Bizkaia
foru aldundia
diputación foral

FORO DELIBERATIVO PARA LA MEJORA DEL SERVICIO DE ATENCIÓN CIUDADANA

INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS SOBRE LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS COMPROMISOS ADQUIRIDOS

Noviembre 2023

1

INTRODUCCIÓN

INTRODUCCIÓN

El 21 de mayo de 2022 se celebró en el Palacio Euskalduna de Bilbao un Foro Deliberativo para la mejora del Servicio de Atención Ciudadana de la Diputación Foral de Bizkaia, el primer Foro Deliberativo organizado por la institución.

Un Foro Deliberativo es un instrumento avanzado de participación ciudadana, en el que un grupo de personas, elegidas desde el principio de igualdad de oportunidades, se reúnen para reflexionar y elaborar una serie de recomendaciones en relación a una temática de interés público. En este sentido, un Foro Deliberativo supone un ejercicio de colaboración de la ciudadanía con la Administración Pública. Un ejercicio valioso orientado a la mejora de las políticas y servicios públicos.

Un total de 38 personas (19 mujeres y 19 varones) de diferentes comarcas de Bizkaia y de diferentes edades y perfiles educativos participaron en este Foro.

Durante el Foro, y tras una explicación por parte de la DFB de la situación actual y los retos del Servicio de Atención Ciudadana, se lanzaron las siguientes preguntas para su análisis y elaboración de recomendaciones por parte de las personas participantes:

PREGUNTAS LANZADAS EN EL FORO

CITA PREVIA E INFORMACIÓN PREVIA ANTES DE ACUDIR A LA OFICINA

¿Cuáles y cómo deberían ser los pasos previos para poder realizar un trámite o una consulta en la oficina de atención a la ciudadanía?

LA OFICINA PRESENCIAL. LA OFICINA COMO ESPACIO

Cuando acudo a una oficina presencial de atención ciudadana de la Diputación para realizar un trámite o una consulta, ¿cómo me gustaría que fuese el espacio? ¿qué características debería reunir para que mi visita resultase satisfactoria al margen del trámite en sí?

LA OFICINA INTEGRAL. OFERTA DE SERVICIOS

Cuando acudo a una oficina presencial de atención ciudadana de la Diputación para realizar un trámite o una consulta, ¿cómo me gustaría que fuera esa visita/experiencia? ¿qué servicios espero encontrarme?

TRÁMITES MULTICANAL. OTROS CANALES DISTINTOS AL PRESENCIAL

¿Qué beneficios ves a otros canales distintos al presencial (oficina), tales como Sede electrónica (tramitación por internet), videollamada, teléfono, App ..., para realizar trámites o consultas, sin necesidad de acudir a la oficina?

¿Cómo imaginas que deberían ser los canales telemáticos/otros canales para que eligieras realizar trámites o consultas desde tu propio domicilio en vez de acudir a algunas de las oficinas presenciales de atención ciudadana?

Como respuesta a estas preguntas, las personas participantes consensuaron un total de 22 recomendaciones.

Estas recomendaciones fueron analizadas por el equipo del Servicio de Atención Ciudadana. En base a dicho análisis, en octubre de 2022 se elaboró un documento de devolución de resultados. De acuerdo a dicho documento:

- ❑ Se consideró viable la adopción total o parcial de 19 recomendaciones, para las cuales la DFB estableció compromisos concretos cara a su implementación.
- ❑ En el caso de 3 recomendaciones la viabilidad de su adopción se consideró baja debido a razones técnicas. En estos casos la DFB no asumió ningún compromiso concreto para su implementación, pero en alguno de los casos sí se estableció el compromiso de realizar un seguimiento sobre la evolución de las necesidades del servicio, por si su implementación fuese conveniente en un futuro.

La DFB se comprometió a realizar y difundir públicamente un año después un informe para permitir conocer en qué medida han sido implementadas dichas recomendaciones.

2

ANÁLISIS DEL AVANCE EN EL CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS ADQUIRIDOS

ANÁLISIS DEL AVANCE EN EL CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS ADQUIRIDOS

En las páginas siguientes se describen las acciones abordadas hasta la fecha y la correspondiente valoración sobre el grado de cumplimiento de los compromisos adquiridos, así como las acciones pendientes de realización en el corto plazo para los mismos.

El análisis se realiza recomendación a recomendación. Para cada una de estas recomendaciones, se ofrece la siguiente información:

- Contenido de la Recomendación.
- Grado de compromiso de adopción adquirido.
- Compromisos adquiridos por la DFB en relación con dicha recomendación.
- Avances realizados hasta la fecha.
- Próximas acciones previstas/pendientes.

Recomendación 1- Recomendamos que el Servicio de Atención Ciudadana de la Diputación Foral de Bizkaia ofrezca la posibilidad de prestar su servicio sin cita previa y de manera presencial en las oficinas habilitadas a tales efectos

GRADO DE COMPROMISO DE ADOPCIÓN ADQUIRIDO

MEDIO.

