

2018ko EMAITZAK
RESULTADOS 2018

GURE KONPROMISOAK NUESTROS COMPROMISOS	ADIERAZLEAK INDICADORES	2018		OHARRAK OBSERVACIONES
		HELBURUA OBJETIVO	EGINDA REALIZADO	
Gure bezeroek 10etik 7ko batekin gutxienez baloratzea jasotako arreta. Nos comprometemos a que nuestros clientes valoren la calidad de la atención recibida con un mínimo de 7 sobre 10.	Jasotako arretaren batez besteko balorazioa. Valoración media de Atención recibida.	> 7	8,33	
	Harremanetan jartzeko erraztasunaren batez besteko balorazioa. Valoración media de Facilidad de contacto.	> 7	7,87	
	Azaldutako interesaren batez besteko balorazioa. Valoración media de Interés mostrado.	> 7	8,16	
	Zalantzak argitzeko azkartasunaren batez besteko balorazioa. Valoración media de Rapidez en resolución de dudas.	> 7	8,20	
	Jasotako arretaren batez besteko balorazio globala. Valoración media global Atención recibida	> 7	8,08	
Gure bezeroek 10etik 7ko batekin gutxienez baloratzea gure langileen zerbitzu-bokazioa, kualifikazioa, gardentasuna eta profesionaltasuna Nos comprometemos a que nuestros clientes valoren con un mínimo de 7 sobre 10, la vocación de servicio, la cualificación, transparencia y profesionalidad de nuestro personal.	Zalantzak argitzeko prestakuntza eta gaitasunaren batez besteko balorazioa. Valoración media de Capacitación y Competencia para resolución de dudas.	> 7	8,20	
	Profesionaltasunaren batez besteko balorazioa Valoración media de Profesionalidad	> 7	7,82	
Gure programen eta zerbitzuen aldaketen % 90 bost lan-egun igaro baino lehen eguneratzea webgunean, eta gainerako % 10a, 15 lan-egun igaro baino lehen. Nos comprometemos a actualizar en la web el 90% de los cambios en nuestros programas y servicios en 5 días laborables y, el resto, en menos de 15 días laborables.	5 lanegun baino gutxiagoan eguneratutako aldaketen % % cambios actualizados antes de 5 días laborables.	80%	100%	
	15 lanegun baino gutxiagoan eguneratutako aldaketen % % cambios actualizados antes de 15 días laborables.	100%	100%	
	15 lanegun baino gehiagoan eguneratutako aldaketen % % cambios actualizados en más de 15 días laborables.	0%	0%	
Jasotako telefono-deien % 90ri 30 segundo igaro baino lehen erantzutea, eta % 95i 60 segundo igaro baino lehen. Gainerakoak telefonoaren ahots-postontzira iritsiko dira. Nos comprometemos a 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.	30 segundo baino gutxiagoan erantzundako deien % % llamadas atendidas < 30 segundos	90%	97,53%	El 66,95% de las consultas se han resuelto en el 1º contacto. Y el 96,90% en 10 días.
	60 segundo baino gutxiagoan erantzundako deien % % llamadas atendidas < 60 segundos	95%	97,75%	
Telefonoaren ahots-postontzian jasotako mezuen % 100i 24 lan-ordu igaro baino lehen erantzutea Nos comprometemos a responder el 100% de los mensajes recibidos en el buzón telefónico en 24 horas laborables.	Erantzungailu zerbitzuaren maila Nivel de servicio Buzón telefónico	100%	100%	
Posta elektronikoko bidez jasotako kontsulten % 95i bi lan-egun igaro baino lehen erantzutea eta, gainerakoei, 10 lan-egun igaro baino lehen. Nos comprometemos a atender el 95% de las consultas recibidas a través de correo electrónico en 2 días laborables y, el resto, en 10 días laborables.	2 lanegun baino gutxiagoan erantzundako posta elektronikoko kontsulten % % consultas via correo electrónico respondidas < 2 días laborables.	85%	99,96%	El 87,83% de las consultas recibidas por correo electrónico se han resuelto en menos de 2 días laborables. Y el 96,90% se han resuelto en 10 días laborables.
	10 lanegun baino gutxiagoan erantzundako posta elektronikoko kontsulten % % consultas via correo electrónico respondidas < 10 días laborables.	100%	99,97%	
Jasotako kexa eta iradokizunen % 90i 10 lan-egun igaro baino lehen erantzutea eta, gainerakoei, 30 lan-egun igaro baino lehen. Nos comprometemos a responder el 90% de las quejas y sugerencias en 10 días laborables y, el resto, en 30 días laborables.	10 lanegun baino gutxiagoan erantzundako kexen % % quejas respondidas antes de 10 días laborables.	85%	100%	
	30 lanegun baino gutxiagoan erantzundako kexen % % quejas respondidas antes de 30 días laborables.	100%	100%	
	30 lanegun baino gehiagoan erantzundako kexen % % quejas respondidas en más de 30 días laborables.	0%	0%	
Eskaintako zerbitzuari dagozkion gorabeherak ahalik eta gehiena murriztea, urteko kexen ehunekoa kontsulta guztien % 0,5 baino txikiagoa izan dadin. 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.	Kontsulta guztien artetik jasotako kexen % % quejas recibidas sobre total de consultas.	0,50%	0,07%	