

HERRITARREN ARRETA

ATENCIÓN CIUDADANA



- CERCANÍA
- ESCUCHA y PARTICIPACIÓN
 - encuestas de satisfacción
 - WhatsApp
 - foro deliberativo
 - buzón de quejas y sugerencias
- ASISTENCIA A LA CIUDADANÍA





La DFB ha sido galardonada con el Premio al mejor modelo de asistencia a la ciudadanía en el Congreso Nacional de Innovación y Servicios Públicos (CNIS) 2024.

Candidatura: Atención ciudadana, cercanía y asistencia a las personas usuarias

INDICE

1. ATENCION CIUDADANA EN LA DIPUTACIÓN HOY

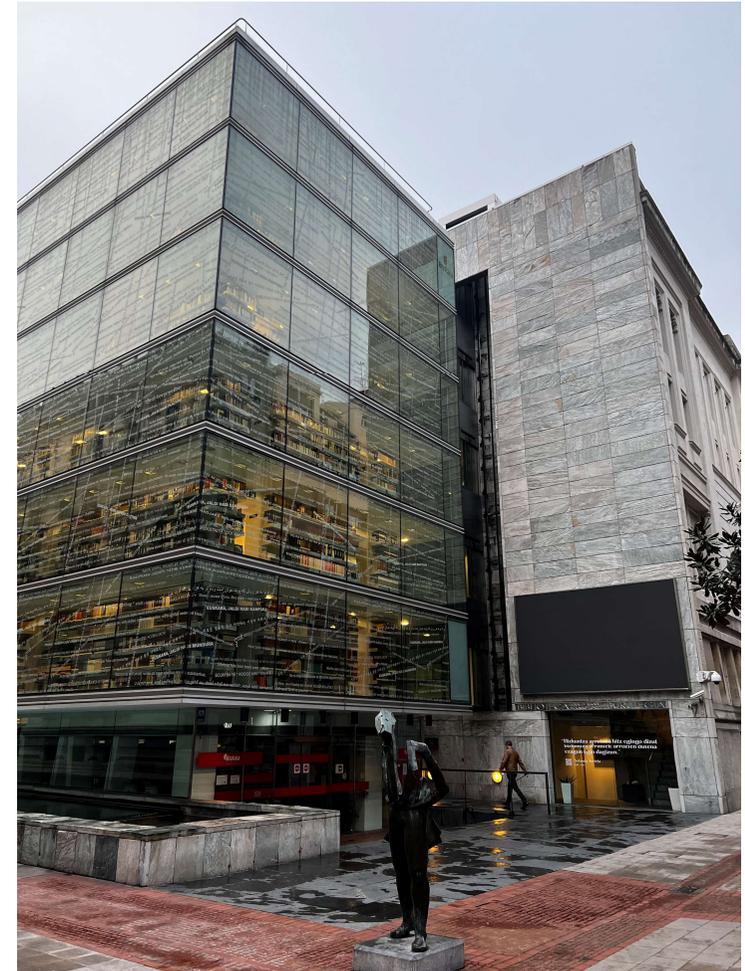
2. CANALES DE ATENCIÓN

- CANALES
- ANÁLISIS DE CADA CANAL
- DATOS POR CANAL

3. PROPUESTA FUTURA DE CANALES

4. ESCUCHA Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

- WHATSAPP
- MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN
- FORO DELIBERATIVO



1. ATENCION CIUDADANA EN LA DIPUTACIÓN HOY

La DFB ha avanzado en los últimos años hacia una **ventanilla única** con proyectos como:

- 7 oficinas comarcales Gertu aperturadas desde 2016 en comarcas (OAMAR)
- la modernización de la oficina Laguntza , C/ Diputación 7 Bilbao (OAMAR)
- teléfono único **94 406 8000**
- la centralización de gran parte del primer nivel de la atención telefónica

No obstante, aún existen diversos puntos de entrada en la atención ciudadana.

En 2026 está previsto:

- oficina comarcal Gertu en Getxo
- ampliación y traslado de la oficina Laguntza a San Vicente 1 y 2 Bilbao, incrementando su cartera de servicios mediante la centralización de los actuales registros departamentales (salvo el de Hacienda) e incorporación de nuevos trámites que actualmente se prestan en oficinas diseminadas en departamentos. De esta manera, Laguntza se convertiría en la **ventanilla única** de la DFB en la capital.

2. CANALES DE ATENCIÓN

Atención multicanal, que aspira a convertirse en omnicanal.

Atendemos a través de 6 canales:



- Presencial (oficina)



- Telefónico → número único



- Electrónico: Punto de acceso general www.bizkaia.eus y Sede electrónica www.ebizkaia.eus



- App: BizkaiUp, Zaintzapp, Renta, Bizkaibus, Bizkaimove ...

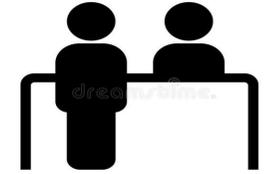


- Redes sociales



- WhatsApp (solo para encuestas y recogida de feedback)

A. CANAL PRESENCIAL



- Tipos de oficinas



Oficina integral: se realizan trámites de diversos departamentos y áreas de la DFB (Hacienda, Agricultura, Acción Social, familia numerosa, etc.)



Oficina del departamento de Hacienda y Finanzas, donde solo se realizan trámites tributarios (sencillos y complejos). Quedan, además de la sede central de Bilbao, 4 en Getxo, Portugalete, Barakaldo y Basauri.



Oficina del departamento de Medio Natural y Agricultura, donde solo se realizan trámites agrarios (sencillos y complejos). Queda 1 en Karrantza.



Oficinas departamentales en áreas concretas: caza y pesca, transportes, familia numerosa, Gizatek, etc.

BIZKAIA GOAZEN 2030

Para el mandato 2015 – 2019, la Diputación Foral de Bizkaia diseñó la estrategia “Bizkaia Goazen 2030”.

En su eje 3 “Bizkaia moderna, cercana y responsable” perseguía el doble objetivo de modernizar la administración foral y optimizar los servicios orientados a los municipios, y conseguir una **Diputación más cercana**, tanto a la ciudadanía como a los municipios, acercándose físicamente a las comarcas de Bizkaia y estableciendo nuevos cauces de comunicación y participación para responder mejor a las necesidades y retos del territorio y sus personas.

Para ello contemplaba como una de sus actuaciones el “Programa Gertu”, consistente en la puesta en marcha dos oficinas piloto de atención integral en Durango y Busturialdea.

BIZKAIA EGITEN

Para el mandato 2019-2023 la Diputación Foral aprueba la *Bizkaia Egiten*. Incluye 120 actuaciones alineadas con los objetivos de Desarrollo Sostenible y repartidas en cuatro **ámbitos**:

- creación y mejora del empleo y la actividad económica
- personas e igualdad de oportunidades
- movilidad y sostenibilidad y
- **gestión moderna y abierta**

Dentro de este cuarto ámbito, se halla la apertura de **nuevas oficinas comarcales de atención ciudadana Gertu**.

MANDATO ACTUAL 2023-2027

La Diputación Foral recoge en su estrategia *Bizkaia Denontzat* 120 actuaciones, entre las cuales se encuentra:

Bizkaia Gertu. Ampliar la red de atención ciudadana de la Diputación con la apertura de nuevas oficinas comarcales de atención ciudadana.

Se continua con la apertura de nuevas oficinas de atención ciudadana integral, garantizando una atención presencial cercana a quien precise acceder a los servicios que ofrece la Diputación



Cronología de apertura de oficinas Gertu

Ya en funcionamiento:

- El 16 de noviembre de 2016 se abrió la oficina de Durango
- El 24 de mayo de 2018, Bermeo
- El 30 de enero de 2019, Gernika