COMPROMISOS ADQUIRIDOS POR LA DFB EN RELACIÓN CON DICHA RECOMENDACIÓN

1.- Admitir la atención sin cita previa en las oficinas comarcales de atención ciudadana Gertu y en la oficina de atención ciudadana Laguntza, en Bilbao, si bien condicionándola a la disponibilidad de huecos libres en el calendario del personal de atención y a la duración del trámite solicitado, y confiriendo siempre prioridad a quien acuda con cita previa. Asimismo, y en línea con la recomendación emitida por el Ararteko en su informe "Administración digital y relaciones con la ciudadanía. Su aplicación a las administraciones públicas vascas", garantizar, en todo caso, la atención sin cita previa para el trámite de registro.

2.- Extender a otros Departamentos y registros departamentales los criterios anteriores para la admisión sin cita en función de la disponibilidad/ocupación del servicio, considerando la especificidad/limitaciones de cada nivel de servicio (1er nivel = no especializado; 2º nivel = especializado).

3.- Realizar un análisis para redefinir, en su caso, las funciones y perfil requerido en el punto de acogida, de forma que pueda contribuir a canalizar las atenciones sin cita previa y compatibilizarlas con el conjunto de citas ya reservadas, sin perjudicar el compromiso de atención adquirido ante estas últimas.

AVANCES REALIZADOS

Se ha trabajado en la modificación de la pantalla del tótem de entrada a la Oficinas de Laguntza en Bilbao para permitir la recepción de las personas usuarias que acuden sin cita. A estas personas se les expedirá un tique de atención sin cita.

Se ha trabajado también en la adaptación de la lógica de gestión de colas para compatibilizar la atención de todas las personas usuarias (con cita y sin cita), garantizando en todo caso el compromiso de puntualidad en la atención de las personas con cita previa, ofreciéndoles un trato preferente frente a las personas usuarias que acuden sin cita.

El diseño conceptual y tecnológico de estas modificaciones está terminado, extendiéndose el periodo de prueba y ajustes a lo largo de todo el mes de noviembre de 2023.

PRÓXIMAS ACCIONES PREVISTAS/PENDIENTES

Durante el mes de diciembre se realizará el análisis de los datos del orden de llamada y tiempos de espera de los usuarios correspondientes a ambos grupos (con y sin cita), verificando el correcto cumplimiento de los objetivos establecidos.

En función de los resultados, se resolverá si dicho procedimiento es extensible a las oficinas Gertu y se procederá a su implantación progresiva.

Finalmente, una vez ajustado el funcionamiento en todas las oficinas, se revisará la Carta de Servicios de Atención Ciudadana presencial no especializada para incorporar el servicio sin cita y ajustar los compromisos de puntualidad en cada caso.

Recomendación 2.- Recomendamos que el Servicio de Atención Ciudadana de la Diputación Foral de Bizkaia informe adecuadamente a la persona que ha concertado una cita para la realización de un trámite (y con anterioridad a dicha cita) de toda la documentación que va a ser necesario que presente para llevar a cabo el trámite solicitado. Con este fin, se recomienda que la incorporación de esta información se haga en todas las notificaciones, SMS y en los QR que se intercambien durante la tramitación de la cita. Como ejemplo proponemos que en el mismo mensaje de la cita previa aparezca un "check list" de la documentación que se necesita aportar

GRADO DE COMPROMISO DE ADOPCIÓN ADQUIRIDO

MEDIO.

COMPROMISOS ADQUIRIDOS POR LA DFB EN RELACIÓN CON DICHA RECOMENDACIÓN

1.- Revisar el actual listado de citas y vincularlo con los trámites con los que tengan relación directa, para determinar en cada caso la fuente de información a enlazar, que será accesible tanto desde la propia aplicación de cita previa (Web y App) como desde los mensajes de confirmación de cita enviados por correo electrónico.

2.- Continuar y reforzar la práctica de que, por parte del personal de atención, se informe en el momento de dar la cita de la documentación requerida para cada trámite.

AVANCES REALIZADOS

Se ha comenzado a incorporar en la aplicación de reserva de citas la información y enlaces relativos a las condiciones y requisitos para completar con éxito el trámite solicitado.

Asimismo, se ha modificado el diseño de los correos electrónicos de Confirmación de Cita y Recordatorio de la Cita para incorporar dicha información que quedará a disposición del usuario para su utilización posterior.

Iniciado el proceso de revisión con los diferentes departamentos estos son los trámites que en la actualidad disponen de la citada información:

- Solicitud del título de familia numerosa.
- Inscripciones a procesos selectivos de DFB.
- Información y recogida de solicitudes de ayuda a personas usuarias de las autopistas AP-8 y AP-68, Variante Sur Metropolitana y Túneles de Artxanda.
- Recogida y tramitación de la solicitud de tarjetas de tacógrafo digital.
- Solicitud o recogida de tarjeta CAP.

PRÓXIMAS ACCIONES PREVISTAS/PENDIENTES

Extender esta práctica a todos los casos posibles a lo largo de los próximos meses.

Recomendación 3- Recomendamos que el Servicio de Atención Ciudadana de la Diputación Foral de Bizkaia ofrezca la posibilidad de poder solicitar una única cita para llevar a cabo diferentes trámites ("cita multitrámite")

GRADO DE COMPROMISO DE ADOPCIÓN ADQUIRIDO

ALTO.

COMPROMISOS ADQUIRIDOS POR LA DFB EN RELACIÓN CON DICHA RECOMENDACIÓN

Analizar y desarrollar una nueva funcionalidad en el sistema informático de gestión de citas que permita la reserva de cita para múltiples trámites para una misma persona, así como resolver técnicamente la reserva de citas consecutivas para esos trámites múltiples, en el mismo o distintos servicios.

