

Bezeroaren Arretarako Zerbitzua. Zerbitzu karta 2014-2015
 Servicio de Atención al Cliente. Carta de Servicios 2014-2015

2015ko EMAITZAK
 RESULTADOS 2015

KONPROMISOAK COMPROMISOS	ADIERAZLEAK INDICADORES	2015	OHARRAK OBSERVACIONES
<p>Kalitatezko zerbitzua ematea, bezeroak gustura geratu daitezen jasotako arretarekin eta, 10 puntutik 7 puntura bitarteko eskala batean, 0 puntu edo gehiago eman diezazkiguten.</p> <p>Prestar un servicio de calidad, donde los clientes se muestren satisfechos y valoren dicha satisfacción en relación con la atención recibida, en una escala de 0 a 10, con una puntuación igual o superior a 7 puntos.</p>	<p>Jasotako arretaren batez besteko balorazioa. Valoración media de Atención recibida.</p>	7,81	
	<p>Harremanetan jartzeko erraztasunaren batez besteko balorazioa. Valoración media de Facilidad de contacto.</p>	7,61	
	<p>Azaldutako interesaren batez besteko balorazioa. Valoración media de Interés mostrado.</p>	7,74	
	<p>Zalantzak argitzeko azkartasunaren batez besteko balorazioa. Valoración media de Rapidez en resolución de dudas.</p>	7,53	
	<p>Jasotako arretaren batez besteko balorazio globala. Valoración media global Atención recibida</p>	7,67	
<p>Zerbitzu kualifikatu eta profesionala eskaintzea, bezero bakoitzak emandako batez besteko balorazioa 7 puntu baino goragokoa izan dadin 0tik 10 punturako eskalan.</p> <p>Ofrecer un servicio profesional y cualificado, de forma que la valoración media dada por el cliente, en una escala de 0 a 10, sea superior a 7 puntos.</p>	<p>Zalantzak argitzeko prestakuntza eta gaitasunaren batez besteko balorazioa. Valoración media de Capacitación y Competencia para resolución de dudas.</p>	7,75	
	<p>Profesionaltasunaren batez besteko balorazioa Valoración media de Profesionalidad</p>	7,43	
<p>Gure programa eta zerbitzuen aldaketan %80 webean eguneratzea 5 lanegunen buruan, eta gainerakoak 15 lanegun igaro baino lehen.</p> <p>Actualizar en la Web 80% de los cambios en nuestros programas y servicios en 5 días laborables y, el resto, en menos de 15 días laborables.</p>	<p>5 lanegun baino gutxiagoan eguneratutako aldaketan % % cambios actualizados antes de 5 días laborables.</p>	100,00%	
	<p>15 lanegun baino gutxiagoan eguneratutako aldaketan % % cambios actualizados antes de 15 días laborables.</p>	0,00%	
	<p>15 lanegun baino gehiagoan eguneratutako aldaketan % % cambios actualizados en más de 15 días laborables.</p>	0,00%	
<p>Jasotzen diren telefono dei guztien %90 30 segundo baino gutxiagoan erantzutea eta %95 60 segundo baino gutxiagoan. Gainerakoak telefono erantzungailura bideratzen dira.</p> <p>Responder el 90% de las llamadas telefónicas recibidas en menos de 30 segundos, y el 95% en menos de 60 segundos. El resto accede al buzón telefónico.</p>	<p>30 segundo baino gutxiagoan erantzundako deien % % llamadas atendidas < 30 segundos</p>	98,55%	
	<p>60 segundo baino gutxiagoan erantzundako deien % % llamadas atendidas < 60 segundos</p>	99,44%	

Bezzeroaren Arretarako Zerbitzua. Zerbitzu karta 2014-2015
 Servicio de Atención al Cliente. Carta de Servicios 2014-2015

2015ko EMAITZAK
 RESULTADOS 2015

KONPROMISOAK COMPROMISOS	ADIERAZLEAK INDICADORES	2015	OHARRAK OBSERVACIONES
<p>Telefono erantzungailuan jasotako mezu guztiak (%100) 24 lanegunen buruan erantzutea.</p> <p>Responder el 100% de los mensajes recibidos en el buzón telefónico en 24 horas laborables.</p>	<p>Erantzungailu zerbitzuaren maila Nivel de servicio Buzón telefónico</p>	100,00%	
<p>Posta elektronikoz jasotako kontsulten %85 2 lanegunen buruan erantzutea, eta gainerakoak 10 lanegun igaro baino lehen.</p> <p>Atender el 85% de las consultas recibidas a través del correo electrónico en 2 días laborables y, el resto, en 10 días laborables.</p>	<p>2 lanegun baino gutxiagoan erantzundako posta elektronikoko kontsulten % % consultas via correo electrónico respondidas < 2 días laborables.</p>	97,85%	
	<p>10 lanegun baino gutxiagoan erantzundako posta elektronikoko kontsulten % % consultas via correo electrónico respondidas < 10 días laborables.</p>	100,00%	
<p>Kexa eta iradokizunen %85 10 lanegunen buruan erantzutea, eta gainerakoak 30 lanegun igaro baino lehen.</p> <p>Responder el 85% de las quejas y sugerencias en 10 días laborables y, el resto, en 30 días laborables.</p>	<p>10 lanegun baino gutxiagoan erantzundako kexen % % quejas respondidas antes de 10 días laborables.</p>	90,63%	
	<p>30 lanegun baino gutxiagoan erantzundako kexen % % quejas respondidas antes de 30 días laborables.</p>	96,88%	2015ean jasotako 32 kexetako, 1 erantzun du bere tratamenduaren konplexutasunagatik 38 egunetan.
	<p>30 lanegun baino gehiagoan erantzundako kexen % % quejas respondidas en más de 30 días laborables.</p>	3,13%	De las 32 quejas recibidas en 2015, 1 se ha respondido en 38 días debido a la complejidad de su tratamiento.
<p>Ahalik eta gehien murriztea zerbitzuen intzidentziak, urteko kexa portzentajea kontsulta guztien %0,5 baino txikiagoa izan dadin.</p> <p>Reducir al máximo las incidencias con respecto al servicio prestado, de forma que el porcentaje de quejas anuales sea inferior al 0,5% sobre el total de consultas.</p>	<p>Kontsulta guztien artetik jasotako kexen % % quejas recibidas sobre total de consultas.</p>	0,12%	32 kexa 2015. urtean erantzundako 26.801 kontsultetatik. 32 quejas sobre un total de 26.801 consultas atendidas en 2015.