

## COMUNICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD DE LA CARTA DE SERVICIOS

<b>EUSKERA</b>				
Resultados a diciembre de 2020				
Compromiso	Cómo lo medimos	Objetivo	Resultado	Observaciones
Informar sobre nuestros servicios y programas haciéndolos públicos a través de los medios de difusión.	El % de programas que se han difundido.	100%	100%	Se cumple.
Responder en un máximo de 2 días laborables a las solicitudes de información sobre los servicios y programas.	El % de solicitudes contestadas en plazo.	100%	100%	Se cumple.
Enviar a todas las personas destinatarias la información actualizada sobre las campañas de sensibilización y programas de uso del euskera.	El % de envíos realizados a domicilios y centros interesados.	100%	100%	Se cumple.
Apoyar económicamente el aprendizaje de euskera a las personas que lo soliciten y que cumplan con los requisitos de las bases de la convocatoria anual de ayudas.	El % de personas que han recibido la ayuda cuando cumplen las condiciones.	100%	100%	Se cumple.
Priorizar la participación de los agentes culturales locales en los programas de uso de euskera.	El % de programas con participación de agentes culturales locales siempre que exista oferta local.	100%	100%	Se cumple.

## COMUNICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD DE LA CARTA DE SERVICIOS

EUSKERA				
Resultados a diciembre de 2020				
Compromiso	Cómo lo medimos	Objetivo	Resultado	Observaciones
Ofrecer salas e instalaciones adecuadas para las actividades, con una puntuación media de 8 en las encuestas de satisfacción entre las personas usuarias.	La puntuación media de satisfacción de las personas usuarias de las actividades.	$\geq 8$	-	No hay datos de 2020 (**)
Organizar y desarrollar adecuadamente (en contenido y en forma) los programas de uso de euskera, con una puntuación media de 8 en las encuestas de satisfacción entre las personas usuarias.	La puntuación media de satisfacción de las personas usuarias de los programas.	$\geq 8$	9,0 (*)	Se cumple.
Impulsar la colaboración con los centros escolares mediante programas de uso del euskera, asegurando un mínimo de 4.	El número de programas de uso del euskera en colaboración con los centros escolares.	$\geq 4$	4	Se cumple.

(\*) Resultado de las encuestas de satisfacción a los usuarios de los programas, tanto los realizados en formato presencial como online.

(\*\*) Desde que se declaró el estado de alarma el 14 de marzo de 2020, motivada por el COVID-19, los programas se comenzaron a ofrecer en formato on line. Por tanto se optó por eliminar de las encuestas la pregunta sobre las instalaciones.