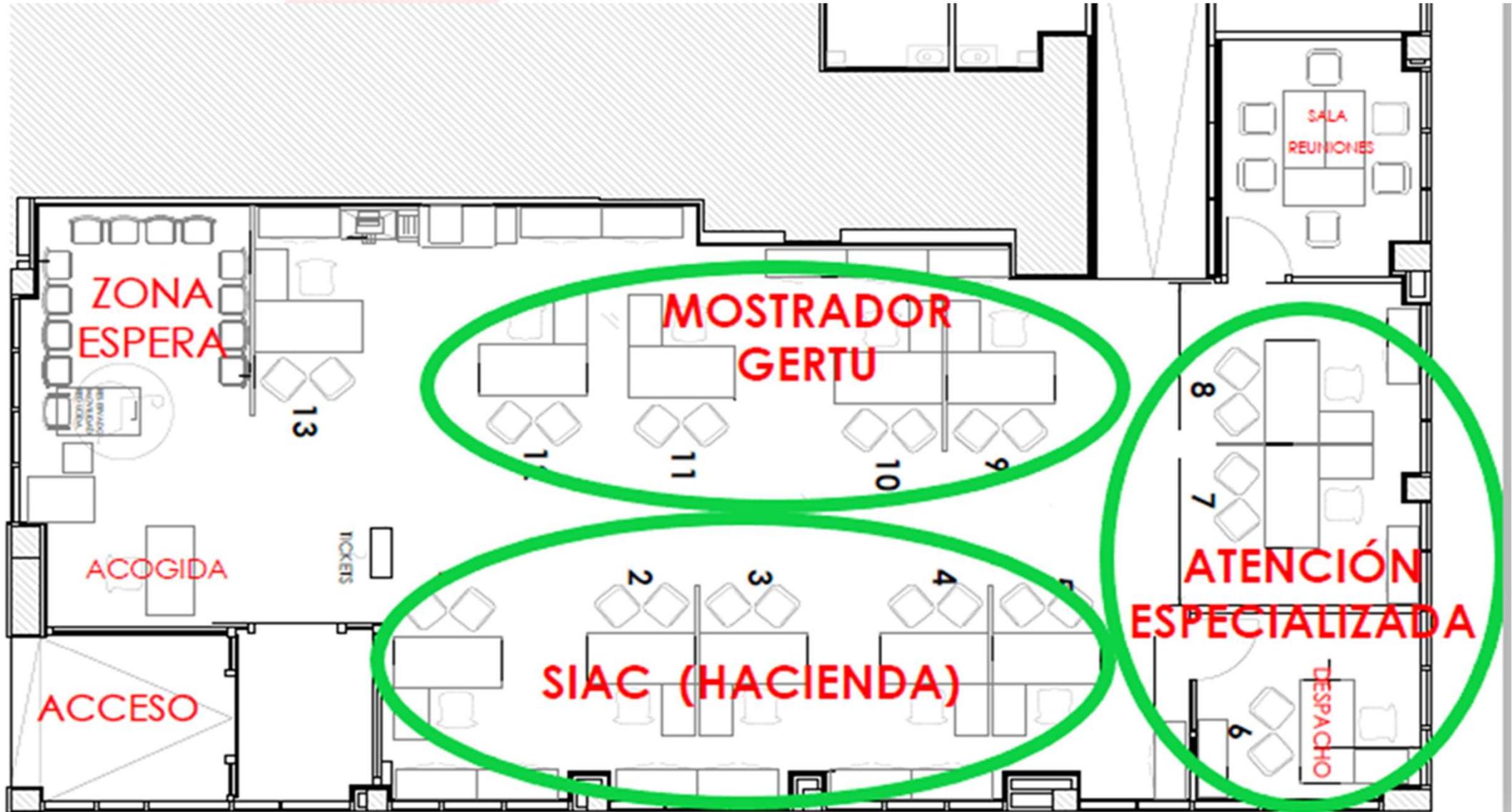
- El 15 de julio de 2021, Balmaseda
- El 28 de marzo de 2022, Mungia
- El 6 de marzo de 2023, Igorre
- El 3 de abril de 2023, Markina

En 2026:

- Getxo



Modelo (layout) de una oficina Gertu



En la oficina **Gertu** hay 3 niveles de atención:

- Un **1º nivel de atención** generalista/ no especializada referida al conjunto de la Diputación prestado en el mostrador Gertu por personal adscrito al dpto. de APRI – Dirección de Buen Gobierno, Atención Ciudadana y Servicios Digitales.

Se encarga de los tramites “**sencillos**”:

- Trámites generales agrarios
 - Trámites generales tributarios. Se suelen compartir con el personal administrativo perteneciente al departamento de Hacienda y Finanzas
 - Trámites generales relativos al resto de departamentos de la Diputación
- Un **2º nivel de atención** especializada compuesto por personal informador (administrativos/as) adscrito al departamento de Hacienda y Finanzas.

Un 3º nivel de atención especializada permanente y no permanente:

1) Permanente, prestado por:

- Basozainak, adscritos al dpto. de MN y Agricultura
- Técnico/a de Agricultura, adscrito al dpto. de MN y Agricultura
- Liquidador/a, adscrito al departamento de Hacienda y Finanzas
- Letrado/a de Acción Social (en algunas oficinas)

2) No permanente (campañas)

CARTERA DE SERVICIOS

La cartera de servicios incluye unos 150 trámites tanto sencillos como complejos del ámbito agrario, tributario y del resto de áreas de la Diputación.

Trámites sencillos agrarios

Altas y bajas de ganados

Nacimiento de ganado bovino, registro y emisión DIBs

Guías de movimientos de ganado (compraventa, ferias)

Asignación de crotales

Solicitud y reparto de duplicados de crotales bovinos

Solicitudes de permisos de caza en cotos

Solicitudes de permisos de pesca

Trámites sencillos
tributarios

Domiciliaciones

Emisión de certificados sobre la situación tributaria

Solicitud de certificados catastrales

Cambio de datos identificativos: domicilio fiscal

Cambio de datos identificativos: estado civil, régimen económico,
teléfono o email

Entrega de notificaciones

Trámites sencillos
de otros departamentos
(OAMAR)

Registro de escritos dirigidos a cualquier departamento de la Diputación

Registro de escritos dirigidos a otras Administraciones Públicas

Inscripción en procesos de selección para trabajar en la Diputación.
emisión de carta de pago y pago en la propia oficina

Emisión de certificados relativos al cobro/no cobro de prestaciones sociales gestionadas por la Diputación

Título de familia numerosa: expedición por primera vez y renovación

Entrega de notificaciones de cualquier departamento

Ayudas a personas usuarias de las vías de peaje (AP-8, AP-68 , AP-1, Variante sur metropolitana y túneles de Artxanda)

Inscribir los otorgamientos de poderes “apud acta” presenciales, así como las revocaciones, renunciaciones y prórrogas. REA (Registro electrónico de apoderamientos)

Expedir medios de identificación electrónica (bakq)

...



Trámites
tributarios
especializados

Aplazamientos

Aplazamientos sin actividad económica

IBI Impuesto de bienes inmuebles

Certificados de IVA

Apremios

Deudas y recaudación: formas de pago

IRPF Renta

Requerimientos recursos, alegaciones y otros escritos

Certificados y duplicados de sociedades, no residentes y retenciones

Tesorería

Vehículos

Presentación modelo 620, 621 e información



Trámites
Basozainak
(Guardas forestales)

Solicitud de apertura nueva Pista Forestal

Solicitud de corta

Solicitud de quema de rastrojos

Solicitud de autorización repoblación forestal

Solicitud de cambio de uso

Solicitud de Subvención Plan de Ayudas Forestal

Trámites relacionados con expedientes sancionadores

Declaración de Superficies y solicitud única (pago básico)

Trámites
Técnico/a Agricultura

Ayudas a la inversión

Ayudas a primera instalación

Otras ayudas o subvenciones

ASISTENCIA A LA CIUDADANIA MEDIANTE FUNCIONARIADO HABILITADO

Todo procedimiento que esté en sede electrónica es susceptible de ser prestado por funcionario/a habilitado/a.

Cuando presta la asistencia, el/la funcionario/a habilitado/a accede al formulario de la sede electrónica, a través del aplicativo de registro, donde elige la opción de funcionario/a habilitado/a

The screenshot shows the KIN (Kin) web application interface. At the top, there is a navigation bar with the following elements:

- KIN** logo
- OBLIGADO TRIBUTARIO** (Tax Obligated)
- ARTEZ** (Artes)
- ENTRADAS Y SALIDAS** (Inputs and Outputs)
- APLICACIONES ACTUALES** (Current Applications)

Below the navigation bar, there are two main sections:

- MAESTRO DE PERSONAS** (Master of Persons)
- MODULO DE BÚSQUEDA** (Search Module)

The main content area is titled **ALTA DE ENTRADAS** (New Entries) and includes a search icon and the text **Alta de entradas**. Below this, there is a dropdown menu for **Oficina origen:** (Origin Office) with the selected option **SECCIÓN DE REGISTRO Y ATENCIÓN CIUDADANA** (Registration and Citizen Attention Section). Underneath, there is a section for **Tipo de alta:** (Type of entry) with three radio button options:

- Alta presencial genérica (Generic in-person entry)
- Otras administraciones (Other administrations)
- Funcionario/a habilitado/a (Authorized official)

At the bottom of the form, there is a red button labeled **NUEVA** (New).

ASISTENCIA A LA CIUDADANIA MEDIANTE FUNCIONARIADO HABILITADO

Se ha diseñado un sistema de **borradores** que permite que:

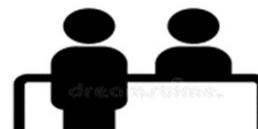
- una tramitación iniciada por el/la ciudadano/a en sede electrónica pueda ser finalizada posteriormente en oficina por funcionario/a habilitado y
- viceversa, que el/la ciudadano/a, tras haber recibido la oportuna capacitación en la oficina, pueda finalizar en la sede un trámite iniciado por funcionario/a habilitado.
 - Ello posibilita un trasvase entre canales.

Además, se está haciendo una **labor capacitadora y formadora** con la ciudadanía para superar el gap tecnológico y digital: no sólo se emite el sistema de identificación y firma electrónica bakq y ayuda en su activación en el propio mostrador, si no que se está formando a las personas usuarias para que puedan tramitar on line.

ASISTENCIA A LA CIUDADANIA MEDIANTE FUNCIONARIADO HABILITADO

La misión capacitadora y formadora de la ciudadanía se complementa con la existencia de unos **puestos de autoservicio** en algunas oficinas, donde con ayuda y acompañamiento de funcionario/a la persona usuaria realiza la tramitación on line.

