

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

PROGRAMAS PARA LA PROMOCIÓN DEL USO DEL EUSKERA				
Resultados a diciembre de 2023				
Compromiso	Cómo lo medimos	Objetivo	Resultado	Observaciones
Servicio 1: Atención e información				
Dar una atención adecuada: explicaciones claras y buen trato.	La satisfacción de las personas usuarias con las explicaciones recibidas.	8,0	8,8 (*)	Se cumple.
	Conseguir una puntuación mínima de 8 sobre 10 en la encuesta de satisfacción.	8,0	9,1 (*)	Se cumple.
	El nº de quejas sobre la atención dada.	0	0	Se cumple.
Responder a las solicitudes de información sobre programas de promoción del uso del euskera en 2 días laborables como máximo.	El % de solicitudes de información contestadas en plazo.	100%	100%	Se cumple.
Difundir la información adecuadamente: - Difusión general (sitios web, notas de prensa y publicidad). - Directamente a las personas interesadas (correo ordinario y correo electrónico).	El % de programas publicados en el sitio web municipal.	100%	100%	Se cumple.
	El % de los programas en que se ha enviado información directamente a las entidades interesadas*. <i>(*) Entidades interesadas: escuelas, infancia y juventud, participantes de ediciones anteriores y establecimientos.</i>	100%	100%	Se cumple.

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

PROGRAMAS PARA LA PROMOCIÓN DEL USO DEL EUSKERA				
Resultados a diciembre de 2023				
Compromiso	Cómo lo medimos	Objetivo	Resultado	Observaciones
Servicio 2: Programas para la promoción del uso del euskera				
Contar con una programación lo más amplia posible: - Adecuarla a las diferentes franjas de edad*. - Desarrollar diferentes actividades** y ofrecer, como mínimo, 9 tipos. (*) <i>Franjas de edad: infancia, juventud y personas adultas.</i> (**) <i>Tipos de actividades: espectáculos, sesiones de cine, talleres, concursos, cursos, encuentros, grupos de conversación, conferencias y excursiones.</i>	El nº de franjas de edad que se toman en cuenta.	3	3	Se cumple.
	El % de actividades diferentes que se han desarrollado.	100%	100%	Se cumple.
Organizar programas de los ámbitos de ocio y escolar en todos los distritos*. (*) <i>Distritos: Deusto, Uribarri, Otxarkoaga-Txurdinaga, Begoña, Ibaiondo, Abando, Errekalde y Basurtu-Zorrotza.</i>	El % de programas de los ámbitos de ocio y escolar organizados en todos los distritos.	100%	100%	Se cumple.
Incluir en el diseño de los programas de los ámbitos de ocio y escolar el 80% de las políticas transversales* impulsadas por el Ayuntamiento. (*) <i>Políticas transversales: Euskera, juventud, igualdad de género, interculturalidad, salud y accesibilidad/discapacidad.</i>	El % de las políticas transversales municipales introducidas en los programas.	80%	83%	Se cumple.

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

PROGRAMAS PARA LA PROMOCIÓN DEL USO DEL EUSKERA				
Resultados a diciembre de 2023				
Compromiso	Cómo lo medimos	Objetivo	Resultado	Observaciones
Comunicar los resultados, cuando las plazas de los programas se adjudican mediante sorteo, en un plazo máximo de 4 días desde que finaliza el plazo de inscripción.	El % de programas comunicados dentro de plazo.	100%	100%	Se cumple.
Garantizar la participación de todas las personas del sector comercial y hostelero matriculadas en los cursos de "Biribilko".	El % de personas del sector comercial y hostelero que han participado en los cursos.	100%	100%	Se cumple.
Garantizar a todos los establecimientos que participan en la iniciativa "Biribilko" la oferta de servicios de euskera*. <i>* Servicios: servicio de traducción, diccionarios sectoriales y recursos promocionales.</i>	El % de establecimientos que han recibido la oferta de servicios de euskera.	100%	100%	Se cumple.
Desarrollar las actividades de los programas de ocio en instalaciones idóneas para las personas usuarias. Conseguir una puntuación mínima de 8 sobre 10 en la encuesta de satisfacción.	La satisfacción de las personas usuarias con las instalaciones.	8,0	8,5 (*)	Se cumple.

**COMUNICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS
DE CALIDAD DE LA CARTA DE SERVICIOS****PROGRAMAS PARA LA PROMOCIÓN DEL USO DEL EUSKERA**

Resultados a diciembre de 2023

Compromiso	Cómo lo medimos	Objetivo	Resultado	Observaciones
Ofrecer actividades y contenidos en los programas que resulten de interés a las personas usuarias. Conseguir una puntuación mínima de 8 sobre 10 en la encuesta de satisfacción.	La satisfacción de las personas usuarias con las actividades y los contenidos de los programas.	8,0	8,8 (*)	Se cumple.

(*) Resultados de la encuesta a usuarios de septiembre 2023.