

Resultado de los **SERVICIOS Y COMPROMISOS** adquiridos

Servicios	Compromisos	Indicadores	Resultados		
			Objetivo 2024	Dato 2024	Observaciones
<p>INFORMACIÓN, ATENCIÓN y ASESORAMIENTO.</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	847 encuestas recogidas
	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	9,79	847 encuestas recogidas
	Ofrecer el servicio en 4 idiomas: euskera, castellano, francés e inglés	Idiomas en los que se da el servicio.	4	4	Euskera, castellano, francés e inglés
	Tener abierta la oficina de información turística todos los días del año, menos los días: 25 de diciembre, 1, 6 y 20 de enero	Número de días en los que se abre la oficina de información turística permanente	361	361	Días que la oficina permaneció cerrada: 1 de enero, 6 de enero, 20 de enero y 25 de diciembre.
	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	9,55	847 encuestas recogidas
	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	9,64	847 encuestas recogidas
	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	11	Se realizaron 11 visitas a recursos, con la participación de 25 personas, pero no en todas las visitas.
	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	9,74	847 encuestas recogidas
	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%	99%	Consultas y solicitudes por e-mail, Whatsapp y Chat online: unas 4000 aprox. Salvo los días que se ha cerrado la oficina y no se ha podido contestar más que al día siguiente (unas 10 consultas), el resto han sido contestados en máximo 24 horas.
	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%	Solo hay registrada 1 queja sobre las explicaciones recibidas.
<p>VENTA DE PRODUCTOS Y SEVICIOS TURÍSTICOS</p> <p>Vendemos productos y servicios de Donostia Turismoa, de empresas asociadas y</p>	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	% de quejas que se relacionan con la actualización de calendarios, itinerarios, precios y disponibilidad de plazas y productos ofrecidos en la web.	5%	0,22%	13.804 ventas presenciales (10.495 tarjetas turísticas + 3.309 actividades turísticas)

<p>empresas locales del sector.</p> <p>Los productos y servicios que más se solicitan son:</p> <ul style="list-style-type: none"> - tarjetas turísticas - visitas guiadas - actividades - productos promocionales... 	<p>en Donostia Turismoa..</p>				<p>31 quejas registradas en el programa de incidencias. Posiblemente habrá quejas verbales no registradas que no se pueden contabilizar.</p>
<p>PREPARACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE MATERIAL TURÍSTICO</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>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>Valorando en la encuesta la satisfacción de las personas usuarias sobre si la documentación y el material que se ofrece es útil.</p> <p>% de pedidos que se encuentran disponible para las personas o entidades solicitantes en el plazo establecido</p>	<p>7</p> <p>95%</p>	<p>9,76</p> <p>100%</p>	<p>847 encuestas recogidas</p>