

2012ko EMAITZAK
 RESULTADOS 2012

KONPROMISOAK COMPROMISOS	ADIERAZLEAK INDICADORES	2012	OHARRAK OBSERVACIONES
Jasotzen diren telefono dei guztien %95 45 segundo baino gutxiagoan erantzutea eta %90 30 segundo baino gutxiagoan. El 95% de todas las llamadas telefónicas recibidas se responden en menos de 45 segundos y el 90% en menos de 30 segundos.	Erantzundako deien % % llamadas recibidas respondidas	≤ 45 seg	97,00%
		≤ 30 seg	95,00%
Telefono buzoietan zein posta elektronikoan jasotako mezuen %100 erantzutea. Responder el 100% de los mensajes recibidos tanto en los buzones telefónicos como de correo electrónico.	Erantzundako mezuen % % mensajes respondidos		100,00%
Posta elektronikoz jasotako kontsulten %70 bi lanegunetan argitzea, eta gainerako %30a 10 lanegun baino gutxiagoan. El 70% de las consultas recibidas a través de correo electrónico se resuelven en dos días laborables y el 30% restante en menos de 10 días laborables.	Erantzundako kontsulten (posta elektronikoz) % % consultas recibidas (correo electrónico) resueltas	≤ 2 lanegun dias lab.	95,52%
Telefonoz jasotako kontsulten %70 unean bertan argitzea eta gainerako %30a 10 lanegun baino gutxiagoan. El 70% de las consultas telefónicas recibidas se resuelven al momento y el 30% restante en menos de 10 días laborables.	Erantzundako kontsulten (telefonoz) % % consultas (telefónicas) resueltas.	momentuan en el momento	74,00%
Gure programa eta zerbitzuetako aldaketak 5 lanegunetan eguneratzea gure webean. Los cambios en nuestros programas y servicios se actualizan en la Web en 5 días laborables.	Web fitxak eguneratzeko batez besteko denbora Plazo medio actualización fichas Web		3,88
Kexa eta erreklamazio guztien %100 10 lanegun baino gutxiagoan erantzutea. El 100% de las quejas y reclamaciones se respondan en menos de 10 días laborables.	Kexa eta erreklamazioei erantzuteko batez besteko denbora Plazo medio respuesta a quejas y reclamaciones		48 kexa jaso dira eta horietatik 11en kasuan luzatu egin da konponbidea, oso konplexuak zirelako. Bezeroa jakinaren gainean egon da uneoro. El cierre de 11 de las 48 quejas recibidas se ha dilatado en el tiempo debido a la complejidad de las mismas. En todo momento, el cliente ha estado informado.
Gure bezeroen asebetetze-maila 7aren gainetik mantentzea Otik 10erako tartean. Mantener un nivel de satisfacción de nuestros clientes por encima de 7 puntos en un intervalo de 0 a 10.	JASOTAKO ARRETAREN araberako gogobetetasun indizea Índice de satisfacción factor ATENCIÓN RECIBIDA		7,40
	Bezeroen gogobetetasun indizea Índice de satisfacción de clientes		7,20