- Situación actual de la atención presencial



BILBAO

❖ Laguntza **LAGUNTZA**

❖ Hacienda Bilbao **DHF**

⇒ Otros puntos de registro ●

- ❖ Departamento de Acción Social
- ❖ Departamento de Medio Natural y Agricultura
- ❖ Departamento de Transportes, Movilidad y Turismo
- ❖ Departamento de Promoción Económica
- ❖ Departamento de Infraestructuras y Desarrollo Territorial
- ❖ Departamento de Euskera, Cultura y Deporte
- ❖ Departamento de Empleo, Cohesión Social e Igualdad

⇒ Oficinas especializadas de otros Departamentos ▲

- ❖ Acción Social: GIZATEK
- ❖ Transportes, Movilidad y Turismo:
 - Concesiones e Inspecciones
- ❖ Medio Natural y Agricultura
 - Desarrollo Rural
 - Caza y Pesca
- ❖ Otras

COMARCAS

⇒ Oficinas Gertu **GERTU**

- ❖ Durango
- ❖ Gernika
- ❖ Bermeo
- ❖ Balmaseda
- ❖ Mungia
- ❖ Igorre
- ❖ Markina

⇒ SIAC **SIAC**

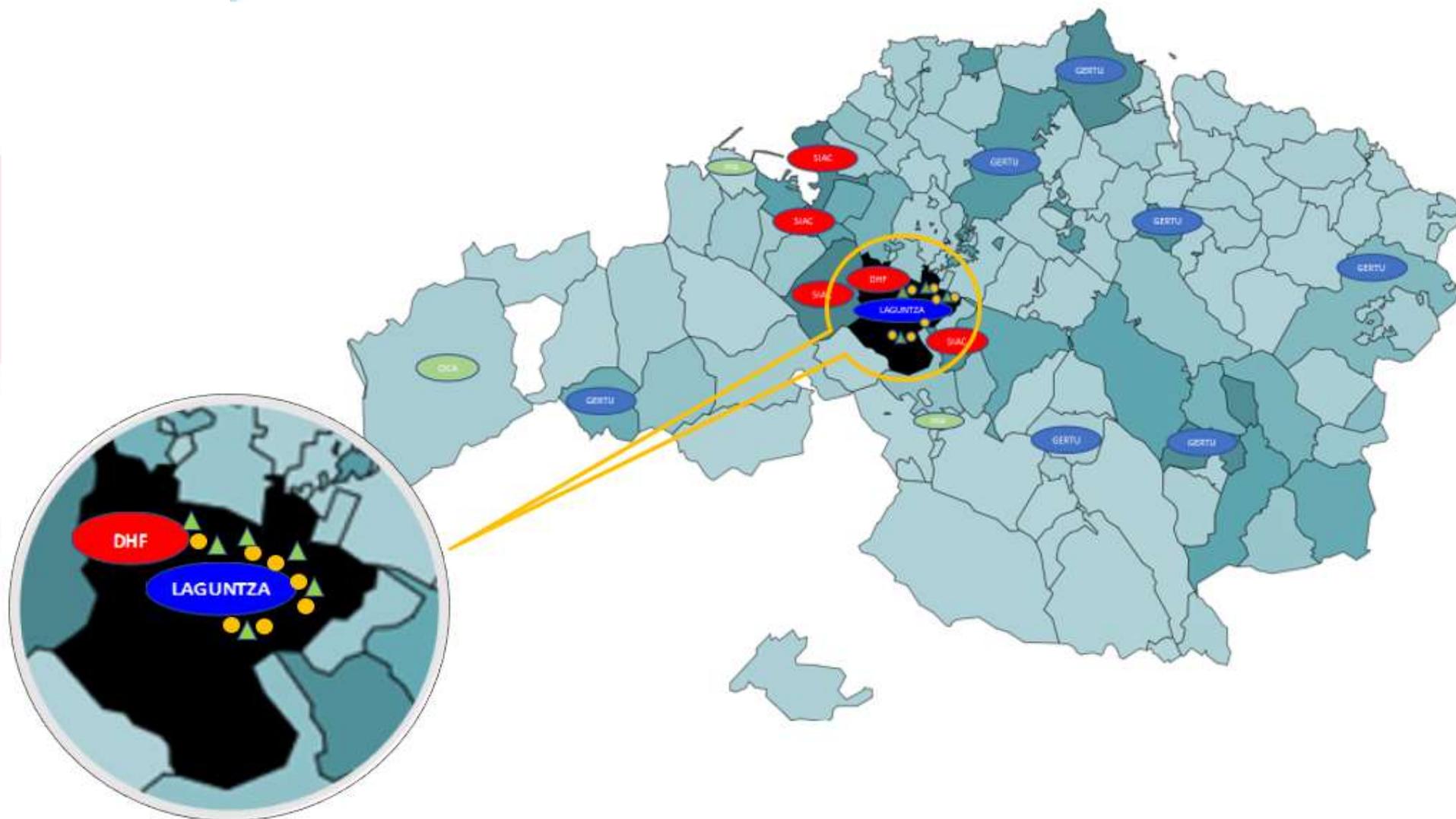
- ❖ Getxo
- ❖ Barakaldo
- ❖ Portugalete
- ❖ Basauri

OCA

⇒ OCA

- ❖ Karrantza
- ❖ Ugao
- ❖ Abanto-Zierbena

MAPA ACTUAL



Propuesta de futuro a corto plazo (mediados de 2026)

1. Continuar con el despliegue de la red Gertu, incorporando la oficina SIAC de Getxo,
2. Ampliación y traslado de la oficina Laguntza a San Vicente 1 y 2 Bilbao, incrementando su cartera de servicios mediante la centralización de los actuales registros departamentales (salvo el de Hacienda) e incorporación de nuevos trámites que actualmente se prestan en oficinas diseminadas en departamentos. De esta manera, Laguntza se convertiría en la **ventanilla única** de la DFB en la capital.
3. Mantener aquellas **oficinas especializadas** (segundo nivel de atención), cuyos trámites no puedan trasladarse a Laguntza (primer nivel de atención).



B. CANAL TELEFÓNICO

Número único 94 406 8000

Legalmente no podemos contar con un número corto de 3 dígitos, número de información administrativa (al estilo del 010 ó 012), incluido dentro de la categoría de números de interés social en el Plan nacional de numeración

- ✓ Atendido por funcionariado
 - Centralita
 - Laguntza: 94 406 7777
- ✓ Atendidos en el primer nivel por Zugaztel a través de un encargo de gestión:
 - Hacienda y Finanzas Renta 94 608 3000
 - Hacienda y Finanzas 94 612 5500 (compartido con funcionariado de Hacienda y Finanzas)
 - Acción Social: 94 406 6000
 - Euskera y Cultura: 94 608 3360 (udalekuak)
 - Departamentos de Empleo y Promoción económica; 94 406 8008
 - Sede electrónica: 94 608 3001
 - Bizkaibus: 94 612 5555

- ✓ Atendido por Lantik:
 - CAU: 94 608 3566

Propuesta de futuro

1. Cuadro de mando con datos en tiempo real de la atención telefónica y niveles de servicio
1. Identificar nuevas áreas que incorporar al primer nivel
2. Asignar a determinados negocios un número de cabecera para garantizar el escalado al segundo nivel y un continuo de la atención
1. Mejorar el menú/canalizador IVR para enrutar las llamadas en función de su temática e introducir la IA

C. CANAL ELECTRÓNICO

Punto de acceso general www.bizkaia.eus y sede electrónica www.ebizkaia.eus



El punto de acceso general www.bizkaia.eus aglutina toda la **información** sobre la DFB, los **servicios públicos** que ofrece y da **acceso a los canales** a través de los que la ciudadanía se puede relacionar con esta administración, entre ellos, la sede electrónica.

En la sede, cada persona interesada o representante dispone de un **área privada** donde puede acceder a:

- sus datos personales y de contacto
- las gestiones que ha realizado y
- los servicios digitales que tiene a su disposición (ejemplo: obtención de medios de identificación y firma electrónica, suscribirse voluntariamente a la notificación electrónica, otorgar la representación, gestionar pagos, envío de facturas,,,))

C. CANAL ELECTRÓNICO



Se ha iniciado un **proyecto CIX** de revisión de toda la sede electrónica: mediante dinámicas de design thinking: se quiere establecer un mapa completo de interacción de las personas usuarias y los trámites y servicios atendiendo a la diversidad de colectivos con los que nos relacionamos.

Primer resultado: nuevo diseño del catálogo de trámites.

Además, se ha **personalizado** la sede electrónica:

- Segmentación de la sede. Disponemos **una subsede para profesionales tributarios** con funcionalidades adaptadas a su operativa de trabajo.
- Cuadro de mando personalizado donde a simple vista la persona usuaria pueda ver las tareas que tiene pendientes

C. CANAL ELECTRÓNICO



Área personal

Buenos días, Lorea [Mis datos](#)

Actuando como PERSONA INTERESADA REPRESENTANTE DE PERSONA AUTORIZADA DE

TRÁMITES

8

acciones pendientes

2 caducan pronto

[Mis expedientes →](#)

MIS NOTIFICACIONES Y COMUNICACIONES

10

sin leer

9 notificaciones

1 comunicaciones

[Mis notificaciones y comunicaciones →](#)

AVISOS

0

avisos

[Mis avisos →](#)

FAVORITOS

0

favoritos

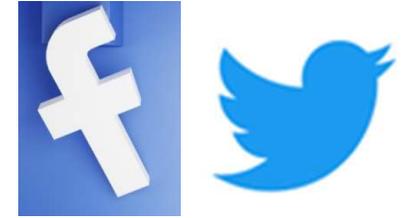
No tienes favoritos guardados

D. CANAL APP

Situación actual

1. Existen varias apps. A la más conocida, BizkaiUp, se unen otras: Zaintzapp (Acción Social), Renta, Bizkaibus, Bizkaimove, Eskola kirola, Bizkaia Talent y Bizkaia Bizikleta
2. BizkaiUp permite realizar un reducido número de trámites, como gestionar la cita previa para las oficinas, reservar el baño asistido en playas, reservar espacios públicos (biblioteca), consultar el estado de playas, oficinas y teléfonos de atención, eventos, además de dar acceso a la sede electrónica





E. REDES SOCIALES

Situación actual

1. La DFB las utiliza mayoritariamente para la comunicación institucional, mientras que su uso para la tramitación de consultas de información por parte de la ciudadanía resulta minoritario (Solo se facilita información de carácter general, nunca personal)
2. Existe un aplicativo común (Hotsuite) desde donde gestionar esas consultas

Propuesta de futuro

1. Gestionar las respuestas desde el CRM corporativo
2. Impulsar las redes sociales como un verdadero canal de atención, donde se facilite información general a consultas que no sean de carácter personal o implique el intercambio de datos sensibles.

