



Bezeroarentzako Arreta Zerbitzua ***Servicio de Atención al Cliente***

EMAITZAK 2025 RESULTADOS

Carta de Servicios 2024-2025 Zerbitzu Karta

Rev.00 Ber. 27/03/2025



GURE KONPROMISOAK NUESTROS COMPROMISOS	ADIERAZLEAK INDICADORES	2025			OHARRAK OBSERVACIONES
		HELBURUA OBJETIVO	EGINDA REALIZADO		
<p>Gure bezeroek 10etik 7,8ko batekin gutxienez baloratzea jasotako arreta.</p> <p>Nos comprometemos a que nuestros clientes valoren la calidad de la atención recibida con un mínimo de 7,8 sobre 10.</p>	<p>Jasotako arretaren batez besteko balorazioa. Valoración media de Atención recibida.</p>	> 8,40	8,63	😊	
	<p>Harremanetan jartzeko erraztasunaren batez besteko balorazioa. Valoración media de Facilidad de contacto.</p>	> 8,40	8,30	😊	<p>Beherakada 0,3 pp baino txikiagoa denez (estatistikoki nabarmena den aldakuntzat hartzeko muga), helburua betetzat jo da. Dado que el descenso es inferior a 0,3pp (limite para considerar una variación significativa estadísticamente), se considera cumplido el objetivo.</p>
	<p>Azaldutako interesaren batez besteko balorazioa. Valoración media de Interés mostrado.</p>	> 8,40	8,58	😊	
	<p>Zalantzak argitzeko azkartasunaren batez besteko balorazioa. Valoración media de Rapidez en resolución de dudas.</p>	> 8,40	8,39	😊	<p>Beherakada 0,3 pp baino txikiagoa denez (estatistikoki nabarmena den aldakuntzat hartzeko muga), helburua betetzat jo da. Dado que el descenso es inferior a 0,3pp (limite para considerar una variación significativa estadísticamente), se considera cumplido el objetivo.</p>
	<p>Jasotako arretaren batez besteko balorazio globala. Valoración media global Atención recibida</p>	> 8,40	8,47	😊	
<p>Gure bezeroek 10etik 7,8ko batekin gutxienez baloratzea gure langileen zerbitzu-bokazioa, kualifikazioa, gardentasuna eta profesionaltasuna</p> <p>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.</p>	<p>Zalantzak argitzeko prestakuntza eta gaitasunaren batez besteko balorazioa. Valoración media de Capacitación y Competencia para resolución de dudas.</p>	> 8,40	8,56	😊	
	<p>Profesionaltasunaren batez besteko balorazioa Valoración media de Profesionalidad</p>	> 8,40	8,35	😊	<p>Beherakada 0,3 pp baino txikiagoa denez (estatistikoki nabarmena den aldakuntzat hartzeko muga), helburua betetzat jo da. Dado que el descenso es inferior a 0,3pp (limite para considerar una variación significativa estadísticamente), se considera cumplido el objetivo.</p>
<p>Gure programen eta zerbitzuen aldaketen % 90 hiru lan-egun igaro baino lehen eguneratzea webgunean, eta gainerako % 10a, 7 lan-egun igaro baino lehen.</p> <p>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.</p>	<p>Konpromiso hori desagertu egiten da, webgunea etengabe eguneratuta baitago, programen eta zerbitzuen informazio-zatiari emandako aldaketaren ondorioz. Gainera, zeregin hori jada ez dago BAZen mende. <i>Este compromiso desaparece ya que la web se encuentra permanentemente actualizada dado el cambio dado a la parte de información de programas y servicios.</i> <i>Además, esta tarea ya no depende del SAC.</i></p>				
<p>Jasotako telefono-deien % 95ri 30 segundo igaro baino lehen erantzutea, eta % 97i 60 segundo igaro baino lehen. Gainerakoak telefonoaren ahots-postontzira iritsiko dira.</p> <p>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.</p>	<p>30 segundo baino gutxiagoan erantzundako deien % % llamadas respondidas < 30 segundos</p>	95%	99%	😊	
	<p>60 segundo baino gutxiagoan erantzundako deien % % llamadas respondidas < 60 segundos</p>	97%	99%	😊	
<p>Telefonoaren ahots-postontzian jasotako mezuen % 100i 24 lan-ordu igaro baino lehen erantzutea</p> <p>Nos comprometemos a 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%	100%	😊	
<p>Posta elektronikoko bidez jasotako kontsulten % 97i bi lan-egun igaro baino lehen erantzutea eta, gainerakoei, 10 lan-egun igaro baino lehen.</p> <p>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.</p>	<p>2 lanegun baino gutxiagoan erantzundako posta elektronikoko kontsulten % % consultas via correo electrónico atendidas < 2 días laborables.</p>	97%	100%	😊	
	<p>10 lanegun baino gutxiagoan erantzundako posta elektronikoko kontsulten % % consultas via correo electrónico atendidas < 10 días laborables.</p>	100%	100%	😊	
<p>Jasotako kexa eta iradokizunen % 95 7 lan-egun igaro baino lehen erantzutea eta, gainerakoei, 15 lan-egun igaro baino lehen.</p> <p>Nos comprometemos a responder el 95% de las quejas y sugerencias en 7 días laborables y, el resto, en 15 días laborables.</p>	<p>7 lanegun baino gutxiagoan erantzundako kexen % % quejas respondidas antes de 7 días laborables.</p>	95%	100%	😊	
	<p>15 lanegun baino gutxiagoan erantzundako kexen % % quejas respondidas antes de 15 días laborables.</p>	100%	100%	😊	
	<p>15 lanegun baino gehiagoan erantzundako kexen % % quejas respondidas en más de 15 días laborables.</p>	0%	0%	😊	
<p>Eskaintako zerbitzuari dagozkion gorabeherak ahalik eta gehiena murriztea, urteko kexen ehunekoak kontsulta guztien % 0,2 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 0,2% sobre el total de consultas.</p>	<p>Kontsulta guztien artetik jasotako kexen % % quejas recibidas sobre total de consultas.</p>	0,20%	0,10%	😊	