AVANCES REALIZADOS

Se ha desarrollado la funcionalidad y se ha probado con éxito este verano en los servicios de reserva relacionados con el baño asistido en las playas de Bizkaia, que se ofrece a las personas con limitaciones en su movilidad y autonomía personal para que puedan disfrutar del baño en el mar.

PRÓXIMAS ACCIONES PREVISTAS/PENDIENTES

La aplicación de la Cita Multi-Trámite a los trámites administrativos se generalizará a lo largo de 2024.

Recomendación 4- Recomendamos que el Servicio de Atención Ciudadana de la Diputación Foral de Bizkaia ofrezca la posibilidad de poder solicitar una cita previa de manera presencial. Entre las opciones que se plantean para tramitar dicha solicitud, identificamos como primera opción el empleo de los tótems habilitados en las oficinas de atención ciudadana

GRADO DE COMPROMISO DE ADOPCIÓN ADQUIRIDO

MEDIO.

COMPROMISOS ADQUIRIDOS POR LA DFB EN RELACIÓN CON DICHA RECOMENDACIÓN

Incluir la reserva de cita previa presencial para el mismo o distinto día en el procedimiento (carta de servicios) de atención ciudadana. Este compromiso está vinculado al análisis y redefinición de las funciones y perfil requerido en el punto de acogida, ya indicado en la Recomendación 1, para que pueda agendar citas acordes a las necesidades de la ciudadanía.

Se descarta para este objetivo la opción de los tótems por las dificultades que plantea la selección de los servicios y tramites deseados y porque, durante ese tiempo, inutilizaría la función de recepción y emisión de tickets para la asignación de la persona y espacio de atención para las personas con cita.

AVANCES REALIZADOS

Se han elaborado y difundido instrucciones para que los agentes de información de las oficinas Gertu y Laguntza Bilbao realicen la reserva de cita previa en la propia oficina.

PRÓXIMAS ACCIONES PREVISTAS/PENDIENTES

Esta posibilidad se va a extender también a los mostradores especializados de las oficinas Gertu.

Este compromiso se va a incorporar como tal en la próxima revisión de la Carta de Servicios de Atención Ciudadana presencial no especializada.

Recomendación 5- Recomendamos que el Servicio de Atención Ciudadana de la Diputación Foral de Bizkaia ofrezca la posibilidad de poder solicitar una cita previa urgente (en un plazo máximo de 24 horas) siempre que se pueda justificar documentalmente el carácter de urgencia de dicha solicitud. Para ello podría establecerse una batería de criterios que permitan identificar la naturaleza urgente de un determinado trámite, tales como la justificación de la existencia de un plazo límite de tiempo para llevar a cabo una gestión o trámite asociado al solicitado

GRADO DE COMPROMISO DE ADOPCIÓN ADQUIRIDO

MEDIO.

COMPROMISOS ADQUIRIDOS POR LA DFB EN RELACIÓN CON DICHA RECOMENDACIÓN

Poner en marcha esta posibilidad. Para ello se deberán concretar las siguientes cuestiones:

- Definir con exactitud cuáles son los criterios para considerar una cuestión o trámite que precisa de una cita presencial como urgente (plazos de vencimiento,...).
- Determinar qué huecos se reservan para las atenciones urgentes, pero sin que esta posibilidad afecte al servicio regular.
- Establecer las vías de reserva de cita previa en estos casos para poder filtrar adecuadamente las circunstancias.

Este compromiso está vinculado al análisis y redefinición de las funciones y perfil requerido en el punto de acogida, ya indicado en las recomendaciones 1 y 4, para que pueda contribuir a la gestión de atenciones de urgencia.

AVANCES REALIZADOS

Se ha procedido a la eliminación del carácter obligatorio de la cita previa y la evolución a un sistema mixto donde se atiende preferentemente con cita previa y se admite la atención sin cita previa independientemente del carácter de urgencia del trámite solicitado. La atención sin cita previa, no obstante, queda supeditada a la disponibilidad de huecos libres.

En todo caso, se garantiza la atención sin cita previa para la realización de registro de documentos, conforme a las indicaciones del Ararteko.

PRÓXIMAS ACCIONES PREVISTAS/PENDIENTES

Extensión de este sistema a los mostradores especializados de las oficinas comarcales Gertu.

Recomendación 6- Recomendamos que en las oficinas vinculadas al Servicio de Atención Ciudadana de la Diputación Foral de Bizkaia se utilice una única imagen de marca que las identifique

GRADO DE COMPROMISO DE ADOPCIÓN ADQUIRIDO

ALTO.

COMPROMISOS ADQUIRIDOS POR LA DFB EN RELACIÓN CON DICHA RECOMENDACIÓN

1.- Generar una marca única del servicio y aplicar dicha marca en las Oficinas y los diferentes elementos de comunicación vinculados a las mismas. Valorar el aprovechamiento del concepto Gertu surgido del Programa Gertu definido en la Estrategia Bizkaia Goazen 2030 y ahora en Bizkaia Egiten 2019-2023.

2.- Impulsar una campaña de marketing con un doble objetivo: difundir la imagen de marca y divulgar la oferta de servicios.

