

## Resultado de los **SERVICIOS Y COMPROMISOS** adquiridos

Servicios	Compromisos	Indicadores	Resultados		
			Compromiso 2021	Dato 2021	Observaciones
<p><b>Información, atención y asesoramiento.</b></p> <p>Ofrecemos información turística personalizada presencial en oficina y no presencial a través de teléfono, email...</p> <p>Asesoramos sobre la oferta turística de Donostia, Guipúzcoa y del País Vasco en general.</p>	Informar de forma clara y actualizada con una puntuación mayor de 8 sobre 10.	Valorando en la encuesta la satisfacción de las personas usuarias sobre la información que han recibido.	8	9,77	
	Ofrecer un buen trato con una puntuación mayor de 8 sobre 10.	Valorando en la encuesta la satisfacción de las personas usuarias sobre el trato que han recibido.	8	9,81	
	Ofrecer el servicio en 4 idiomas: euskera, castellano, francés e inglés	Idiomas en los que se da el servicio.	4	4	
	Tener abierta la oficina de información turística todos los días del año, menos los días: 25 de diciembre, 1 de enero y 6 de enero	Número de días en los que se abre la oficina de información turística permanente	362	355	En el 2021, debido a la pandemia, la oficina estuvo cerrada los domingos de primavera. El primer domingo que se abrió fue el 20 de junio.
	Ofrecer un horario de atención con una puntuación mayor de 8 sobre 10.	Valorando en la encuesta la satisfacción de las personas usuarias sobre el horario de atención.	8	9,51	
	Atender en un tiempo de espera con una puntuación mayor de 7 sobre 10	Valorando en la encuesta la satisfacción de las personas usuarias sobre el tiempo de espera para ser atendidas.	7	9,27	
	Realizar al menos 10 visitas al año para comprobar la información que ofrecemos de otras empresas y asegurar que es fiable.	Número de visitas realizadas a empresas de las que ofrecemos servicios y recursos	10	14	
	Conseguir una puntuación mayor de 8 sobre 10 en la satisfacción general de la calidad del servicio.	Valorando en la encuesta el nivel de satisfacción general de las personas usuarias	8	9,67	
	Responder a las consultas realizadas sobre información turística de manera no presencial en 24 horas laborables desde su recepción, en el 95% de los casos.	% de respuestas en plazo a consultas realizadas sobre información turística de manera no presencial.	95%	97%	
	Contestar el 100% de quejas y sugerencias recibidas sobre nuestro servicio, en el plazo máximo de 30 días hábiles.	% de quejas y sugerencias sobre el servicio que se contestan en plazo.	100%	100%	
Enviar el 100% de quejas y sugerencias que corresponden a otras entidades u organismos, en un plazo máximo de 72 horas laborables.	% de quejas y sugerencias de otras entidades u organismos que se derivan en plazo.	100%	100%		
<p><b>Venta de productos y servicios turísticos.</b></p> <p>Vendemos productos y servicios de Donostia Turismoa, de empresas asociadas y empresas locales del sector.</p> <p>Los productos y servicios que más se solicitan son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- tarjetas turísticas</li> <li>- visitas guiadas</li> <li>- actividades</li> <li>- productos promocionales...</li> </ul>	Que NO haya más de un 5% de quejas sobre la actualización de información de calendarios, itinerarios, precios y disponibilidad de plazas de los servicios y productos que ofrecemos en Donostia Turismoa.	% de quejas que se relacionan con la actualización de calendarios, itinerarios, precios y disponibilidad de plazas y productos ofrecidos en la web.	5%	46%	La mayoría de las quejas sobre itinerarios, cambios de horario e incidencias ocurridas con el transporte turístico se han producido en momentos concretos del día por causas ajenas al servicio (atacos, obras, manifestaciones, accidentes) y no ha sido posible actualizar la información que aparece en la web a tiempo.

<p><b>Preparación y distribución de material turístico.</b></p> <p>Preparamos material de información turística sobre Donostia, Guipúzcoa y País Vasco.</p> <p>También ofrecemos el material a profesionales del sector: empresas turísticas, alojamientos, otras oficinas de turismo, guías turísticos...</p> <p>El material se puede recoger en la oficina o, en ocasiones puntuales, se envía a través de servicio de mensajería.</p> <p>El material que ofrecemos es: planos del municipio, catálogos informativos, folletos de actividades...</p>	<p>Ofrecer una documentación y un material útil con una puntuación mayor de 7 sobre 10.</p>	<p>Valorando en la encuesta la satisfacción de las personas usuarias sobre si la documentación y el material que se ofrece es útil.</p>	7	9,6	
	<p>Tener disponible para recoger en las oficinas el 95% del material entre 24 y 72 horas laborables después de que se pide a Donostia Turismoa.</p>	<p>% de pedidos que se encuentran disponible para las personas o entidades solicitantes en el plazo establecido</p>	95%	100%	
	<p>Tener todas las publicaciones de Donostia Turismoa en: euskera, castellano, inglés y francés.</p>	<p>% de las publicaciones de Donostia Turismoa en los 4 idiomas.</p>	100%	100%	