

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

EUSKERA				
Resultados a diciembre de 2021				
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 2021				
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.	≥ 8	-	No hay datos de 2021 (**)
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.	≥ 8	9,2 (*)	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.	≥ 4	4	Se cumple.

(*) Resultado de las encuestas de satisfacción a los usuarios de los programas en 2021, tanto los realizados en formato presencial como online.

(**) Por motivos del COVID-19, se han reducido considerablemente los programas que ofrecen actividades presenciales en favor de las actividades online. Con ello también se ha reducido las personas que rellenan la encuesta de satisfacción. Las respuestas recogidas no son representativas y se ha decidido descartarlas.