2024-2025

EDICIÓN: 00 / MAYO 2024

CARTA DE SERVICIOS

CENTRO DE ASISTENCIA A PERSONAS USUARIAS (CAU) Biscaytik

UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS:
Fundación Biscaytik

Bizkaia
foru aldundia
diputación foral

LF
Lectura Fácil

NUESTROS SERVICIOS

Puede consultar la normativa sobre los servicios y derechos y obligaciones de las personas usuarias en la Carta de Servicios completa:
- **www.gardentasuna.bizkaia.eus**
- **www.biscaytik.eus**

CENTRO DE ASISTENCIA A PERSONAS USUARIAS (CAU)

- Registramos, documentamos y comunicamos las solicitudes que llegan al CAU.
- Atendemos a consultas realizadas por los ayuntamientos, las mancomunidades y la ciudadanía.
- Gestionamos los permisos y contraseñas de aplicativos propios de Biscaytik y de la Diputación Foral de Bizkaia.
- Gestionamos las llamadas para todos los servicios de Biscaytik.
- Enviamos los comunicados a ayuntamientos y mancomunidades.

NUESTROS COMPROMISOS

El cumplimiento de los compromisos se publica cada año en:
- **www.gardentasuna.bizkaia.eus**
- **www.biscaytik.eus**

Cualquier queja, reclamación o sugerencia por incumplimiento de los compromisos, se podrá realizar por teléfono 94 600 00 22 o 900 840 250, por correo electrónico **udalak@biscaytik.eus** o **biscaytik@biscaytik.eus**, o a través de los distintos canales de la Diputación Foral de Bizkaia y serán respondidas en un plazo máximo de 15 días hábiles.

Las medidas de subsanación y compensación se pueden consultar en el documento completo de la Carta de Servicios.

CENTRO DE ASISTENCIA A PERSONAS USUARIAS (CAU) BISCAYTIK

NOS COMPROMETEMOS A	CÓMO LO MEDIMOS
Atender a las personas usuarias de forma personalizada y con amabilidad, con una puntuación media superior a 7,5 en la encuesta de satisfacción.	Valorando la satisfacción de las personas usuarias con la atención personalizada y la amabilidad.
Contactar fácilmente con el servicio, con una puntuación media superior a 7 en la encuesta de satisfacción.	Valorando la satisfacción de las personas usuarias con la facilidad de contacto con el servicio.
Ofrecer a las personas usuarias conocimiento adecuado y capacidad de entender las consultas, con una puntuación media superior a 7 en la encuesta de satisfacción.	Valorando la satisfacción de las personas usuarias con el conocimiento del personal y la capacidad de entender adecuadamente las consultas.
Atender en el primer contacto un 90% de las llamadas recibidas.	Porcentaje de llamadas recibidas atendidas en el primer contacto.
Realizar un seguimiento diario de los casos abiertos que son gestionados por el CAU.	Porcentaje de casos abiertos gestionados por el CAU, revisados diariamente.
Realizar un seguimiento cada 2 días de los casos abiertos que son gestionados por otras entidades.	Porcentaje de casos abiertos gestionados por otras entidades, revisados cada 2 días.

NUESTROS COMPROMISOS

El cumplimiento de los compromisos se publica cada año en:
- **www.gardentasuna.bizkaia.eus**
- **www.biscaytik.eus**

Cualquier queja, reclamación o sugerencia por incumplimiento de los compromisos, se podrá realizar por teléfono 94 600 00 22 o 900 840 250, por correo electrónico **udalak@biscaytik.eus** o **biscaytik@biscaytik.eus**, o a través de los distintos canales de la Diputación Foral de Bizkaia y serán respondidas en un plazo máximo de 15 días hábiles.

Las medidas de subsanación y compensación se pueden consultar en el documento completo de la Carta de Servicios.

CENTRO DE ASISTENCIA A PERSONAS USUARIAS (CAU) BISCAYTIK

NOS COMPROMETEMOS A	CÓMO LO MEDIMOS
Ofrecer el servicio de manera gratuita, con una puntuación media superior a 7,5 en la encuesta de satisfacción.	Valorando la satisfacción de las personas usuarias con la gratuidad del servicio.
Ofrecer explicaciones claras y en un lenguaje adecuado, con una puntuación media superior a 7 en la encuesta de satisfacción.	Valorando la satisfacción de las personas usuarias con la claridad en explicaciones y lenguaje utilizado.
Asesorar y asistir de forma adecuada a las personas usuarias, con una puntuación media superior a 7 en la encuesta de satisfacción.	Valorando la satisfacción de las personas usuarias con el asesoramiento y la asistencia.
Registrar la incidencia en menos de 2 horas por parte del personal, cuando se haya recibido por correo electrónico.	Tiempo medio de registro de incidencias recibidas por correo electrónico.

UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS:

Fundación Biscaytik

—

Zugatzarte 32
48930 Getxo, Bizkaia
Tel: 94 600 00 22
www.biscaytik.eus

Bizkaia
foru aldundia
diputación foral

LF
Lectura Fácil