DATOS POR CANALES

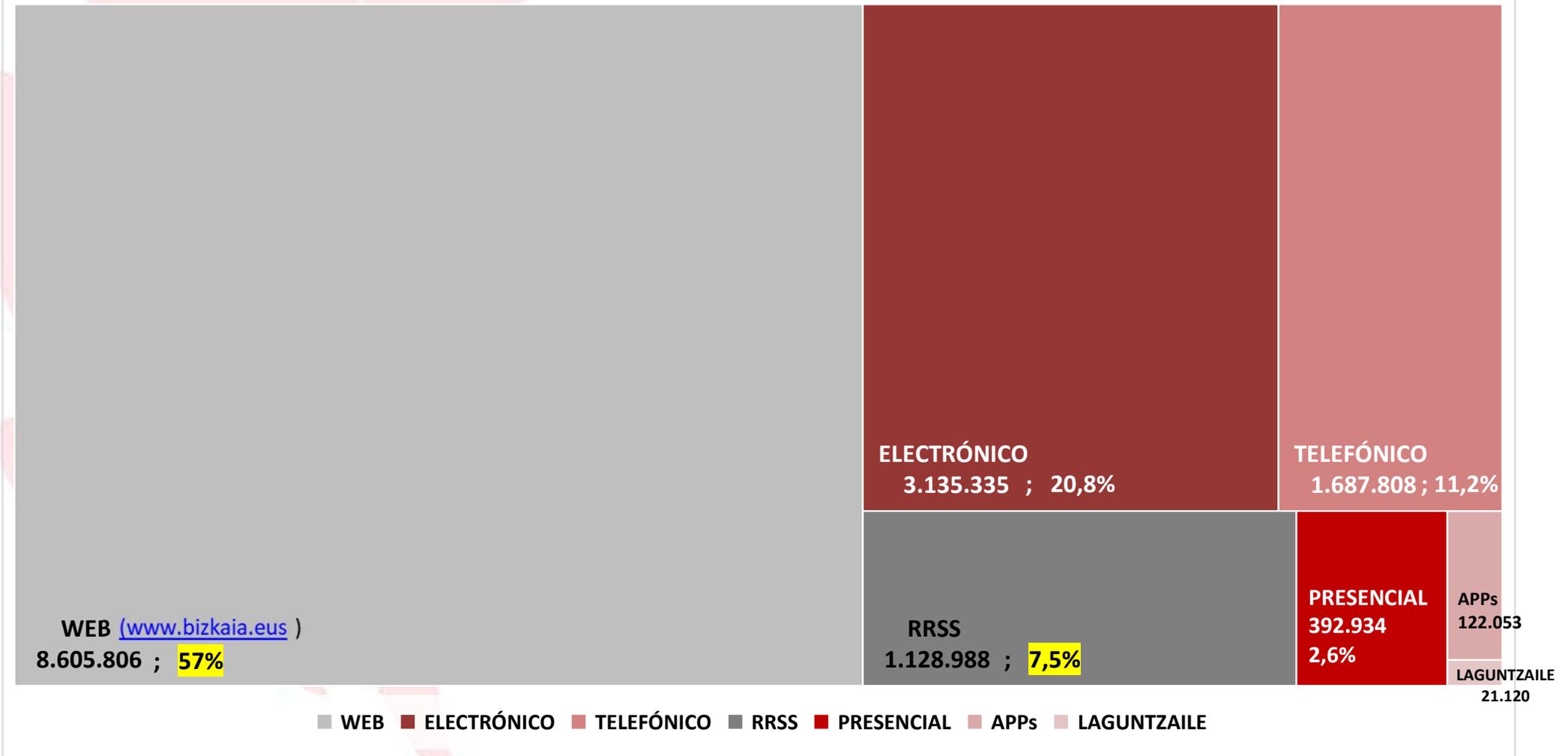


ALGUNOS DATOS SOBRE LA ATENCIÓN

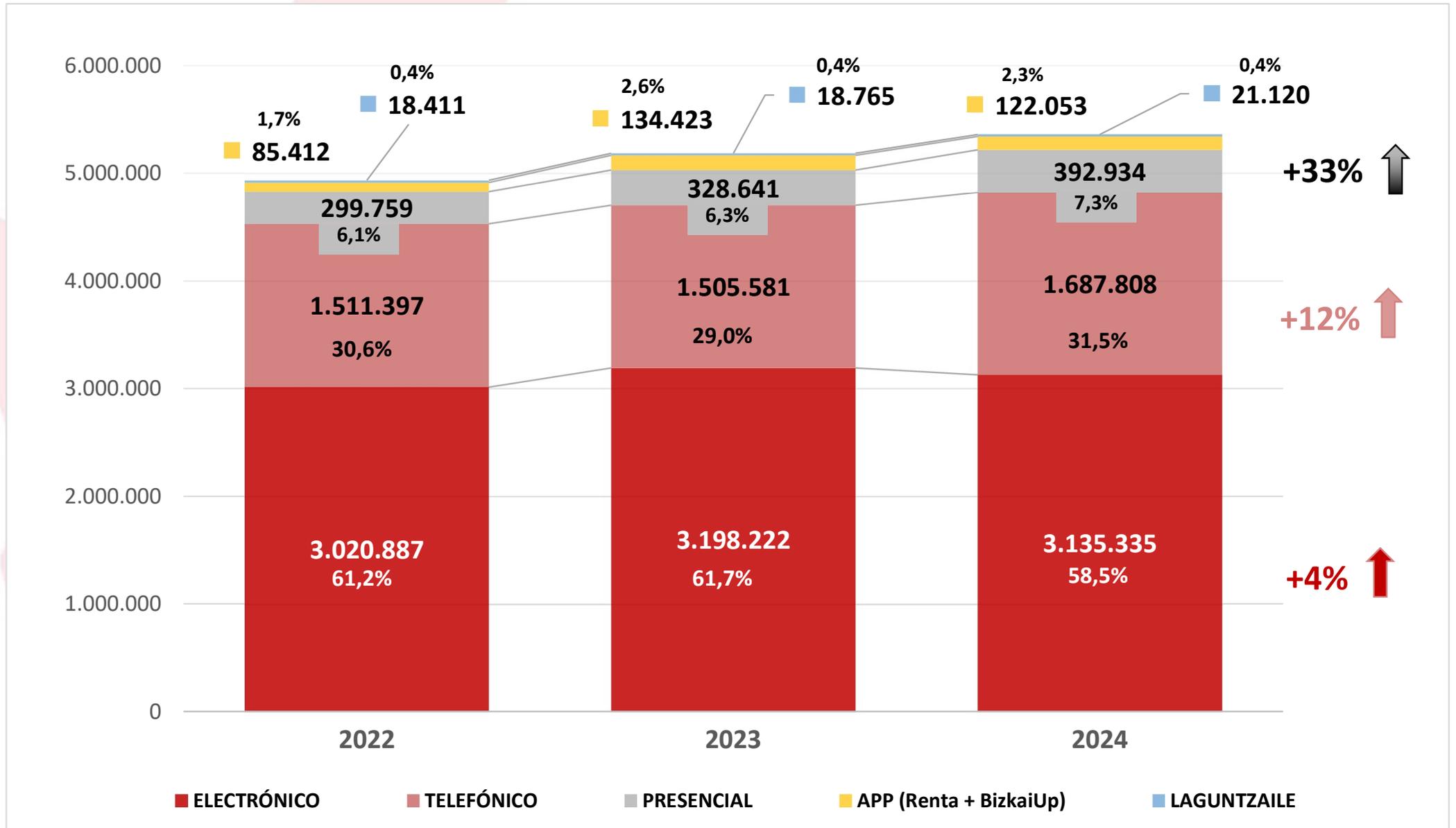
2024

15.090.667

Interacciones de la ciudadanía con DFB

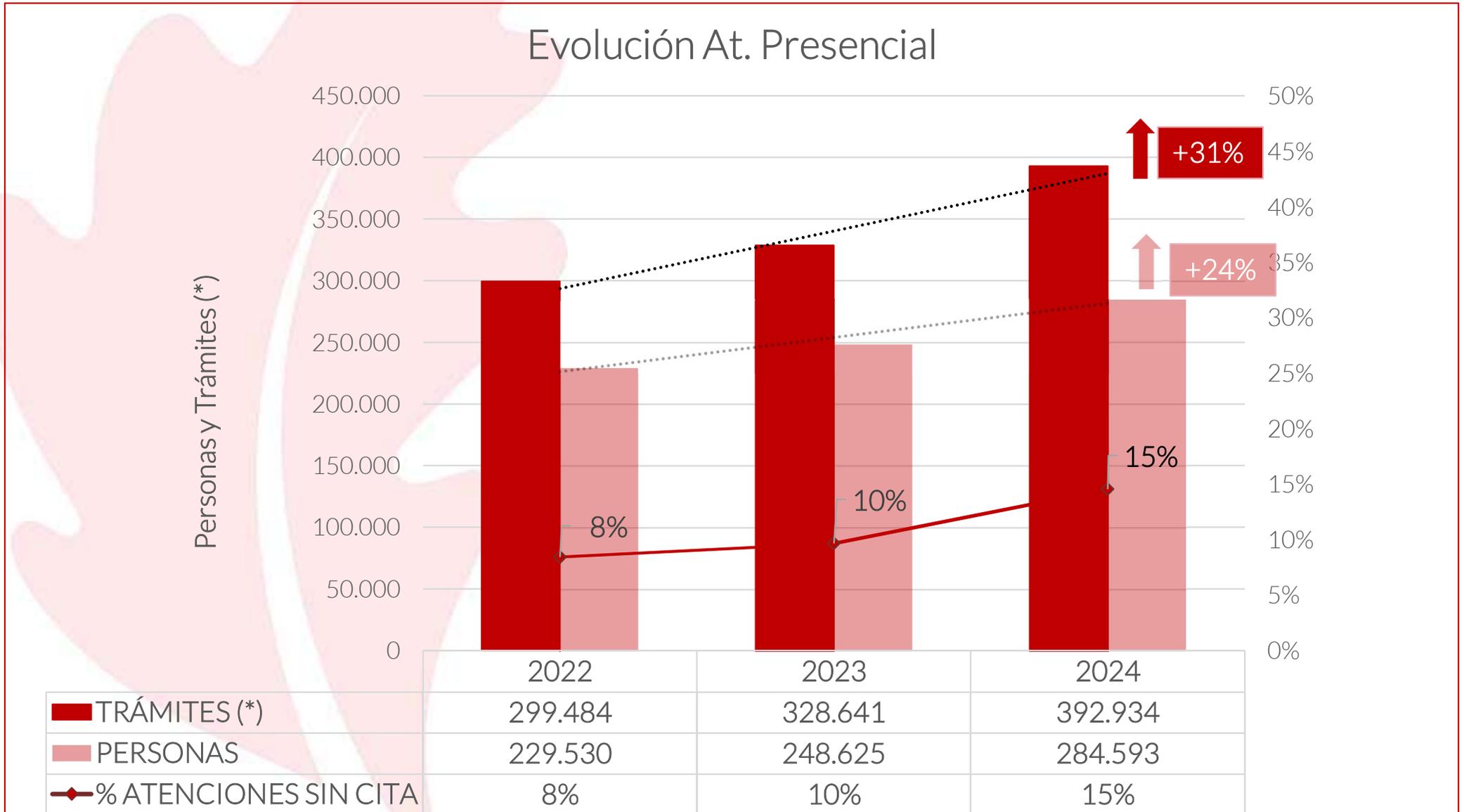


EVOLUCIÓN CONSULTAS Y TRÁMITES DE LA CIUDADANÍA 2022- 2024



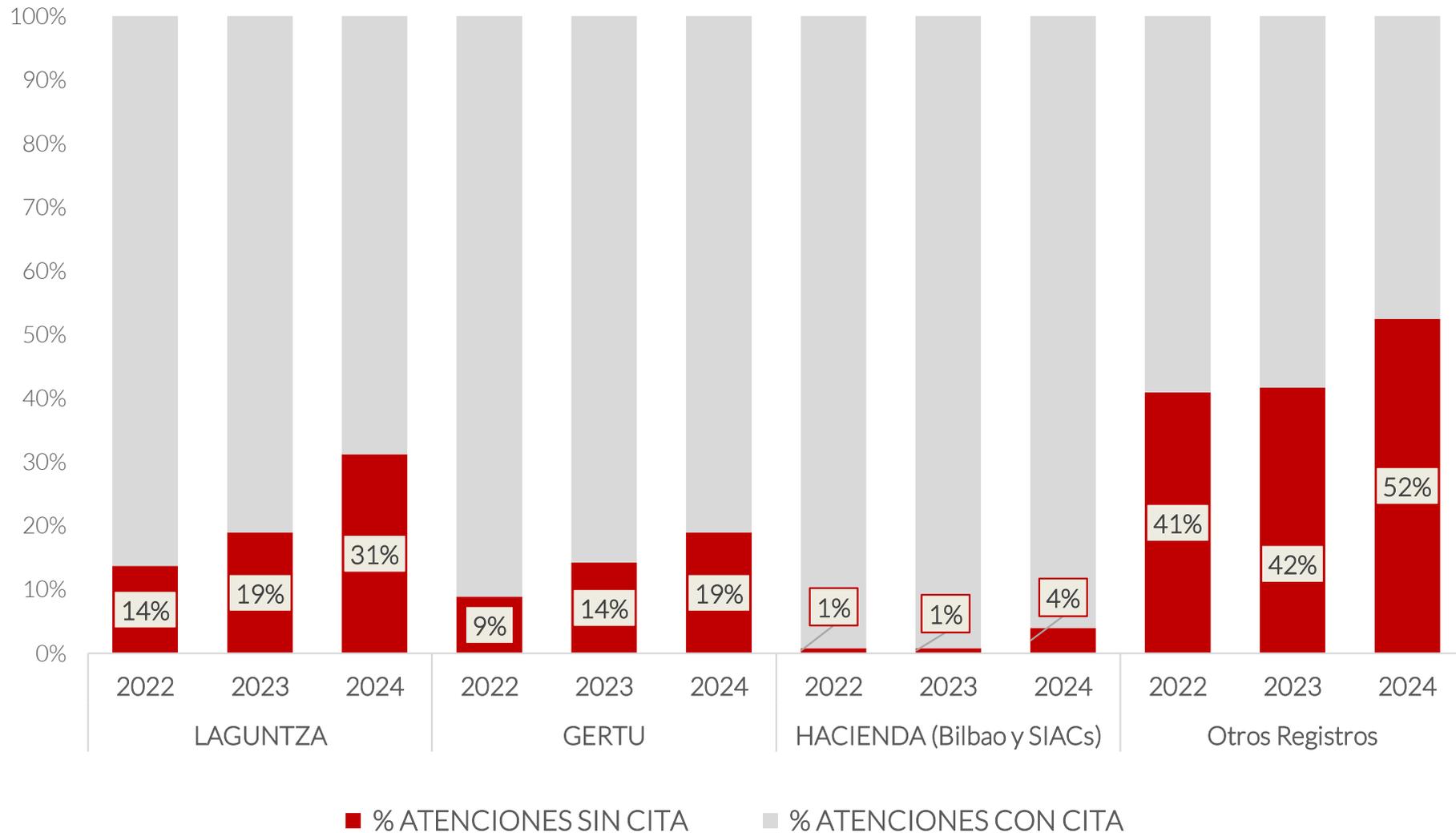
