

**COMUNICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE LA CARTA DE SERVICIOS DE EUSTAT**

SERVICIO	COMPROMISOS	INDICADOR	VALOR OBJETIVO (%)	RESULTADO (%)	OBSERVACIONES
				2021	
Difusión Web de las operaciones estadísticas bajo responsabilidad de Eustat del Plan Vasco de Estadística	Difundir en la web el 83% de las operaciones estadísticas bajo responsabilidad de Eustat en las fechas que se establecen en el Programa Estadístico Anual.	% de operaciones estadísticas bajo responsabilidad de Eustat difundidas en las fechas establecidas	≥83	100	Se cumple
	El resto se difundirá en un plazo no superior en 12 meses a la fecha que se establecen en el Programa Estadístico Anual.	% de operaciones estadísticas bajo responsabilidad de Eustat difundidas en las fechas establecidas.	100	100	Se cumple
Servicio de "consultas rápidas"	Responder al 95% de las "consultas rápidas" en un plazo máximo de 5 días laborables.	% de consultas rápidas atendidas en un plazo máximo de 5 días laborables.	≥ 95	99,8	Se cumple
	Responder el resto de las "consultas rápidas" en un máximo de 8 días laborables.	% de consultas rápidas atendidas en un plazo máximo de 8 días laborables.	100	100	Se cumple
Servicio de Peticiones de "Información estadística a medida"	Responder al menos el 80% de las peticiones de Información estadística a medida recibidas en un tiempo máximo de 10 días laborables a contar desde el momento en que se acepte el presupuesto y siempre que los datos estén disponibles.	% de peticiones de Información estadística a medida recibidas respondidas en un tiempo máximo de 10 días laborables	≥ 80	98	Se cumple
	Responder el resto de peticiones de Información estadística a medida recibidas en un plazo máximo de 30 días laborables	% de peticiones de Información estadística a medida atendidas en un plazo máximo de 30 días laborables	100	100	Se cumple
	El 100% de los trabajos encargados bajo acuerdo institucional se entregarán en el plazo acordado.	% de trabajos encargados bajo acuerdo institucional entregados en el plazo acordado	100	100	Se cumple
Servicio de asistencia técnico-metodológica	Responder al menos el 90% de los trabajos encargados relacionados con la selección y diseño de muestras en 20 días laborables a contar desde el momento que se acepte el presupuesto y siempre que la información esté disponible.	% de trabajos encargados relacionados con la asistencia técnico-metodológica elaborados en un máximo de 20 días laborables.	≥ 90	100	Se cumple
	El resto de los trabajos serán elaborados en un máximo de 30 días laborables a contar desde el momento que se acepte el presupuesto y siempre que la información esté disponible.	% de trabajos encargados relacionados con la asistencia técnico-metodológica elaborados en un máximo de 30 días laborables.	100	100	
	El 100% de los trabajos encargados bajo acuerdo institucional se entregarán en el plazo acordado.	% de trabajos encargados bajo acuerdo institucional entregados en el plazo acordado	100	100	
Servicio de formación	Celebrar al menos un curso del Seminario Internacional de Estadística al año	Nº total de cursos del Seminario Internacional de Estadística organizados por Eustat al año	≥ 1	0	No se cumple
	Organizar como mínimo un curso de verano bienal relacionado con economía y sociedad	Nº total de Cursos de verano relacionado con economía y sociedad organizados en el bienio	≥ 1	1	
Atención al cliente	Responder al 100% de las "quejas y sugerencias" recibidas en un plazo máximo de 10 días laborables	% de quejas y sugerencias recibidas respondidas en un plazo máximo de 10 días laborables	100	100	Se cumple
	Obtener una puntuación igual o superior a 3,5 en la Encuesta bienal de Satisfacción de Usuarios	Puntuación de 1 a 5 de la Satisfacción General en la Encuesta de Satisfacción	>=3,5	4,12	Se cumple