

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

| GURE KONPROMISOAK<br>NUESTROS COMPROMISOS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | ADIERAZLEAK<br>INDICADORES                                                                                                                                     | 2021                 |                     |   |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|---------------------|---|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                | HELBURUA<br>OBJETIVO | EGINDA<br>REALIZADO |   |
| <b>Gure bezeroek 10etik 7,5ko batekin gutxienez baloratzea jasotako arreta.</b><br><br>Nos comprometemos a que nuestros clientes valoren la calidad de la atención recibida con un mínimo de 7,5 sobre 10.                                                                                                                                                        | <b>Jasotako arretaren batez besteko balorazioa.</b><br>Valoración media de Atención recibida.                                                                  | > 7,5                | 8,50                | 😊 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <b>Harremanetan jartzeko erraztasunaren batez besteko balorazioa.</b><br>Valoración media de Facilidad de contacto.                                            | > 7,5                | 8,13                | 😊 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <b>Azaldutako interesaren batez besteko balorazioa.</b><br>Valoración media de Interés mostrado.                                                               | > 7,5                | 8,43                | 😊 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <b>Zalantzak argitzeko azkartasunaren batez besteko balorazioa.</b><br>Valoración media de Rapidez en resolución de dudas.                                     | > 7,5                | 8,25                | 😊 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <b>Jasotako arretaren batez besteko balorazio globala.</b><br>Valoración media global Atención recibida                                                        | > 7,5                | 8,33                | 😊 |
| <b>Gure bezeroek 10etik 7,5ko batekin gutxienez baloratzea gure langileen zerbitzu-bokazioa, kualifikazioa, gardentasuna eta profesionaltasuna</b><br><br>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.                        | <b>Zalantzak argitzeko prestakuntza eta gaitasunaren batez besteko balorazioa.</b><br>Valoración media de Capacitación y Competencia para resolución de dudas. | > 7,5                | 8,45                | 😊 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <b>Profesionaltasunaren batez besteko balorazioa</b><br>Valoración media de Profesionalidad                                                                    | > 7,5                | 8,20                | 😊 |
| <b>Gure programen eta zerbitzuen aldaketen % 90 hiru lan-egun igaro baino lehen eguneratzea webgunean, eta gainerako % 10a, 10 lan-egun igaro baino lehen.</b><br><br>Nos comprometemos a actualizar en la web el 90% de los cambios en nuestros programas y servicios en 3 días laborables y, el resto, en menos de 10 días laborables.                          | <b>3 lanegun baino gutxiagoan eguneratutako aldaketen %</b><br>% cambios actualizados antes de 3 días laborables.                                              | 90%                  | 100%                | 😊 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <b>10 lanegun baino gutxiagoan eguneratutako aldaketen %</b><br>% cambios actualizados antes de 10 días laborables.                                            | 100%                 | 100%                | 😊 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <b>10 lanegun baino gehiagoan eguneratutako aldaketen %</b><br>% cambios actualizados en más de 10 días laborables.                                            | 0%                   | 0%                  | 😊 |
| <b>Jasotako telefono-deien % 95ri 30 segundo igaro baino lehen erantzutea, eta % 97i 60 segundo igaro baino lehen. Gainerakoak telefonoaren ahots-postontzira iritsiko dira.</b><br><br>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. | <b>30 segundo baino gutxiagoan erantzundako deien %</b><br>% llamadas atendidas < 30 segundos                                                                  | 95%                  | 98%                 | 😊 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <b>60 segundo baino gutxiagoan erantzundako deien %</b><br>% llamadas atendidas < 60 segundos                                                                  | 97%                  | 99%                 | 😊 |
| <b>Telefonoaren ahots-postontzian jasotako mezuen % 100i 24 lan-ordu igaro baino lehen erantzutea</b><br><br>Nos comprometemos a responder el 100% de los mensajes recibidos en el buzón telefónico en 24 horas laborables.                                                                                                                                       | <b>Zerbitzu-maila Postontzia, gehienez 24 orduz erantzuteko itxaronaldiarekin</b><br>Nivel de servicio Buzón con tiempo de espera de respuesta máximo 24 horas | 100%                 | 100%                | 😊 |
| <b>Posta elektronikoko bidez jasotako kontsulten % 95i bi lan-egun igaro baino lehen erantzutea eta, gainerakoei, 10 lan-egun igaro baino lehen.</b><br><br>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.                                                 | <b>2 lanegun baino gutxiagoan erantzundako posta elektronikoko kontsulten %</b><br>% consultas via correo electrónico respondidas < 2 días laborables.         | 95%                  | 100%                | 😊 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <b>10 lanegun baino gutxiagoan erantzundako posta elektronikoko kontsulten %</b><br>% consultas via correo electrónico respondidas < 10 días laborables.       | 100%                 | 100%                | 😊 |
| <b>Jasotako kexa eta iradokizunen % 90i 10 lan-egun igaro baino lehen erantzutea eta, gainerakoei, 30 lan-egun igaro baino lehen.</b><br><br>Nos comprometemos a responder el 90% de las quejas y sugerencias en 10 días laborables y, el resto, en 30 días laborables.                                                                                           | <b>10 lanegun baino gutxiagoan erantzundako kexen %</b><br>% quejas respondidas antes de 10 días laborables.                                                   | 90%                  | 100%                | 😊 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <b>30 lanegun baino gutxiagoan erantzundako kexen %</b><br>% quejas respondidas antes de 30 días laborables.                                                   | 100%                 | 100%                | 😊 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <b>30 lanegun baino gehiagoan erantzundako kexen %</b><br>% quejas respondidas en más de 30 días laborables.                                                   | 0%                   | 0%                  | 😊 |
| <b>Eskaintako zerbitzuari dagozkion gorabeherak ahalik eta gehiena murriztea, urteko kexen ehunekoak kontsulta guztien % 0,3 baino txikiagoa izan dadin.</b><br><br>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.                            | <b>Kontsulta guztien artetik jasotako kexen %</b><br>% quejas recibidas sobre total de consultas.                                                              | 0,30%                | 0,07%               | 😊 |