ZERBITZUEN eta **KONPROMISOEN** emaitzak

Zerbitzua	Konpromisoa	Adierazlea	Emaitzak: 2022ko Konpromisoa	Emaitzak: 2022ko emaitza	Emaitzak: Oharrak
INFORMAZIOA, ARRETA ETA AHOLKULARITZA Informazio turistiko pertsonalizatua eskaintzen dugu, bai bulegoan, bai urruneko bideetatik, telefonoa, emaila. Donostiako, Gipuzkoako eta oro har Euskal Autonomia Erkidegoko turismo eskaintzaren inguruan aholkatzen dugu.	Informazio argia eta eguneratua ematea, gutxienez 10etik 8ko puntuazio batekin.	Inkestan, erabiltzaileen gogobetetzea baloratuz, emandako informazioari dagokionez.	8	**9,77**	847 inkesta jasota
	Arreta egokia ematea, gutxienez 10etik 8ko puntuazio batekin.	Inkestan, erabiltzaileen gogobetetzea baloratuz, jaso duten tratuari dagokionez.	8	**9,79**	847 inkesta jasota
	Zerbitzua 4 hizkuntzatan ematea: euskaraz, gaztelaniaz, frantsesez eta ingelesez.	Zerbitzua zein hizkuntzatan ematen den.	4	4	Euskaraz,gaztelaniaz, frantzesez eta Ingelesez.
	Turismo informazioko bulegoa irekita edukitzea urteko egun guztietan, abenduaren 25ean, urtarrilaren 1,6 eta 20an izan ezik.	Turismoko informazio bulegoa zenbat egunetan ireki den.	361	361	Bulegoa itxita egon zen egunak: urtarrilak 1, urtarrilak 6, urtarrilak 20 eta abenduak 25.
	Gutxienez 10etik 8ko puntuazioa lortzea arreta ordutegian.	Inkestan, erabiltzaileen gogobetetzea baloratuz, arreta ordutegiari dagokionez.	8	**9,55**	847 inkesta jasota.
	Arreta jasotzeko itxaronaldian gutxienez 10etik 7ko puntuazioa lortzea.	Inkestan, erabiltzaileen gogobetetzea baloratuz, arreta jasotzeko itxaronaldiari dagokionez.	7	**9,64**	847 inkesta jasota.
	Urtean gutxienez 10 bisita egitea, beste enpresa batzuei buruz ematen dugun informazioa egiaztatzeko eta fidagarritasuna bermatzeko.	Guk eskainitako zerbitzu eta baliabideak ematen dituzten enpresetara egindako bisita kopurua.	10	**11**	11 bisita, non 25 pertsonek parte hartu zuten, baina ez bisita guztietan.
	10etik 8ko puntuazioa lortzea zerbitzuaren kalitatearen gogobetetze orokorrean.	Inkestan, erabiltzaileen gogobetetzea baloratuz, gogobetetze orokorrari dagokionez.	8	**9,74**	847 inkesta jasota
	Turismo informazioari buruz urruneko bitartekoen bidez egindako kontsultei jasotzen direnetik 24 lanordutan erantzutea, kasuen % 95ean.	Turismo informazioari buruz urruneko bitartekoen bidez egindako kontsultei epe barruan emandako erantzunen %a.	%95	**%99**	Posta-elektroniko, Whatsapp eta Txat bidez jasotako eskaerak: 4000. Bulegoa itxi eta hurrengo egunean bakarrik erantzun ahal izan denean izan ezik (10 kontsulta inguru), gainerakoei, gehienez 24 ordutan erantzun zaie.
	Gure zerbitzuari buruz jasotako kexa eta iradokizun guztiei erantzutea, gehienez ere 30 egun balioduneko epean.	Zerbitzuari buruz jasotako kexa eta iradokizunei epe barruan emandako erantzunen %a.	%100	**%100**	Kexa bakarra jaso da jasotako azalpenei buruz.
TURISMO PRODUKTUEN ETA ZERBITZUEN SALMENTA Donostia	Donostia Turismoan eskaintzen ditugun zerbitzu eta produktuen	Eskaintzen diren zerbitzu eta produktuen egutegi,	%5	**%0,22**	13.804 aurrez aurreko salmenta (10.495 turismo-txartel + 3.309 turismo-jarduera)

Turismoaren, enpresa elkartuen eta sektoreko tokiko enpresen produktuen eta zerbitzuen salmenta egiten dugu. Hauek dira gehien eskatzen diren produktuak eta zerbitzuak: txartel turistikoak, bisita gidatuak, jarduerak, sustapen-produktuak, etab	egutegi, ibilbide, prezio eta plazen eskuragarritasunari buruzko informazioa eguneratzearekin lotutako kexak ez izatea %5 baino gehiago.	ibilbide, prezio eta plazen eskuragarritasunari buruzko informazioa eguneratzearekin lotutako kexen %a.			31 kexa erregistratu dira gorabeheren programan. Baliteke erregistratu gabeko ahozko kexak kontabilizatu ezin izatea.

MATERIAL TURISTIKOA PRESTATZEA ETA BANATZEA Donostiari, Gipuzkoari eta Euskal Autonomia Erkidegoari buruzko turismo informazioko materiala prestatzen dugu. Material hori sektoreko profesionalei ere eskaintzen diegu: turismo-enpresak, ostatuak, beste turismo bulego batzuk, turismo gidak, etab. Materiala bulegoan jaso daiteke edo, zenbait kasutan, mezularitza zerbitzuen bidez bidali. Ematen dugun materiala: udalerriaren planoak, informazio katalogoak, jardueren liburuxkak, etab.	Dokumentazio eta material erabilgarria eskaintzea, gutxienez 10etik 7ko puntuazio batekin.	Inkestan, erabiltzaileen gogobetetzea baloratuz, eskainitako dokumentazioaren eta materialaren erabilgarritasunari dagokionez.	7	**9,76**	847 inkesta jasota.
	Donostia Turismoari egindako material eskaeren % 95 arreta bulegoetan jasotzeko prest egotea, 24-72 lanorduko epean.	Ezarritako epean pertsona edo erakunde eskatzaileen eskura dauden eskaeren %a.	%95	**%100**	