ANÁLISIS POR CANAL

☐ CANAL PRESENCIAL



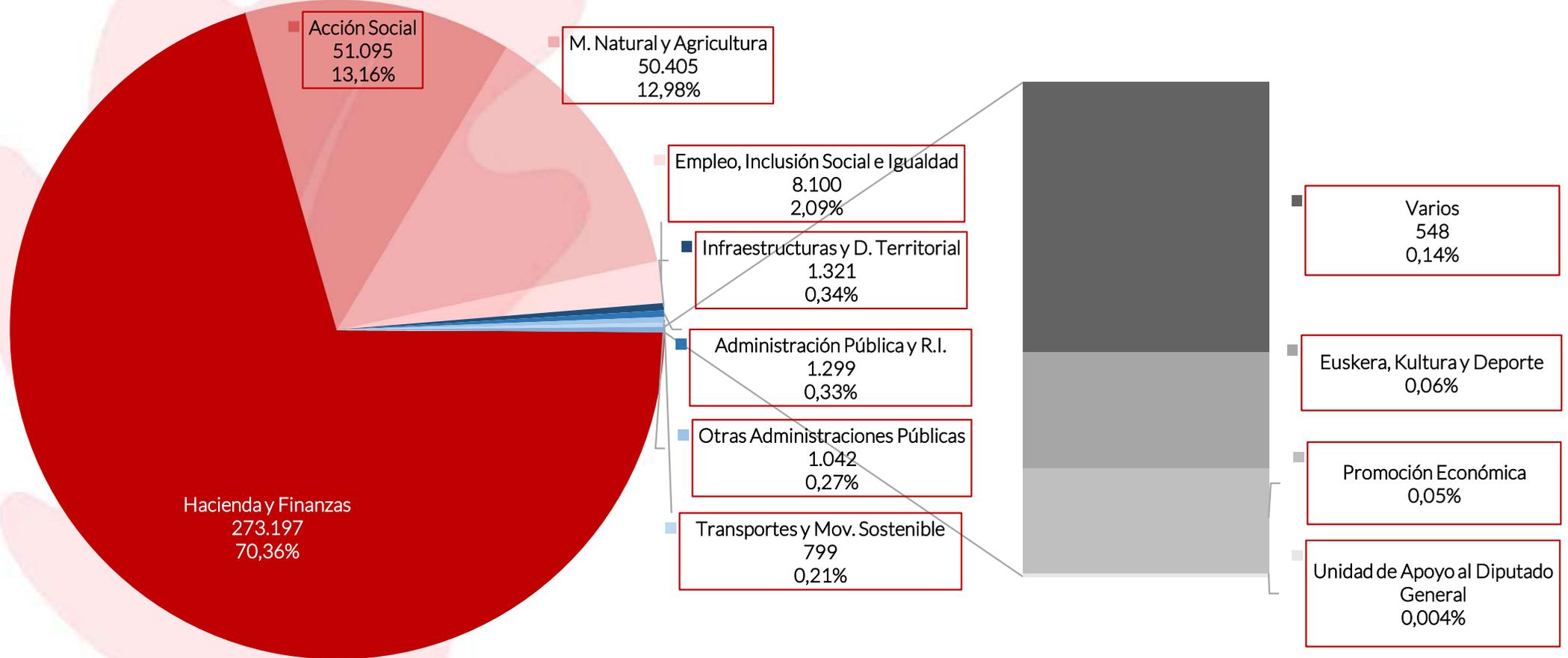
(*) Se añaden a los datos de trámites y personas registrados en el sistema de gestión de colas, los registros realizados en las oficinas no integradas en dicho sistema (Euskera, Cultura y Deportes, Empleo y Cohesión social e Infraestructuras).