AVANCES REALIZADOS

Sin avances reseñables.

PRÓXIMAS ACCIONES PREVISTAS/PENDIENTES

Dada la reciente incorporación del nuevo equipo de Gobierno tras la elecciones de mayo de 2023, los compromisos relativos a la imagen de marca y las campañas de marketing quedan aplazados hasta la aprobación del nuevo Modelo de Atención Ciudadana para el conjunto de la DFB en el que se ha comenzado a trabajar recientemente y el necesario desarrollo normativo del Decreto Foral de Atención Ciudadana que lo recoja.

Recomendación 7- Recomendamos que se informe, publicite y difunda suficientemente qué son y para qué sirven (qué servicios se prestan) estas oficinas

GRADO DE COMPROMISO DE ADOPCIÓN ADQUIRIDO

ALTO.

COMPROMISOS ADQUIRIDOS POR LA DFB EN RELACIÓN CON DICHA RECOMENDACIÓN

1.- Completar, durante el último trimestre de 2022, el proyecto Cix de revisión del ecosistema Web con la implantación del nuevo apartado de Atención ciudadana que mejore la visibilidad del apartado de atención ciudadana y la información relativa a los servicios prestados a través de los distintos canales

2.- Impulsar una campaña de marketing con un doble objetivo: difundir la imagen de marca y divulgar la oferta de servicios.

AVANCES REALIZADOS

Se ha completado la primera revisión de la Web en el marco del Proyecto Cix, incorporando mejoras en la información ofrecida en relación a los siguientes elementos del Servicio de Atención Ciudadana: canales disponibles, servicios y localización.

PRÓXIMAS ACCIONES PREVISTAS/PENDIENTES

Los compromisos relativos a las campañas de marketing quedan aplazados hasta la aprobación del nuevo Modelo de Atención Ciudadana para el conjunto de la DFB en el que se ha comenzado a trabajar recientemente y el necesario desarrollo normativo del Decreto Foral de Atención Ciudadana que lo recoja.

Recomendación 8- Recomendamos que se disponga de un servicio de atención personal en la entrada (mostrador) que facilite la información previa necesaria que requiera la ciudadanía

GRADO DE COMPROMISO DE ADOPCIÓN ADQUIRIDO

MEDIO.

COMPROMISOS ADQUIRIDOS POR LA DFB EN RELACIÓN CON DICHA RECOMENDACIÓN

Estimar la recomendación de contar con un servicio de atención personal en la entrada (mostrador) que facilite la información previa necesaria que requiera la ciudadanía, para lo cual se va a reconsiderar la viabilidad de un puesto de acogida, como un puesto multifunción para dar respuesta conjunta a varias de las recomendaciones (atención sin cita previa, cita previa presencial, citas para atenciones urgentes, información previa, atención/orientación personal, asistencia a la tramitación electrónica, ...).

Este compromiso está vinculado al análisis y redefinición de las funciones y perfil requerido en el punto de acogida, ya indicado en las recomendaciones 1, 4 y 5, para prestar un servicio de atención personal en la entrada (mostrador) que facilite la información previa necesaria que requiera la ciudadanía.

AVANCES REALIZADOS

Sin avances reseñables.

PRÓXIMAS ACCIONES PREVISTAS/PENDIENTES

Los compromisos relativos a las nuevas funciones del personal de acogida y recepción quedan aplazados hasta la aprobación del nuevo Modelo de Atención Ciudadana para el conjunto de la DFB en el que se ha comenzado a trabajar recientemente y el necesario desarrollo normativo del Decreto Foral de Atención Ciudadana que lo recoja.

Recomendación 9- Recomendamos que exista una señalética adecuada y se diseñen las distribuciones del espacio de forma intuitiva para facilitar el acceso de la ciudadanía a los puntos de atención

GRADO DE COMPROMISO DE ADOPCIÓN ADQUIRIDO

ALTO.

COMPROMISOS ADQUIRIDOS POR LA DFB EN RELACIÓN CON DICHA RECOMENDACIÓN

Seguir manteniendo este compromiso en la Carta de Servicios y controlando anualmente el nivel de satisfacción en este ámbito. Por el momento no parece necesario abordar nuevas acciones en este ámbito, pero se abordarán si se detecta que el nivel de satisfacción se reduce.

AVANCES REALIZADOS

Estos criterios de diseño han sido tenidos en cuenta en la puesta en marcha de las nuevas oficinas implantadas en marzo y abril del 2023 en Igorre y Markina, con las limitaciones impuestas por el espacio disponible.

PRÓXIMAS ACCIONES PREVISTAS/PENDIENTES

Este compromiso se va a incorporar como tal en la próxima revisión de la Carta de Servicios de Atención Ciudadana presencial no especializada.

También se va a incorporar a las próximas encuestas de satisfacción y expectativas que se comenzarán a realizar en el mes de diciembre.

Recomendación 10- Recomendamos que sean espacios bonitos y acogedores, diseñados con materiales sostenibles y donde se adopten las medidas necesarias para que haya una adecuada iluminación

GRADO DE COMPROMISO DE ADOPCIÓN ADQUIRIDO

ALTO.

