Bezeroarentzako Arreta Zerbitzua
Servicio de Atención al Cliente

EMAITZAK 2025 RESULTADOS

Carta de Servicios 2024-2025 Zerbitzu Karta

Rev.01 Ber. 08/10/2026

GURE KONPROMISOAK NUESTROS COMPROMISOS	ADIERAZLEAK INDICADORES	2025 HELBURUA OBJETIVO	2025 EGINDA REALIZADO		OHARRAK OBSERVACIONES
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	8,63	☺	
	Harremanetan jartzeko erraztasunaren batez besteko balorazioa. Valoración media de Facilidad de contacto.	> 7,8	8,30	☺	
	Azaldutako interesaren batez besteko balorazioa. Valoración media de Interés mostrado.	> 7,8	8,58	☺	
	Zalantzak argitzeko azkartasunaren batez besteko balorazioa. Valoración media de Rapidez en resolución de dudas.	> 7,8	8,39	☺	
	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	8,56	☺	
	Profesionaltasunaren batez besteko balorazioa Valoración media de Profesionalidad	> 7,8	8,35	☺	
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.	*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.* *Este compromiso desaparece ya que la web se encuentra permanentemente actualizada dado el cambio dado a la parte de información de programas y servicios. Además, esta tarea ya no depende del SAC.*				
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%	99%	☺	
	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 elektroniko 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 % 95 7 lan-egun igaro baino lehen erantzutea eta, gainerakoei, 15 lan-egun igaro baino lehen. Nos comprometemos a responder el 95% 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.	95%	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%	☺	
Eskainitako zerbitzuari dagozkion gorabeherak ahalik eta gehiena murriztea, urteko kexen ehunekoa kontsulta guztien % 0,2 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 0,2% sobre el total de consultas.	**Kontsulta guztien artetik jasotako kexen %** % quejas recibidas sobre total de consultas.	0,20%	0,10%	☺	