

## CARTA DE SERVICIOS 2015

### (CANAL PRESENCIAL, TELEFÓNICO E INTERNET)

#### CUMPLIMIENTO COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIOS DE ZUZENEAN 2015

| INDICADORES  | VALOR<br>REAL 2013* | VALOR<br>REAL 2014* | VALOR<br>REAL 2015 | VALOR<br>OBJETIVO 2015 |
|--|---------------------|---------------------|--------------------|------------------------|
| <b>1. INSTALACIONES E INFRAESTRUCTURA</b>  |                     |                     |                    |                        |
| 1.1. Valoración media de las instalaciones de la oficina: espacio físico, asientos, aseos, accesibilidad, etc. (presencial)                | --                  | --                  | <b>8,1</b>         | <b>7,0</b>             |
| 1.2. Valoración media de las condiciones ambientales de la oficina: limpieza, orden, temperatura, iluminación, ruido, etc. (presencial)    | --                  | --                  | <b>8,4</b>         | <b>7,0</b>             |
| 1.3. Valoración media de la señalización externa de la oficina, de los horarios de atención, del dispensador de tickets, etc. (presencial) | --                  | --                  | <b>7,4</b>         | <b>7,0</b>             |
| <b>2. PERSONAL DE ATENCIÓN</b>   |                     |                     |                    |                        |
| 2.1. Valoración media de la preparación de la persona que le atendió   | 8,9                 | 8,5                 | <b>8,7</b>         | <b>8,0</b>             |
| 2.2. Valoración media de la amabilidad y trato dispensado por el personal de Zuzenean (presencial y telefónico)                            | 9,2                 | 8,8                 | <b>8,9</b>         | <b>8,3</b>             |
| 2.3. Valoración media de la claridad y facilidad para entender a la persona que le atendió   | 9,0                 | 8,7                 | <b>8,8</b>         | <b>8,2</b>             |
| 2.4. Valoración media de la capacidad de adaptación al idioma de su interlocutor (castellano o euskera)                                    | 9,4                 | 8,9                 | <b>9,2</b>         | <b>8,4</b>             |
| 2.5. Se ofertarán al menos 20 horas anuales de formación continua a los agentes del servicio Zuzenean                                      | --                  | --                  | <b>40 horas</b>    | <b>20 horas</b>        |
| <b>3. CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>   |                     |                     |                    |                        |
| 3.1. Valoración media de las personas usuarias de la amplitud del horario de atención al público (presencial y telefónico)                 | 9,2                 | 8,2                 | <b>8,9</b>         | <b>8,0</b>             |

|  |     |     |     |     |
|--|-----|-----|-----|-----|
| 3.2. Porcentaje de personas atendidas con tiempos máximos de espera de 10 minutos o menos en el canal presencial               | 78% | 75% | 70% | 80% |
| 3.3. Valoración media de las personas usuarias del tiempo de espera antes de ser atendido presencialmente                      | 8,0 | 7,7 | 8,0 | 8,0 |
| 3.4. Porcentaje de llamadas atendidas sobre las recibidas  | --  | --  | 81% | 70% |
| 3.5. Valoración media de las personas usuarias del tiempo de espera antes de ser atendido telefónicamente                      | 8,7 | 8,3 | 8,7 | 8,0 |
| 3.6. Porcentaje de correos electrónicos respondidos por Zuzenean sobre los recibidos en un plazo máximo de dos días laborables | --  | --  | 89% | 70% |
| 3.7. Valoración media de las personas usuarias del tiempo de respuesta de los correos electrónicos recibidos en Zuzenean       | --  | --  | 7,8 | 7,0 |

#### 4. GESTIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

|   |      |      |      |       |
|---|------|------|------|-------|
| 4.1. Porcentaje de quejas, sugerencias y agradecimientos respondidas en relación a los servicios prestados directamente por Zuzenean  | 100% | 100% | 100% | 100%  |
| 4.2. El número de quejas anuales relativas a los servicios prestados directamente por el canal presencial, telefónico e Internet de Zuzenean deberá ser inferior al 1% sobre el número de consultas atendidas | --   | <1%  | <1%  | <1%   |
| 4.3. Porcentaje de quejas y sugerencias relativas a los servicios prestados directamente por el canal presencial, telefónico e Internet de Zuzenean contestadas en un máximo de 15 días laborables            | 79%  | 94%  | 97%  | >89%  |
| 4.4. Porcentaje de quejas y sugerencias relativas a las Oficinas de Atención Ciudadana de Zuzenean contestadas entre 15 días laborables y 2 meses   | 21%  | 6%   | 3%   | <=11% |
| <b>5. CALIDAD GLOBAL DE SERVICIO</b>  |      |      |      |       |
| 5.1. Valoración media de las personas usuarias del servicio Zuzenean  | 8,6  | 8,1  | 8,5  | 8,0   |

\* **Nota:** Algunos resultados comparativos correspondientes a 2013 y 2014 son meramente indicativos y deben interpretarse con precaución puesto que varios indicadores han sufrido adaptaciones en su redacción para facilitar su comprensión. Por otra parte, tanto la valoración de las instalaciones e infraestructura, como el servicio de atención por correo electrónico no se han incorporado como compromisos hasta 2015.