COMPROMISOS ADQUIRIDOS POR LA DFB EN RELACIÓN CON DICHA RECOMENDACIÓN

Seguir manteniendo este compromiso en la Carta de Servicios y controlando anualmente el nivel de satisfacción en este ámbito. Por el momento no parece necesario abordar nuevas acciones en este ámbito, pero se abordarán si se detecta que el nivel de satisfacción se reduce.

AVANCES REALIZADOS

Estos criterios de diseño han sido tenidos en cuenta en la puesta en marcha de las nuevas oficinas implantadas en marzo y abril del 2023 en Igorre y Markina, con las limitaciones impuestas por el espacio disponible.

PRÓXIMAS ACCIONES PREVISTAS/PENDIENTES

Este compromiso se va a incorporar como tal en la próxima revisión de la Carta de Servicios de Atención Ciudadana presencial no especializada.

También se va a incorporar a las próximas encuestas de satisfacción y expectativas que se comenzarán a realizar en el mes de diciembre.

Recomendación 11- Recomendamos que se favorezcan los espacios abiertos, pero garantizando la privacidad de las personas usuarias al hacer las consultas mediante cubículos acristalados o empleando cualquier otra solución que lo posibilite y resulte oportuna

GRADO DE COMPROMISO DE ADOPCIÓN ADQUIRIDO

ALTO.

COMPROMISOS ADQUIRIDOS POR LA DFB EN RELACIÓN CON DICHA RECOMENDACIÓN

1.- Incluir en la Carta de Servicios la protección de la privacidad en el proceso de atención y valorar en la encuesta de satisfacción anual la percepción de la garantía de privacidad en la atención recibida.

2.- Dotar a la Oficina de Gernika y al resto de futuras oficinas de un despacho para atenciones que requieran especial privacidad.

3.- Tener en cuenta como criterio para la ubicación de las nuevas oficinas la necesidad de poder contar con este tipo de espacios y de que puedan crecer a futuro, siempre que no se ponga en riesgo la viabilidad económica de las oficinas.

Se desestima la recomendación de habilitar cubículos acristalados por:

- Los problemas de reverberación y confort acústico que podría generar este material.
- El riesgo de accidentes, debido a que su transparencia dificulta una correcta visualización.
- La dificultar la comunicación entre el personal de atención.

AVANCES REALIZADOS

Estos criterios de diseño han sido tenidos en cuenta en la puesta en marcha de las nuevas oficinas implantadas en marzo y abril del 2023 en Igorre y Markina, con las limitaciones impuestas por el espacio disponible.

PRÓXIMAS ACCIONES PREVISTAS/PENDIENTES

Este compromiso se va a incorporar como tal en la próxima revisión de la Carta de Servicios de Atención Ciudadana presencial no especializada.

También se va a incorporar a las próximas encuestas de satisfacción y expectativas que se comenzarán a realizar en el mes de diciembre.

Recomendación 12- Recomendamos que el Servicio de Atención Ciudadana de la Diputación Foral de Bizkaia ofrezca un horario más flexible, con apertura por la mañana y por la tarde

GRADO DE COMPROMISO DE ADOPCIÓN ADQUIRIDO

BAJO.

COMPROMISOS ADQUIRIDOS POR LA DFB EN RELACIÓN CON DICHA RECOMENDACIÓN

1.- Incluir el análisis de la demanda del servicio de tarde en los próximos estudios de satisfacción.

2.- Realizar un estudio de viabilidad técnico-económica y de análisis de alternativas para generar un calendario especial que permita que las oficinas comarcales adopten soluciones intermedias (por ejemplo, apertura de una tarde por semana).

AVANCES REALIZADOS

Se seguirá incluyendo la valoración del horario de servicio ofrecido en las encuestas de satisfacción y expectativas de las personas usuarias para su seguimiento y valoración, cuya próxima fase está prevista para diciembre de 2023.

PRÓXIMAS ACCIONES PREVISTAS/PENDIENTES

Esta cuestión se abordará en el proceso de elaboración del nuevo Modelo de Atención Ciudadana para el conjunto de la DFB en el que se ha comenzado a trabajar recientemente.

Recomendación 13- Recomendamos que el Servicio de Atención Ciudadana de la Diputación Foral de Bizkaia facilite la continuidad y trazabilidad en los trámites y servicios prestados a la ciudadanía. Si por algún motivo el trámite solicitado no se puede completar con éxito en la primera visita, se debería garantizar que la persona finalice su gestión en la oficina con la concertación de una cita en un día y hora programados para culminar la tramitación pendiente

GRADO DE COMPROMISO DE ADOPCIÓN ADQUIRIDO

MEDIO.

COMPROMISOS ADQUIRIDOS POR LA DFB EN RELACIÓN CON DICHA RECOMENDACIÓN

1.- Analizar y realizar una experiencia piloto para abrir la posibilidad de dar citas para todos los servicios de la Diputación desde las Oficinas Gertu.

2.- Analizar con el resto de Departamentos para qué servicios especializados es viable concertar cita previa desde las oficinas Gertu, o, en su defecto, establecer el sistema adecuado para trasladar la solicitud de cita al 2º nivel, para que sea este quien contacte con la persona solicitante.

AVANCES REALIZADOS

Se han elaborado y difundido instrucciones para que los agentes de información de las oficinas Gertu y Laguntza Bilbao realicen la reprogramación de citas por el propio agente de atención en el caso de no poder completar el trámite por falta de documentación, comparecencia del interesado u otras causas, siempre y cuando sea un trámite dentro de la competencia de las Oficinas de Atención Ciudadana.

