

CARTA DE SERVICIOS 2015

(CANAL PRESENCIAL, TELEFÓNICO E INTERNET)

CUMPLIMIENTO COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIOS DE ZUZENEAN 2015

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

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%
5. CALIDAD GLOBAL DE SERVICIO				
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.