Evolución Cita previa por tipo de oficina



2024

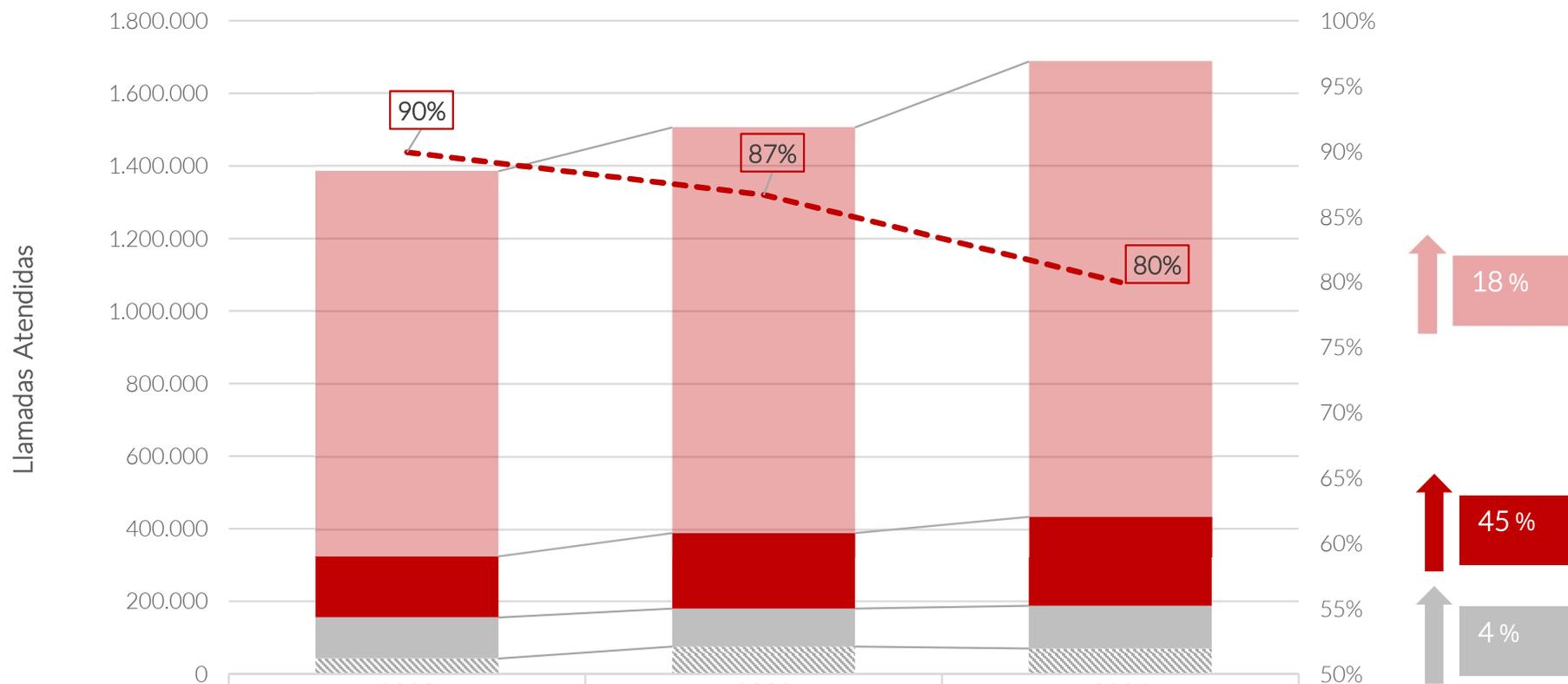
Distribución de trámites y consultas por Departamentos



- Hacienda y Finanzas
- Acción Social
- M. Natural y Agricultura
- Empleo, Inclusión Social e Igualdad
- Infraestructuras y D. Territorial
- Administración Pública y R.I.
- Otras Administraciones Públicas
- Transportes y Mov. Sostenible
- Varios
- Euskera, Kultura y Deporte
- Promoción Económica
- Unidad de Apoyo al Diputado General

☐ CANAL TELEFÓNICO

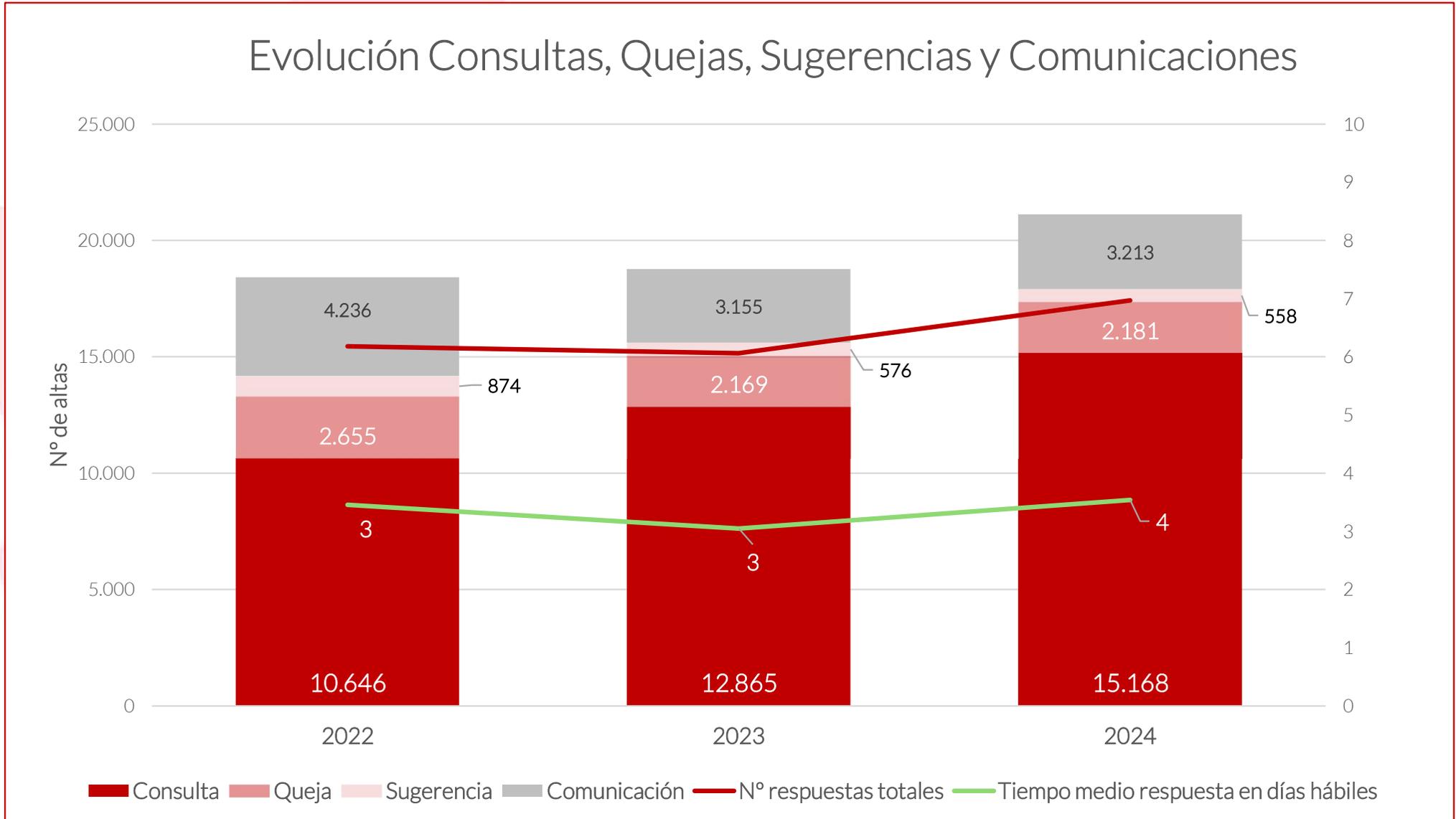
Evolución y nivel de servicio



	2022	2023	2024
Agentes (Zugaztel y DFB)	1.058.805	1.115.070	1.252.404
Centralita	170.956	210.226	247.609
IVR	113.080	104.758	118.077
Empresas Públicas	42.673	75.527	69.718
Nivel servicio (*)	90%	87%	80%

