

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

Servicios	Compromisos	Indicadores	Resultados		
			Objetivo 2024	Dato 2025	Observaciones
<b>Información, atención y asesoramiento.</b>  Ofrecemos información turística personalizada presencial en oficina y no presencial a través de teléfono, email...  Asesoramos sobre la oferta turística de Donostia, Guipúzcoa y del País Vasco en general.	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	9,86	
	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	9,77	
	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. Además, japonés, catalán e italiano, por parte de algunas personas.
	Tener abierta la oficina de información turística todos los días del año, menos los días: 25 de diciembre, 1 de enero, 6 de enero y 20 de enero.	Número de días en los que se abre la oficina de información turística permanente	361	361	La oficina extra que abrimos en verano tuvo que cerrar algunas tardes y algún día completo por falta de personal. La oficina central abrió 361 días.
	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	9,63	
	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	9,11	
	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	35	Visitas a San Telmo museoa, Deba y Mutriko. También Bus Turistikoa, Tren turistikoa y visita guiada en bici.
	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	10	
	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%	√	
	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%	√	
<b>Venta de productos y servicios turísticos.</b>  Vendemos productos y servicios de Donostia Turismoa, de empresas asociadas y empresas locales del sector.  Los productos y servicios que más se solicitan son: - tarjetas turísticas - visitas guiadas - actividades - productos promocionales...	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%	√	

<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>	Ofrecer una documentación y un material útil con una puntuación mayor de 7 sobre 10.	Valorando en la encuesta la satisfacción de las personas usuarias sobre si la documentación y el material que se ofrece es útil.	7	9,81	
	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.	% de pedidos que se encuentran disponible para las personas o entidades solicitantes en el plazo establecido	95%	√	