

CARTA DE SERVICIOS 2016

(CANAL PRESENCIAL, TELEFÓNICO, BUZÓN Y TELEGRAM)

CUMPLIMIENTO COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIOS DE ZUZENEAN 2016

INDICADORES	VALOR REAL 2015	VALOR REAL 2016	VALOR OBJETIVO 2016
1. INSTALACIONES E INFRAESTRUCTURA			
1.1. Valoración media de las instalaciones de la oficina: espacio físico, asientos, aseos, accesibilidad, etc. (presencial)	8,1	8,3	8,0
1.2. Valoración media de las condiciones ambientales de la oficina: limpieza, orden, temperatura, iluminación, ruido, etc. (presencial)	8,4	8,5	8,0
2. PERSONAL DE ATENCIÓN			
2.1. Valoración media de la preparación de la persona que le atendió	8,7	9,0	8,3
2.2. Valoración media de la amabilidad y trato dispensado por el personal de Zuzenean (presencial y telefónico)	8,9	9,1	8,4
2.3. Valoración media de la claridad y facilidad para entender a la persona que le atendió	8,8	9,1	8,3
2.4. Valoración media de la capacidad de adaptación al idioma de su interlocutor (castellano o euskera)	9,2	9,3	8,7
3. CAPACIDAD DE RESPUESTA			
3.1. Valoración media de las personas usuarias de la amplitud del horario de atención al público (presencial y telefónico)	8,9	9,0	8,4
3.2. Porcentaje de personas atendidas con tiempos máximos de espera de 10 minutos o menos en el canal presencial	70%	56%	70%
3.3. Valoración media de las personas usuarias del tiempo de espera antes de ser atendido presencialmente	8,0	8,3	8,0

3.4. Porcentaje de llamadas atendidas antes de 60 segundos sobre el total de llamadas recibidas	81%	69%	80%
3.5. Valoración media de las personas usuarias del tiempo de espera antes de ser atendido telefónicamente	8,7	8,6	8,3
3.6. Porcentaje de correos electrónicos respondidos por Zuzenean sobre los recibidos en un plazo máximo de dos días laborables	89%	87,3%	84%
3.7. Valoración media de las personas usuarias del tiempo de respuesta de los correos electrónicos recibidos en Zuzenean	7,8	7,9	7,8
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%
4.2. 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	97%	93%	>=93%
4.3. Porcentaje de quejas y sugerencias relativas a las Oficinas de Atención Ciudadana de Zuzenean contestadas entre 15 y 60 días laborables.	3%	7%	< 7%
5. CALIDAD GLOBAL DE SERVICIO			
5.1. Valoración media de las personas usuarias de la calidad del servicio de atención presencial y telefónico de Zuzenean	8,5	8,7	8,0
5.2.a Valoración media de las personas usuarias de la calidad del servicio de atención telemático de Zuzenean (buzón de www.euskadi.eus).	-	6,8	7,0
5.2.b Valoración media de las personas usuarias de la calidad del servicio de atención telemático de Zuzenean (mensajería instantánea de Telegram).	-	7,5	7,0