

## CARTA DE SERVICIOS 2019

### COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIOS DE ZUZENEAN 2019

INDICADORES	VALOR OBJETIVO 2019	VALOR REAL 2019
<b>1. OFICINAS Y ORGANIZACIÓN DE LA ATENCIÓN</b>		
1.1. Valoración media del nivel de satisfacción con las oficinas de atención presencial en relación al espacio, a la accesibilidad, a la temperatura y a la iluminación (canal presencial)	7,0	8,4
1.2. Valoración media del nivel de satisfacción con las oficinas de atención presencial en relación a la máquina de tickets, la gestión y el tiempo de espera y el área destinada al público.	7,0	8,2
1.3. Valoración media del nivel de satisfacción con el servicio de atención telefónico en relación con el número de llamadas para ser atendido, el tiempo de espera y el tiempo dedicado a su consulta.	7,0	7,3
<b>2. PERSONAL DE ATENCIÓN</b>		
2.1. Valoración media del nivel de satisfacción con el personal de atención de Zuzenean con respecto a la amabilidad, preparación y facilidad para entender y solucionar la consulta (canal presencial y telefónico)	7,0	8,6
<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)	8,4	8,9
3.2. Porcentaje de personas atendidas con tiempos máximos de espera de 15 minutos o menos en el canal presencial	70%	67,9%
3.3. Valoración media de las personas usuarias del tiempo de espera antes de ser atendido presencialmente	8,0	8,4

3.4. Porcentaje de llamadas atendidas sobre el total de llamadas recibidas	<b>70%</b>	<b>64%</b>
3.5. Valoración media de las personas usuarias del tiempo de espera antes de ser atendido telefónicamente	<b>8,0</b>	<b>7,1</b>
3.6. Porcentaje de correos electrónicos respondidos por Zuzenean sobre los recibidos en un plazo máximo de dos días laborables	<b>82%</b>	<b>88,72%</b>
<b>4. GESTIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS</b>		
4.1. Compromiso de responder todas las quejas, sugerencias y agradecimientos en relación a los servicios prestados directamente por Zuzenean	<b>SE CUMPLE</b>	<b>SE CUMPLE</b>
4.2. Porcentaje de quejas, sugerencias y agradecimientos respondidos en relación a los servicios prestados directamente por Zuzenean en un máximo de 15 días laborables.	<b>&gt;=93%</b>	<b>93,1%</b>
<b>5. CALIDAD GLOBAL DE SERVICIO</b>		
5.1. Valoración media de las personas usuarias de la calidad del servicio de atención presencial y telefónico de Zuzenean	<b>8,2</b>	<b>8,4</b>
5.2. Valoración media de las personas usuarias de la calidad del servicio de atención del buzón de <a href="http://www.euskadi.eus">www.euskadi.eus</a> .	<b>7,0</b>	<b>6,6</b>
5.3. Valoración media de las personas usuarias de la calidad del servicio de mensajería instantánea de Zuzenean (Telegram).	<b>7,7</b>	<b>7,1</b>