

GURE KONPROMISOAK NUESTROS COMPROMISOS	ADIERAZLEAK INDICADORES	2023		
		HELBURUA OBJETIVO	EGINDA REALIZADO	
Gure bezeroek 10etik 7,8ko batekin gutxienez baloratzea jasotako arreta. Nos comprometemos a que nuestros clientes valoren la calidad de la atención recibida con un mínimo de 7,8 sobre 10.	Jasotako arretaren batez besteko balorazioa. Valoración media de Atención recibida.	> 7,8	8,67	😊
	Harremanetan jartzeko erraztasunaren batez besteko balorazioa. Valoración media de Facilidad de contacto.	> 7,8	8,43	😊
	Azaldutako interesaren batez besteko balorazioa. Valoración media de Interés mostrado.	> 7,8	8,59	😊
	Zalantzak argitzeko azkartasunaren batez besteko balorazioa. Valoración media de Rapidez en resolución de dudas.	> 7,8	8,38	😊
	Jasotako arretaren batez besteko balorazio globala. Valoración media global Atención recibida	> 7,8	8,47	😊
Gure bezeroek 10etik 7,8ko batekin gutxienez baloratzea gure langileen zerbitzu-bokazioa, kualifikazioa, gardentasuna eta profesionaltasuna Nos comprometemos a que nuestros clientes valoren con un mínimo de 7,8 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	8,50	😊
	Profesionaltasunaren batez besteko balorazioa Valoración media de Profesionalidad	> 7,8	8,27	😊
Gure programen eta zerbitzuen aldaketen % 90 hiru lan-egun igaro baino lehen eguneratzea webgunean, eta gainerako % 10a, 7 lan-egun igaro baino lehen. 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 7 días laborables.	3 lanegun baino gutxiagoan eguneratutako aldaketen % % cambios actualizados antes de 3 días laborables.	90%	94%	😊
	7 lanegun baino gutxiagoan eguneratutako aldaketen % % cambios actualizados antes de 7 días laborables.	100%	100%	😊
	7 lanegun baino gehiagoan eguneratutako aldaketen % % cambios actualizados en más de 7 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 respondidas < 30 segundos	95%	98%	😊
	60 segundo baino gutxiagoan erantzundako deien % % llamadas respondidas < 60 segundos	97%	99%	😊
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 % 97i bi lan-egun igaro baino lehen erantzutea eta, gainerakoei, 10 lan-egun igaro baino lehen. Nos comprometemos a atender el 97% 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 atendidas < 2 días laborables.	97%	100%	😊
	10 lanegun baino gutxiagoan erantzundako posta elektronikoko kontsulten % % consultas via correo electrónico atendidas < 10 días laborables.	100%	100%	😊
Jasotako kexa eta iradokizunen % 90i 7 lan-egun igaro baino lehen erantzutea eta, gainerakoei, 15 lan-egun igaro baino lehen. Nos comprometemos a responder el 90% de las quejas y sugerencias en 7 días laborables y, el resto, en 15 días laborables.	7 lanegun baino gutxiagoan erantzundako kexen % % quejas respondidas antes de 7 días laborables.	90%	100%	😊
	15 lanegun baino gutxiagoan erantzundako kexen % % quejas respondidas antes de 15 días laborables.	100%	100%	😊
	15 lanegun baino gehiagoan erantzundako kexen % % quejas respondidas en más de 15 días laborables.	0%	0%	😊
Eskaintako zerbitzuari dagozkion gorabeherak ahalik eta gehiena murriztea, urteko kexen ehunekoak 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%	0,07%	😊