

CARTA DE SERVICIOS "ATENCIÓN A PERSONAS USUARIAS Y TRAMITACIÓN DE SUBVENCIONES DE INTERBIAK" AÑO 2023

COMUNICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD

COMPROMISO	OBJETIVO	RESULTADO 2023	FECHA ÚLTIMO RESULTADO	OBSERVACIONES
Responder a las consultas en menos de 10 días hábiles	< 10	1	Diciembre 2023	Se cumple.
Aprobar la solicitud de factura en menos de 7 días hábiles	< 7	1	Diciembre 2023	Se cumple.
Tramitar las solicitudes de subvención recibidas en menos de 10 días hábiles desde que se dispone de la documentación completa	< 10	1	Diciembre 2023	Se cumple.
Ofrecer a las personas usuarias un trato amable, con una puntuación media superior al 8 en la Encuesta de Satisfacción	> 8	8,60	Diciembre 2023	Se cumple.
Atender a las personas usuarias con interés y disposición en la ayuda con el trámite, con una puntuación media superior al 8 en la Encuesta de Satisfacción	> 8	8,60	Diciembre 2023	Se cumple.
Ofrecer un servicio adecuado a las personas, con una puntuación media superior al 8 en la Encuesta de Satisfacción	> 8	8,00	Diciembre 2023	Se cumple.
Ofrecer explicaciones sencillas y claras a las personas usuarias, con una puntuación media superior al 8 en la Encuesta de Satisfacción	> 8	8,50	Diciembre 2023	Se cumple.
Disponer de un personal adecuadamente preparado para desempeñar su trabajo, con una puntuación media superior al 8 en la Encuesta de Satisfacción	> 8	8,70	Diciembre 2023	Se cumple.
Disponer de una página web sencilla y que no de problemas, con al menos el 80% de las personas usuarias y empresas satisfechas con ello	> 80%	62%	Diciembre 2023	No se cumple. Se estudiarán posibles soluciones de mejora del grado de satisfacción
Disponer de una página web con información clara y completa, con al menos el 80% de las personas usuarias satisfechas con ello	> 80%	72%	Diciembre 2023	No se cumple. Se estudiarán posibles soluciones de mejora del grado de satisfacción
Disponer de una página web útil para la gestión de los trámites, con al menos el 80% de las personas usuarias y empresas satisfechas con ello	> 80%	76%	Diciembre 2023	No se cumple. Se estudiarán posibles soluciones de mejora del grado de satisfacción
Informar y realizar los trámites adecuadamente, con una puntuación media superior al 8 en la Encuesta de Satisfacción	> 8	8,00	Diciembre 2023	Se cumple.
Realizar los trámites en un tiempo adecuado, con una puntuación media superior al 8 la Encuesta de Satisfacción	> 8	8,00	Diciembre 2023	Se cumple.
Ofrecer unas instalaciones adecuadas, con una puntuación media superior al 8 en la Encuesta de Satisfacción	> 8	7,80	Diciembre 2023	No se cumple. Se estudiarán posibles soluciones de mejora del grado de satisfacción

CARTA DE SERVICIOS "ATENCIÓN A PERSONAS USUARIAS Y TRAMITACIÓN DE SUBVENCIONES DE INTERBIAK" AÑO 2022

COMUNICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD

COMPROMISO	OBJETIVO	RESULTADO 2022	FECHA ÚLTIMO RESULTADO	OBSERVACIONES
Responder a las consultas en menos de 10 días hábiles	< 10	1	Diciembre 2022	Se cumple.
Aprobar la solicitud de factura en menos de 7 días hábiles	< 7	2	Diciembre 2022	Se cumple.
Tramitar las solicitudes de subvención recibidas en menos de 10 días hábiles desde que se dispone de la documentación completa	< 10	1	Diciembre 2022	Se cumple.
Ofrecer a las personas usuarias un trato amable, con una puntuación media superior al 8 en la Encuesta de Satisfacción	> 8	8,50	Diciembre 2022	Se cumple.
Atender a las personas usuarias con interés y disposición en la ayuda con el trámite, con una puntuación media superior al 8 en la Encuesta de Satisfacción	> 8	8,40	Diciembre 2022	Se cumple.
Ofrecer un servicio adecuado a las personas, con una puntuación media superior al 8 en la Encuesta de Satisfacción	> 8	7,70	Diciembre 2022	No se cumple. Se estudiarán posibles soluciones de mejora del grado de satisfacción
Ofrecer explicaciones sencillas y claras a las personas usuarias, con una puntuación media superior al 8 en la Encuesta de Satisfacción	> 8	8,30	Diciembre 2022	Se cumple.
Disponer de un personal adecuadamente preparado para desempeñar su trabajo, con una puntuación media superior al 8 en la Encuesta de Satisfacción	> 8	8,50	Diciembre 2022	Se cumple.
Disponer de una página web sencilla y que no de problemas, con al menos el 80% de las personas usuarias y empresas satisfechas con ello	> 80%	67%	Diciembre 2022	No se cumple. Se estudiarán posibles soluciones de mejora del grado de satisfacción
Disponer de una página web con información clara y completa, con al menos el 80% de las personas usuarias satisfechas con ello	> 80%	72%	Diciembre 2022	No se cumple. Se estudiarán posibles soluciones de mejora del grado de satisfacción
Disponer de una página web útil para la gestión de los trámites, con al menos el 80% de las personas usuarias y empresas satisfechas con ello	> 80%	75%	Diciembre 2022	No se cumple. Se estudiarán posibles soluciones de mejora del grado de satisfacción
Informar y realizar los trámites adecuadamente, con una puntuación media superior al 8 en la Encuesta de Satisfacción	> 8	8,10	Diciembre 2022	Se cumple.
Realizar los trámites en un tiempo adecuado, con una puntuación media superior al 8 en la Encuesta de Satisfacción	> 8	8,00	Diciembre 2022	Se cumple.
Ofrecer unas instalaciones adecuadas, con una puntuación media superior al 8 en la Encuesta de Satisfacción	> 8	7,60	Diciembre 2022	No se cumple. Se estudiarán posibles soluciones de mejora del grado de satisfacción