

CARTA DE SERVICIOS 2017

(CANAL PRESENCIAL, TELEFÓNICO E INTERNET)

CUMPLIMIENTO COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIOS DE ZUZENEAN 2017

INDICADORES	VALOR REAL 2016	VALOR REAL 2017	VALOR OBJETIVO 2017
1. INSTALACIONES E INFRAESTRUCTURA			
1.1. Valoración media de las instalaciones de la oficina: espacio físico, asientos, aseos, accesibilidad, etc. (presencial)	8,3	N/D	8,0
1.2. Valoración media de las condiciones ambientales de la oficina: limpieza, orden, temperatura, iluminación, ruido, etc. (presencial)	8,5	N/D	8,0
2. PERSONAL DE ATENCIÓN			
2.1. Valoración media de la preparación de la persona que le atendió	9,0	N/D	8,5
2.2. Valoración media de la amabilidad y trato dispensado por el personal de Zuzenean (presencial y telefónico)	9,1	N/D	8,6
2.3. Valoración media de la claridad y facilidad para entender a la persona que le atendió	9,1	N/D	8,6
2.4. Valoración media de la capacidad de adaptación al idioma de su interlocutor (castellano o euskera)	9,3	N/D	8,8
3. CAPACIDAD DE RESPUESTA			
3.1. Valoración media de las personas usuarias de la amplitud del horario de atención al público (presencial y telefónico)	9,0	N/D	8,5
3.2. Porcentaje de personas atendidas con tiempos máximos de espera de 10 minutos o menos en el canal presencial	56%	54%	70%
3.3. Valoración media de las personas usuarias del tiempo de espera antes de ser atendido presencialmente	8,3	N/D	8,0

3.4. Porcentaje de llamadas atendidas antes de 60 segundos sobre el total de llamadas recibidas	69%	62%	70%
3.5. Valoración media de las personas usuarias del tiempo de espera antes de ser atendido telefónicamente	8,6	N/D	8,1
3.6. Porcentaje de correos electrónicos respondidos por Zuzenean sobre los recibidos en un plazo máximo de dos días laborables	87%	87%	82%
3.7. Valoración media de las personas usuarias del tiempo de respuesta de los correos electrónicos recibidos en Zuzenean	7,9	N/D	7,9
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	93%	83%	>=88%
4.3. Porcentaje de quejas y sugerencias relativas a las Oficinas de Atención Ciudadana de Zuzenean contestadas entre 15 y 60 días laborables.	7%	17%	< =17%
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	8,7	N/D	8,2
5.2. Valoración media de las personas usuarias de la calidad del servicio de atención telemático de Zuzenean (buzón de www.euskadi.eus).	6,8	N/D	7,0
5.3. Valoración media de las personas usuarias de la calidad del servicio de atención telemático de Zuzenean (mensajería instantánea de Telegram).	7,5	N/D	7,5