Se está trabajando en la próxima habilitación del canal de atención mediante videollamada. Este canal facilitará la continuación de las atenciones que no se hayan podido completar presencialmente sin tener que incurrir en un nuevo desplazamiento físico, si la persona opta por el mismo.

PRÓXIMAS ACCIONES PREVISTAS/PENDIENTES

Actualizar la Carta de Servicios de Atención Ciudadana presencial no especializada incorporando el derecho a obtener, siempre que sea posible, cita para poder completar el trámite que le ha llevado a la oficina de atención ciudadana.

Recomendación 14- Recomendamos que el Servicio de Atención Ciudadana de la Diputación Foral de Bizkaia fomente la interoperabilidad y la coordinación interadministrativa para simplificar los trámites y procedimientos que deba llevar a cabo la ciudadanía

GRADO DE COMPROMISO DE ADOPCIÓN ADQUIRIDO

ALTO.

COMPROMISOS ADQUIRIDOS POR LA DFB EN RELACIÓN CON DICHA RECOMENDACIÓN

1.- El Servicio de Atención Ciudadana se compromete a impulsar dentro de la DFB la aplicación de la interoperabilidad, identificando entre los procedimientos administrativos actualmente operativos y los de nueva apertura, aquellos que son susceptibles de mejora y trasladarlos al Servicio de Digitalización, para abordar con el órgano competente su adaptación.

2.- Seguir avanzando en la aplicación de la interoperabilidad, analizando periódicamente el estado de la cuestión y las posibles acciones de mejora a aplicar.

AVANCES REALIZADOS

Se ha procedido a la renovación continua del catálogo de servicios interoperables, de acuerdo a los requisitos de los procedimientos administrativos de nueva creación. Se ha logrado la incorporación progresiva de los ayuntamientos de Bizkaia al Convenio de la DFB y Gobierno Vasco para la prestación de las soluciones básicas de administración electrónica que incluyen dichos servicios de interoperabilidad.

Con todo esto se han conseguido avances en interoperabilidad en:

- Verificación de titularidad de cuentas bancarias.
- Consulta de poderes y escrituras notariales con el Consejo General del Notariado.
- Validación de titulaciones académicas, perfiles lingüísticos y otros requisitos de los procesos selectivos.
- Incorporación de las consultas del Padrón de la gran mayoría de ayuntamientos, destacando por su volumen de población Getxo, Sopela y próximamente Durango.

PRÓXIMAS ACCIONES PREVISTAS/PENDIENTES

Queda pendiente la incorporación del Padrón de los ayuntamientos de Mungia y Ortuella (planificada para 2024) y Leioa (fecha pendiente de definir en función del análisis técnico).

Recomendación 15- Recomendamos que el Servicio de Atención Ciudadana de la Diputación Foral de Bizkaia ofrezca todas aquellas facilidades requeridas por personas con diversidad funcional o población inmigrante desconocedora de las lenguas oficinales del Territorio Histórico de Bizkaia para poder interactuar y comunicarse con las debidas garantías con la Administración Foral

GRADO DE COMPROMISO DE ADOPCIÓN ADQUIRIDO

MEDIO.

COMPROMISOS ADQUIRIDOS POR LA DFB EN RELACIÓN CON DICHA RECOMENDACIÓN

1.- Poner en marcha del Servicio de Videollamada. Fecha prevista: finales de 2022 - comienzos de 2023.

2.- Estudiar la firma de convenios/contratos de prestación de asistencia con asociaciones/empresas especializadas en lenguaje de signos, traducción simultánea, ...

AVANCES REALIZADOS

Se ha desarrollado la solución y se han ejecutado las pruebas de validación de la herramienta de Videollamada tanto en entorno Web como en la App BizkaiUp.

PRÓXIMAS ACCIONES PREVISTAS/PENDIENTES

Para la implementación del Servicio de Videollamada queda pendiente el perfeccionamiento de algunas funcionalidades, como las llamadas salientes, el intercambio de documentos a través del chat y los fondos de pantalla. Una vez estén resueltos estos elementos se comenzará con la implementación progresiva del Servicio.

El estudio de la firma de convenios/contratos de prestación de asistencia con asociaciones/empresas especializadas en lenguaje de signos, traducción simultánea, ... se abordará en el marco de la definición del nuevo Modelo de Atención.

Recomendación 16- Recomendamos que el Servicio de Atención Ciudadana de la Diputación Foral de Bizkaia establezca, para determinadas casuísticas que así lo requieran, personal técnico de referencia adscrito a las personas que demandan sus servicios (y/o a sus expedientes) para facilitar la interlocución y seguimiento de la atención prestada

GRADO DE COMPROMISO DE ADOPCIÓN ADQUIRIDO

MEDIO (a medio plazo)

COMPROMISOS ADQUIRIDOS POR LA DFB EN RELACIÓN CON DICHA RECOMENDACIÓN

Impulsar el avance del proyecto CRM. Resolver las dificultades de integración del CRM con otras aplicaciones de conocimiento y gestión de la tramitación, tanto en sede como las propias de cada Departamento.