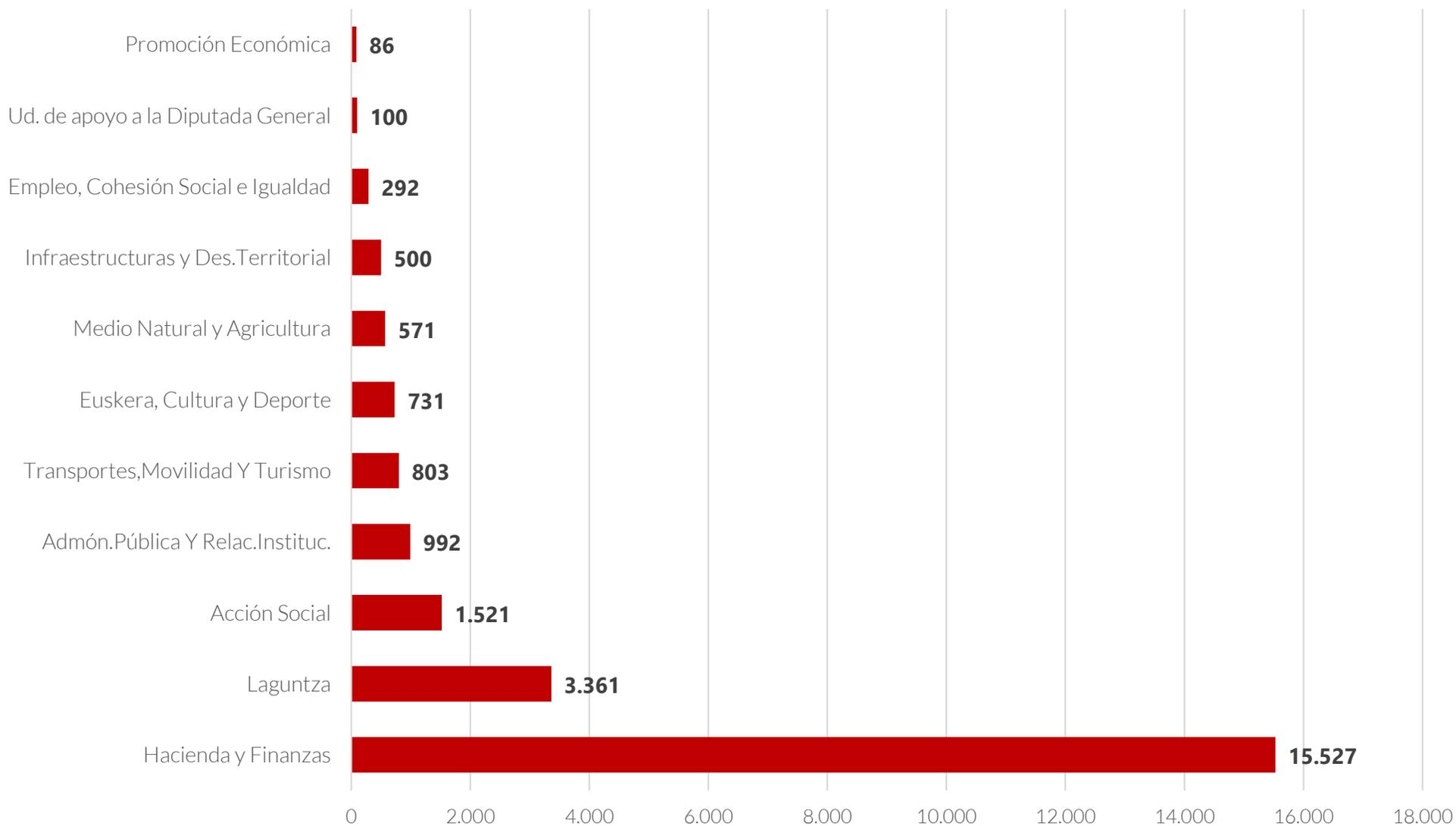
(*) Agentes y Centralita

☐ CANAL WEB (Buzón Laguntzaile)



2024

Distribución de demandas por departamento



4, PROPUESTA DE CANALES DE ATENCIÓN EN EL FUTURO



- Presencial



- Telefónico



- Electrónico: www.ebizkaia.eus y www.bizkaia.eus



- Apps



- Redes sociales



- Videollamada



- WhatsApp - WebChat

VIDEO LLAMADA



Inicialmente se concibió como un canal para determinados colectivos con necesidades especiales (por ejemplo, personas sordomudas), pero puede destinarse a toda la población.

- 1) En sus orígenes se diseñó con cita previa: el/la ciudadano/a solicita cita previa para la videollamada y el día y a la hora indicada realiza la videollamada a través de app o web.
- 2) Posteriormente se ha desarrollado la funcionalidad de realizar videollamadas salientes para la atención / seguimiento de casos por parte de personal técnico de departamentos que eviten el desplazamiento a las oficinas de las personas interesadas.

Permite la realización de trámites, dado que está resuelta la tarea de la identificación de la persona interesada mediante el uso de los medios bak y bakq de Izenpe, que permiten el envío de un código OTP al móvil.

La videollamada se grabará para acreditar la prestación del servicio.



WHATSAPP

3 finalidades:

- 1) Medio para realizar encuestas de satisfacción sobre la atención prestada y recogida de expectativas
- 2) Medio para enviar noticias hasta ahora difundidas por email y avisos a colectivos hasta ahora enviados por carta postal
- 3) Medio para que la ciudadanía formule consultas que no sean de carácter personal y no impliquen el intercambio de datos protegidos o sensibles y la Diputación facilite la respuesta (información general)

4, ESCUCHA Y PARTICIPACION CIUDADANA



1. WHATSAPP



Surge como un proyecto piloto de Govtech.

Se utiliza para realizar encuestas de satisfacción y recogida de sugerencias sobre la atención recibida en los siguientes canales, inmediatamente después de haber finalizado la atención :

- presencial (oficinas Gertu y Laguntza)
- telefónico y
- telemático (consultas, quejas y sugerencias recibidas a través de la web por el aplicativo Laguntzaile).

Pero el sistema es completamente escalable al conjunto de los servicios de atención ciudadana de la DFB.



Con ello se logra un doble objetivo:

- involucrar a la ciudadanía en la mejora de la atención y servicios prestados
- escuchar: conversar con la ciudadanía para entender mejor sus necesidades respecto al propio servicio, de manera que nos ayude a reflexionar y a tomar decisiones sobre cómo y hacia dónde queremos evolucionar.



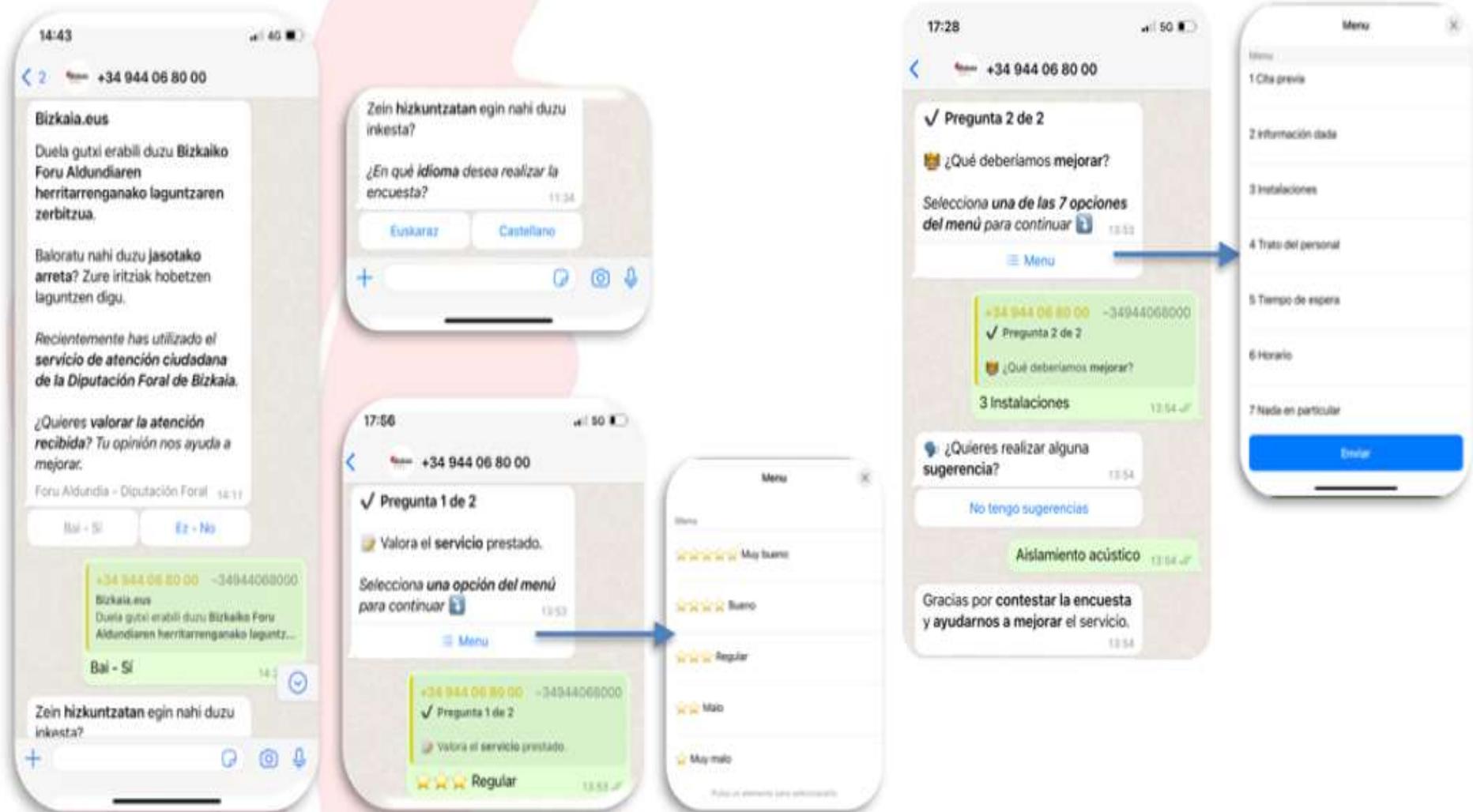
Se formulan 3 preguntas:

- 1) En la primera se pide una **valoración** de la atención prestada en una escala del 1 al 5 (donde 1 es muy mal y 5 es muy bien).
- 2) En la segunda se pregunta **en qué ámbito debemos mejorar** de entre los propuestos:
 - para la atención presencial: cita previa, la información dada, instalaciones, trato del personal, tiempo de espera y horario de apertura.
 - en la atención telefónica: información dada, el trato del personal, el tiempo de espera y el horario de atención.
 - en la atención on line: información dada y el tiempo en recibir la respuesta.

Se puede elegir la opción “Nada en particular”.

- 3) En la tercera pregunta, se les plantea : *¿Quieres realizar alguna sugerencia?*

CANAL PRESENCIAL





INDICADOR	OBJETIVO	CANAL PRESENCIAL	CANAL TELEFÓNICO
Alcance (Encuestados/Usuarios)	>50%	65,4%	47% (*)
Participación encuestados/as (Valoraciones/Encuestados/as)	>=40%	58,9%	55%
Participación neta global (Valoraciones/usuarios)	>25 %	38%	26%
Promedio sugerencias/trimestre		231	47
Valoración media del servicio	>=4	4,8	4,6



Se extraen informes semanales, mensuales y anuales.

