

## CARTA DE SERVICIOS 2018

(CANAL PRESENCIAL, TELEFÓNICO E INTERNET)

### CUMPLIMIENTO COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIOS DE ZUZENEAN 2018

INDICADORES	VALOR REAL 2018	VALOR OBJETIVO 2018
<b>1. INSTALACIONES E INFRAESTRUCTURA</b>		
1.1. Valoración media de las instalaciones de la oficina: espacio físico, asientos, aseos, accesibilidad, etc. (presencial)	<b>8,2</b>	<b>8,0</b>
1.2. Valoración media de las condiciones ambientales de la oficina: limpieza, orden, temperatura, iluminación, ruido, etc. (presencial)	<b>8,5</b>	<b>8,0</b>
<b>2. PERSONAL DE ATENCIÓN</b>		
2.1. Valoración media de la preparación de la persona que le atendió	<b>9,1</b>	<b>8,5</b>
2.2. Valoración media de la amabilidad y trato dispensado por el personal de Zuzenean (presencial y telefónico)	<b>9,1</b>	<b>8,6</b>
2.3. Valoración media de la claridad y facilidad para entender a la persona que le atendió	<b>9,1</b>	<b>8,6</b>
2.4. Valoración media de la capacidad de adaptación al idioma de su interlocutor (castellano o euskera)	<b>9,3</b>	<b>8,8</b>
<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)	<b>8,9</b>	<b>8,5</b>
3.2. Porcentaje de personas atendidas con tiempos máximos de espera de 10 minutos o menos en el canal presencial	<b>49,6%</b>	<b>70%</b>
3.3. Valoración media de las personas usuarias del tiempo de espera antes de ser atendido presencialmente	<b>8,2</b>	<b>8,0</b>
3.4. Porcentaje de llamadas atendidas antes de 60 segundos sobre el total de llamadas	<b>62,9%</b>	<b>70%</b>

recibidas		
3.5. Valoración media de las personas usuarias del tiempo de espera antes de ser atendido telefónicamente	<b>8,2</b>	<b>8,1</b>
3.6. Porcentaje de correos electrónicos respondidos por Zuzenean sobre los recibidos en un plazo máximo de dos días laborables	<b>87%</b>	<b>82%</b>
3.7. Valoración media de las personas usuarias del tiempo de respuesta de los correos electrónicos recibidos en Zuzenean	<b>8,3</b>	<b>7,9</b>
<b>4. GESTIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS</b>		
4.1. Porcentaje de quejas, sugerencias y agradecimientos respondidos en relación a los servicios prestados directamente por Zuzenean.	<b>100%</b>	<b>100%</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>98,8%</b>	<b>&gt;=80%</b>
4.3. Porcentaje de quejas, sugerencias y agradecimientos respondidos en relación a los servicios prestados directamente por Zuzenean entre 15 y 60 días laborables.	<b>1,2%</b>	<b>&lt; =20%</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>8,7</b>	<b>8,2</b>
5.2. Valoración media de las personas usuarias de la calidad del servicio de atención del buzón de www.euskadi.eus.	<b>6,4</b>	<b>7,0</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>7,5</b>