AVANCES REALIZADOS

Se ha trabajado en el desarrollo e implantación transversal de la herramienta de gestión de las relaciones de la DFB con la ciudadanía (CRM) para todos los Departamentos, incluyendo los niveles de atención especializada. El CRM permitirá una visión de 360 grados de las interacciones de un ciudadano o ciudadana con la DFB, informando sobre los trámites y expedientes en curso o finalizados, lo que facilitará el trabajo de las y los agentes de atención y redundará en una atención de mayor calidad.

El Departamento de Acción Social está avanzando en la conformación de la nueva figura del Coordinador/a de Caso para todos los usuarios de los servicios que así lo requieran.

El Departamento de Agricultura está avanzando también en un modelo en el cual se asigna una persona que tramita y lleva el caso de cada una de las personas solicitantes de ayudas y subvenciones de la PAC (Política Agraria Comunitaria), lo que lo convierte en la práctica en una figura equiparable a un/a Coordinador/a de Caso.

PRÓXIMAS ACCIONES PREVISTAS/PENDIENTES

Seguir avanzando en la conformación e implementación del proyecto CRM.

Recomendación 17- Recomendamos que se ofrezcan servicios de impresión de fotocopias y escaneo de documentos, para que la ciudadanía pueda presentar la documentación solicitada que no se lleve impresa en el momento de la cita

GRADO DE COMPROMISO DE ADOPCIÓN ADQUIRIDO

BAJO.

COMPROMISOS ADQUIRIDOS POR LA DFB EN RELACIÓN CON DICHA RECOMENDACIÓN

Revisar los requisitos documentales de los procedimientos en vigor y minimizar el requisito de presentación de copias en papel innecesarias.

AVANCES REALIZADOS

La aplicación de la recomendación ha quedado finalmente descartada por los siguientes motivos:

- Tendencia a la interoperabilidad como norma general en el Servicio. Se está realizando una revisión continua de todos los procedimientos administrativos en vigor para la eliminación de todos los requerimientos de presentación de documentación que pueda ser interoperada. Además, esta restricción se está aplicando a todos los procedimientos de nueva creación.
- Tendencia a la digitalización como norma general en el Servicio. Actualmente se procede a la digitalización de toda la documentación presentada por la ciudadanía para su registro sin necesidad de presentación de copias en papel, salvo casos excepcionales establecidos por la normativa específica de aplicación al trámite de que se trate.

PRÓXIMAS ACCIONES PREVISTAS/PENDIENTES

Ninguna.

Recomendación 18- Recomendamos que el Servicio de Atención Ciudadana de la Diputación Foral de Bizkaia habilite un número de WhatsApp a través del cual la ciudadanía de Bizkaia pueda realizar consultas y gestiones, convirtiéndose así en un canal de comunicación y tramitación adicional a los que ya ofrece en la actualidad

GRADO DE COMPROMISO DE ADOPCIÓN ADQUIRIDO

MEDIO.

COMPROMISOS ADQUIRIDOS POR LA DFB EN RELACIÓN CON DICHA RECOMENDACIÓN

Valorar, previo análisis de las garantías de protección de datos personales de las personas usuarias, la implementación y la gestión de un canal/perfil de empresa en una aplicación de mensajería instantánea para la actividad de información (no para la de tramitación).

AVANCES REALIZADOS

En el marco de la iniciativa GOVTECH se ha realizado un proyecto piloto para testear el uso y aceptación de WhatsApp como canal para recabar la opinión y canalizar las demandas y sugerencias de mejora de los usuarios sobre los distintos canales de Atención Ciudadana.

PRÓXIMAS ACCIONES PREVISTAS/PENDIENTES

En 2024 se valorará el escalado del servicio al conjunto de la DFB y la ampliación de su aplicación para la atención de consultas y gestiones sencillas.

Recomendación 19- Recomendamos que el Servicio de Atención Ciudadana de la Diputación Foral de Bizkaia disponga de un espacio web sencillo e intuitivo, diseñado con criterios de accesibilidad y cuyos contenidos cumplan los estándares exigibles en materia de lectura fácil y comprensión clara

GRADO DE COMPROMISO DE ADOPCIÓN ADQUIRIDO

ALTO.

COMPROMISOS ADQUIRIDOS POR LA DFB EN RELACIÓN CON DICHA RECOMENDACIÓN

Implementar plenamente el proyecto Cix de revisión del ecosistema web para la mejora de la experiencia de usuario.

AVANCES REALIZADOS

Se ha implantado una nueva versión del espacio web de atención ciudadana que incluye:

- La revisión de los contenidos y diseños bajo los criterios de accesibilidad y usabilidad demandados.
- La revisión de los formularios web de consulta y cita previa, para facilitar su uso por la ciudadanía.

PRÓXIMAS ACCIONES PREVISTAS/PENDIENTES

Seguir trabajando en el desarrollo del Proyecto Cix para la mejora continua de la experiencia de usuario a través de los distintos canales de interacción con la DFB.

Recomendación 20- Recomendamos que el Servicio de Atención Ciudadana de la Diputación Foral de Bizkaia disponga en su espacio web de un asistente virtual (chatbot) que dé respuesta a las dudas y consultas más habituales formuladas por la ciudadanía

GRADO DE COMPROMISO DE ADOPCIÓN ADQUIRIDO

MEDIO.

COMPROMISOS ADQUIRIDOS POR LA DFB EN RELACIÓN CON DICHA RECOMENDACIÓN

Impulsar el avance del proyecto para que el chatbot pueda estar disponible cuanto antes.

