

Carta de Servicios 2011 – Zuzenean. Canal presencial y telefónico

Cumplimiento compromisos de la Carta de Servicios de Zuzenean

Compromisos relacionados con el grado de satisfacción y la valoración de las personas usuarias

INDICADORES	VALOR OBJETIVO	VALOR REAL 2011
Valoración media de las personas usuarias del servicio Zuzenean	6	7,8
Valoración media de la cualificación, preparación de la persona que le atendió, para darle un buen servicio	7	8
Valoración media de la amabilidad y respeto dispensado por el personal de Zuzenean	7	8,5
Valoración media de las personas usuarias de la capacidad de diálogo y comunicación de la persona que le atendió	7	8,3
Valoración media de las personas usuarias de la claridad y facilidad para entender a la persona que le atendió	7	8,3
Adaptación al idioma de la ciudadanía (castellano o euskera)	7	8,7
Valoración media de las personas usuarias de la amplitud del horario de atención al público	7	8,4
Valoración media de las personas usuarias sobre calidad de la información ofrecida	7	8
Valoración de la calidad de la documentación aportada por el servicio (en el caso de que proceda)	7	7,9

Compromisos relacionados con el tiempo

INDICADORES	VALOR OBJETIVO	VALOR REAL 2011
Porcentaje de personas atendidas en 10 minutos o menos (presencial)	60%	78%
Porcentaje de llamadas recibidas sobre el total de las ofrecidas (telefónico)	60%	73%

Zerbitzuen Karta 2011 – Zuzenean. Aurrez aurreko eta telefono bidezko kanala

Zuzeneaneko Zerbitzuen Kartako konpromisoen betetzea

Gogobetze mailarekin eta erabiltzaileen balorazioarekin zerikusia duten konpromisoa

ADIERAZLEAK	HELBURU BALIOA	2011KO BALIO ERREALA
Zuzenean Zerbitzua erabiltzen dutenek batez beste emandako balorazioa	6	7,8
Zerbitzu egokia emateko arreta egin zizun pertsonaren gaikuntzari eta prestakuntari buruz emandako batez besteko balorazioa	7	8
Zuzenean Zerbitzuko langileen begiruneari eta adeitasunari buruz emandako batez besteko balorazioa	7	8,5
Erabiltzaileen batez besteko balorazioa arreta eman zien pertsonaren hitz egiteko eta komunikatzeko gaitasunari buruz	7	8,3
Erabiltzaileen batez besteko balorazioa arreta eman zien pertsonaren azapenak emateko argitasunari eta arraztasunari buruz	7	8,3
Herritarrek hautatuko hizkuntzara (gaztelania edo euskara) moldatze-maila	7	8,7
Jendaurreko ordutegiari buruz erabiltzaileek emandako batez besteko balorazioa	7	8,4
Herritarrek batez beste emandako balorazioa eskaini zaien informazioaren kalitateari dagokionez.	7	8
Zerbitzuak emandako dokumentazioaren kalitateari buruzko balorazioa (hala badagokio).	7	7,9

Itxaronaldiarekin lotutako konpromisoak

ADIERAZLEAK	HELBURU BALIOA	2011KO BALIO ERREALA
Kasu egiteko (aurrez aurrekoan) hamar minutu edo gutxiago itxoin behar izan dutenen portzentajea	%60	%78
Jasotako deien portzentajea eskainitako (telefonikoa) guztiekiko	%60	%73