Del análisis de los resultados de dichos informes, ponen en marcha las actuaciones siguientes:

- ✓ Reconocimiento y traslado de agradecimientos al personal de atención, como elemento motivador.
- ✓ Análisis de las quejas y adopción de acciones correctoras:
 - Identificación de los trámites objeto de quejas frecuentes y traslado al personal de atención y a las unidades responsables.
 - Análisis de las valoraciones negativas sobre el trato y la atención a la persona usuaria por parte de los/as agentes. Valoraciones que de otra manera resulta casi imposible recabar, dado que una encuesta de satisfacción se realiza en un momento puntual como mucho una vez o dos al año.



- ✓ Mejora de la información que maneja el personal de atención y proporcionada a las personas usuarias:
 - Identificación y subsanación inmediata de los defectos, faltas de actualización o incoherencia en las fichas de la base del conocimiento.
 - Solicitud a los diferentes departamentos y servicios de aclaraciones, elaboración de instrucciones, subsanaciones de información en Web y catálogo de servicios.
- ✓ Programas de **formación** específica para el personal de atención sobre los temas y ámbitos más reclamados.
- ✓ Análisis para la **ampliación de horarios** de atención en las oficinas.



✓ Cita previa:

- Configuración de los sistemas de gestión y control de la atención presencial para compatibilizar la atención con y sin cita.
- Subsanación de los errores denunciados en el funcionamiento del buscador de trámites de la web.
- Proyecto de simplificación y rediseño de la web de cita previa para facilitar y mejorar aquellos aspectos peor valorados por las personas usuarias.



Uso de la IA conversacional para optimizar la estrategia de servicio a la ciudadanía

Automatización para clasificar el ámbito de mejora (cita previa, la información...) y la intención de los comentarios (queja, sugerencia, agradecimiento).

Se pretende evolucionar de una clasificación manual realizada en 2024 a una clasificación automatizada. 2 fases:

- ⇒ **FASE I:** Utilización de un modelo propio de PLN (procesamiento del lenguaje natural). En estos momentos se alcanza un 49% de acierto en la clasificación del ámbito y un 80% en la intención del comentario
- ⇒ **FASE II:** evolución a un modelo de IA Generativa basado en LLM (Large Language Model o Modelo de Lenguaje de Gran Tamaño en castellano), hasta maximizar la tasa de acierto en la clasificación automática de los comentarios.

2. SATISFACCIÓN Y CONTROL DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS

□ CARTA DE SERVICIOS

ATRIBUTO	COMPROMISO	RESULTADO								
Ofrecer a las personas usuarias información clara y actualizada	Puntuación media de satisfacción superior a 8,0 en la encuesta de satisfacción	8,9* Cumplimiento								
Garantizar a las personas usuarias: <ul style="list-style-type: none"> Atención personalizada y un trato amable Buena disposición para dar respuesta a demandas y necesidades. Resolución eficaz de sus consultas y trámites solicitados. Atención profesional con personal formado y competente. Explicaciones claras con un lenguaje comprensible y adecuado. 	Puntuación media de satisfacción superior a 8,0 en la encuesta de satisfacción	9,1* Cumplimiento <table border="0" style="margin-left: 20px;"> <tr> <td>Atención personalizada y trato amable</td> <td>9,3</td> </tr> <tr> <td>Disposición para dar respuesta</td> <td>9,1</td> </tr> <tr> <td>Resolución eficaz</td> <td>9,1</td> </tr> <tr> <td>Atención profesional</td> <td>9,1</td> </tr> </table>	Atención personalizada y trato amable	9,3	Disposición para dar respuesta	9,1	Resolución eficaz	9,1	Atención profesional	9,1
Atención personalizada y trato amable	9,3									
Disposición para dar respuesta	9,1									
Resolución eficaz	9,1									
Atención profesional	9,1									
Garantizar que la ciudadanía disponga de una oficina donde las personas usuarias puedan acudir a realizar consultas y trámites	Puntuación media de satisfacción superior a 8,0 en la encuesta de satisfacción	9,0 Cumplimiento								
Habilitar y publicitar un teléfono de información al que la persona usuaria pueda llamar antes de ir a la oficina para informarse o resolver dudas	Puntuación media de satisfacción superior a 8,0 en la encuesta de satisfacción	8,9 Cumplimiento								
Garantizar el orden y la limpieza de las oficinas	Puntuación media de satisfacción superior a 8,0 en la encuesta de satisfacción	9,2 Cumplimiento								
Garantizar la atención puntual en las atenciones con cita previa	Tiempo medio de espera : <ul style="list-style-type: none"> < 10 minutos en el 85% de los casos. < 30 minutos en los casos restantes *. *Excepto en situaciones ajenas al servicio motivadas y justificadas.	95, 62% < 10 min 99, 97% < 30 min								

SEGUIMIENTO DE LA SATISFACCIÓN Y CONTROL DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS

❑ CANALES DE ESCUCHA A LA CIUDADANÍA

RESULTADOS 2024

		Objetivo	WHATSAAP 		WEB-CHAT 
			At. Presencial (Gertu y Laguntza)	AT. Telefónica (Laguntza - 7777)	Laguntzaile
INDICADORES	Alcance (Encuestados/Usuarios)	>50%	65,4%	47%	2%
	Participación Encuestados (Valoraciones/Encuestados)	>=40%	58,9%	55%	74%
	Participación Neta Global (Valoraciones/usuarios)	>=30%	38%	26%	2%
	Sugerencias/trimestre		231	47	24
	Valoración Media (1-5)	>=4	4,8	4,6	3,8
SUGERENCIAS	Asunto	Total	Presencial	Telefónica	Laguntzaile
	Tramitación/Gestión	275	224	40	11
	Cita previa	252	248	4	
	Trato/ Atención del personal	241	192	43	6
	Información	196	100	41	55
	Horario de atención	144	134	10	
	Agradecimiento/ Aprobación	133	113	15	5
	Instalaciones y equipamiento	93	93		
	Oferta de Servicios	75	49	25	1
	Tiempo de espera	48	18	27	3
	Encuesta/ Errores respuesta	35	28	7	
	At. Telefónica	34	34		
	Total	1.526	1.233	212	81

3. FORO DELIBERATIVO

Alineado con las recomendaciones de la OCDE sobre Gobierno abierto.

Iniciativa pionera en el estado llevada a cabo en mayo de 2022.

Participaron 38 personas (19 mujeres y 19 varones) de diferentes comarcas de Bizkaia y de diferentes edades y perfiles educativos, muestra representativa de la ciudadanía.-

Objetivo: reflexionar sobre el servicio de atención ciudadana de la DFB y realizar recomendaciones.



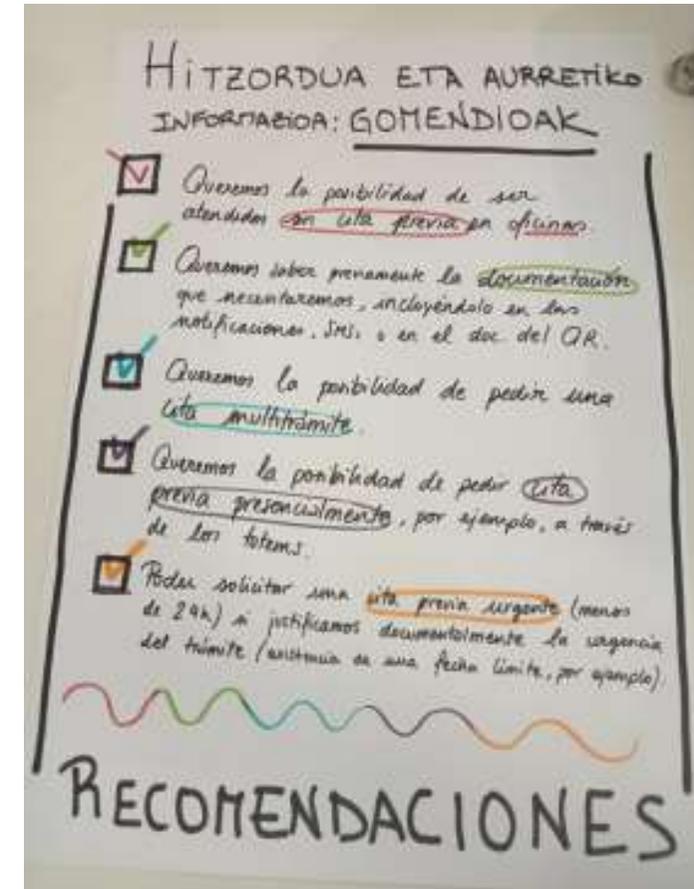
El Foro ha supuesto un ejercicio de escucha, participación y colaboración de la ciudadanía con la Diputación para la mejora de nuestro servicio público.

El Foro consensuó 24 recomendaciones en torno a 4 grandes áreas:

- cita previa e información previa a la visita a la oficina
- la oficina presencial como espacio físico
- oficina integral y su oferta de servicios
- otros canales distintos al presencial

Una vez analizadas y valoradas, la DFB ha dado respuesta a dichas recomendaciones y ha puesto o está poniendo en práctica gran parte de las mismas, y de cuyo cumplimiento se da reporte a la ciudadanía en la web.

Más información: <https://web.bizkaia.eus/es/foro-deliberativo>



Mila esker zuen arretagatik!

Sergio Alfonso García Allende
Bizkaiko Foru Aldundia-Diputación Foral de Bizkaia
Herritarren arretarako zerbitzuko burua
Telefonoa 94.406.7886
sergio.alfonso.garcia@bizkaia.eus