

COMUNICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE LA CARTA DE SERVICIOS DE EUSTAT					
SERVICIO	COMPROMISOS	INDICADOR	VALOR OBJETIVO (%)	RESULTADO (%)	OBSERVACIONES
				2024	
Difusión Web de las operaciones estadísticas bajo responsabilidad de Eustat del Plan Vasco de Estadística	Difundir en la web el 87% 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	≥ 87	92,5	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	98,4	No 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	98,5	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	99,5	No 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	85,9	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	97,4	No 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	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	-	Se cumple
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	1	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	Se cumple
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	4,10	Se cumple