

**Bezeroaren Arretarako Zerbitzua. Zerbitzu karta 2020-2021 Servicio de Atención al Cliente. Carta de Servicios
EMAITZAK 2020 RESULTADOS**

GURE KONPROMISOAK NUESTROS COMPROMISOS	ADIERAZLEAK INDICADORES	2020		OHARRAK OBSERVACIONES
		HELBURUA OBJETIVO	EGINDA REALIZADO	
Gure bezeroek 10etik 7,5ko batekin gutxienez baloratzea jasotako arreta. Nos comprometemos a que nuestros clientes valoren la calidad de la atención recibida con un mínimo de 7,5 sobre 10.	Jasotako arretaren batez besteko balorazioa. Valoración media de Atención recibida.	> 7,5	8,40	
	Harremanetan jartzeko erraztasunaren batez besteko balorazioa. Valoración media de Facilidad de contacto.	> 7,5	8,00	
	Azaldutako interesaren batez besteko balorazioa. Valoración media de Interés mostrado.	> 7,5	8,27	
	Zalantzak argitzeko azkartasunaren batez besteko balorazioa. Valoración media de Rapidez en resolución de dudas.	> 7,5	8,11	
	Jasotako arretaren batez besteko balorazio globala. Valoración media global Atención recibida	> 7,5	8,19	
Gure bezeroek 10etik 7,5ko batekin gutxienez baloratzea gure langileen zerbitzu-bokazioa, kualifikazioa, gardentasuna eta profesionaltasuna Nos comprometemos a que nuestros clientes valoren con un mínimo de 7,5 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.	> 7,5	8,30	
	Profesionaltasunaren batez besteko balorazioa Valoración media de Profesionalidad	> 7,5	7,89	
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.	90%	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 % 95ri 30 segundo igaro baino lehen erantzutea, eta % 97i 60 segundo igaro baino lehen. Gainerakoak telefonoaren ahots-postontzira iritsiko dira. Nos comprometemos a responder el 95% de las llamadas telefónicas recibidas en menos de 30 segundos y el 97% en menos de 60 segundos. El resto accede al buzón telefónico.	30 segundo baino gutxiagoan erantzundako deien % % llamadas atendidas < 30 segundos	95%	98,41%	
	60 segundo baino gutxiagoan erantzundako deien % % llamadas atendidas < 60 segundos	97%	98,59%	
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.	95%	99,98%	
	10 lanegun baino gutxiagoan erantzundako posta elektronikoko kontsulten % % consultas via correo electrónico respondidas < 10 días laborables.	100%	100,00%	
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.	90%	100,00%	
	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%	
Eskainitako zerbitzuari dagozkion gorabeherak ahalik eta gehiena murriztea, urteko kexen ehunekoa kontsulta guztien % 0,3 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 0,3% sobre el total de consultas.	Kontsulta guztien artetik jasotako kexen % % quejas recibidas sobre total de consultas.	0,30%	0,06%	