AVANCES REALIZADOS

Sin avances reseñables.

PRÓXIMAS ACCIONES PREVISTAS/PENDIENTES

Esta cuestión se abordará en el marco de la definición del nuevo Modelo de Atención.

Recomendación 21- Recomendamos que la sede electrónica de la Diputación Foral de Bizkaia mantenga permanentemente actualizadas sus funcionalidades para garantizar el cumplimiento íntegro de todos los requisitos legales y técnicos establecidos. Entre otras cuestiones, recomendamos una mayor capacidad para cargar documentos y una mayor variedad de formatos de archivos admisibles

GRADO DE COMPROMISO DE ADOPCIÓN ADQUIRIDO

ALTO.

COMPROMISOS ADQUIRIDOS POR LA DFB EN RELACIÓN CON DICHA RECOMENDACIÓN

1.- El cierre total de la Oficina virtual de Hacienda está previsto para el 1/08/2023.

2.- Continuar con el proceso de adaptación continua de las prestaciones de la sede electrónica a los nuevos requisitos, tanto legales que se puedan aprobar como técnicos que aparezcan a la luz de los avances tecnológicos y su uso extendido por la ciudadanía.

AVANCES REALIZADOS

La migración de la Oficina virtual de Hacienda se completó en su totalidad el pasado mes de agosto de 2023.

Se ha trabajado en el proyecto de mejora del Catálogo de Trámites de la Sede Electrónica de la DFB para ofrecer una mejor, más clara y sencilla información sobre todos los trámites, procedimientos y servicios ofrecidos por DFB, a través de todos los canales disponibles.

PRÓXIMAS ACCIONES PREVISTAS/PENDIENTES

Seguir trabajando en el proyecto de mejora del Catálogo de Trámites de la Sede Electrónica de la DFB.

Recomendación 22- Recomendamos que el Servicio de Atención Ciudadana de la Diputación Foral de Bizkaia habilite una oficina móvil para prestar sus servicios de manera itinerante en los municipios más pequeños del Territorio

GRADO DE COMPROMISO DE ADOPCIÓN ADQUIRIDO

BAJO.

COMPROMISOS ADQUIRIDOS POR LA DFB EN RELACIÓN CON DICHA RECOMENDACIÓN

No se considera necesaria la creación de esta Oficina Móvil, teniendo en cuenta los siguientes elementos:

- Existencia de oficinas Gertu con las que se logra una gran capilaridad. Actualmente existe 1 Oficina Central y 5 Oficinas Comarcales y está previsto aperturar a corto plazo 2 nuevas Oficinas Comarcales en Igorre y Markina.
- Escasa distancia kilométrica desde las oficinas a las localidades en su área de influencia.
- Existencia y previsión de potenciación de los servicios de atención multicanal (electrónica, telefónica, videollamada,...) como alternativa a la atención presencial.

AVANCES REALIZADOS

En marzo y abril de 2023 se han abierto las oficinas comprometidas en Igorre y Markina, lo que amplia la red de Oficinas Comarcales a 7 y se continúa avanzando en la definición de un Modelo de Atención Ciudadana que continúe acercando la Administración a la ciudadanía.

No obstante, no se contemplan otros avances en la línea concreta propuesta, ya que este compromiso no fue adoptado.

PRÓXIMAS ACCIONES PREVISTAS/PENDIENTES

Ninguna, salvo que la creación de una Oficina Móvil sea un resultado del proyecto de definición del nuevo Modelo de Atención.

3

CONCLUSIONES

CONCLUSIONES

1.- **Se han puesto en marcha una gran parte de los compromisos adquiridos**, destacando cuestiones como:

- La posibilidad de acceder al servicio sin contar con cita previa.
- La posibilidad de solicitar una cita previa de forma presencial.
- La mejora de la información sobre el Servicio de Atención Ciudadana en www.bizkaia.eus.
- El ofrecimiento de mayor información sobre la documentación necesaria para realizar el trámite solicitado.
- La mejora de los formularios web de consulta y cita previa.
- La calidad en los espacios de atención.
- La facilidad en la programación de una segunda cita para culminar el trámite, cuando sea necesario.
- La interoperabilidad.

2.- **Se ha avanzado de forma importante a nivel interno en cuestiones que en los próximos meses supondrán una mejora sustancial del Servicio**, como:

- La posibilidad de solicitar una cita multi-trámite.
- La incorporación del canal de Videollamada.
- La incorporación del canal de WhatsApp.
- El gestor de relaciones con la ciudadanía (CRM).

3.- **Una gran parte de las cuestiones anteriormente señaladas van a incorporarse a la próxima revisión de la Carta de Servicios de Atención Ciudadana presencial no especializada y a las encuestas de satisfacción del servicio** que se realizan de forma periódica.

4.- **El resto de cuestiones se abordarán en el proceso de diseño del Modelo de Atención** que se va a desarrollar en los próximos meses.

Dirección General de Buen Gobierno, Atención Ciudadana y Servicios Digitales

Sección de Registro y Atención Ciudadana

https://web.bizkaia.eus/es/oficina-de-atencion-ciudadana
https://web.bizkaia.eus/es/oficinas-comarcales

Bizkaia
foru aldundia
diputación foral