoración del buzón de Euskadi.eus que estará abierto todo el año. A partir de 2024 los datos estadísticos de valoración se establecerán en base a esta muestra que esperamos sea más representativa.

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

Resultado 2021: 7,4

Resultado 2022: 7,7

Resultado 2023: 7,2

Análisis:

A pesar de un ligero descenso en la valoración, la satisfacción percibida por la ciudadanía en relación a la información facilitada a través de Telegram sigue dentro de unos valores bastante elevados.

Entendemos que el objetivo de mantenerse en torno a valores del 7,5 era muy ajustado y puesto que el número de encuestas realizadas no ha sido muy elevado (215 encuestas) el margen de error también es amplio (6,75% para un nivel de confianza del 95,5%).

Medidas de subsanación previstas:

Se analizará una muestra de respuestas efectuadas por Telegram para analizar si la calidad de las mismas cumple con los estándares de calidad establecidos.