

2013ko EMAITZAK  
 RESULTADOS 2013

KONPROMISOAK COMPROMISOS	ADIERAZLEAK INDICADORES		2013	OHARRAK OBSERVACIONES
<b>Jasotzen diren telefono dei guztien %95 45 segundo baino gutxiagoan erantzutea eta %90 30 segundo baino gutxiagoan.</b> El 95% de todas las llamadas telefónicas recibidas se responden en menos de 45 segundos y el 90% en menos de 30 segundos.	<b>Erantzundako deien %</b> % llamadas recibidas respondidas	≤ 45 seg	91,20%	<b>Apirilaren 15era arte datu hori %95,5ekoa zen, baina apirilaren 15etik beste enpresa batek ematen du zerbitzu hori.</b> Hasta el 15 de abril este dato fue del 95,5%, momento en el que se cambió la empresa proveedora del servicio.
		≤ 30 seg	91,71%	
<b>Telefono buzoietan zein posta elektronikoan jasotako mezuen %100 erantzutea.</b> Responder el 100% de los mensajes recibidos tanto en los buzones telefónicos como de correo electrónico.	<b>Erantzundako mezuen %</b> % mensajes respondidos		100,00%	
<b>Posta elektronikoz jasotako kontsulten %70 bi lanegunetan argitzea, eta gainerako %30a 10 lanegun baino gutxiagoan.</b> El 70% de las consultas recibidas a través de correo electrónico se resuelven en dos días laborables y el 30% restante en menos de 10 días laborables.	<b>Erantzundako kontsulten (posta elektronikoz) %</b> % consultas recibidas (correo electrónico) resueltas	≤ 2 lanegun dias lab.	95,00%	<b>Apirilaren 15era arte datu hori %96,2koa zen, baina apirilaren 15etik beste enpresa batek ematen du zerbitzu hori.</b> Hasta el 15 de abril este dato fue del 96,2%, momento en el que se cambió la empresa proveedora del servicio.
		≤ 10 lanegun dias lab.	---	
<b>Telefonoz jasotako kontsulten %70 unean bertan argitzea eta gainerako %30a 10 lanegun baino gutxiagoan.</b> El 70% de las consultas telefónicas recibidas se resuelven al momento y el 30% restante en menos de 10 días laborables.	<b>Erantzundako kontsulten (telefonoz) %</b> % consultas (telefónicas) resueltas.	momentuan en el momento	64,49%	<b>Apirilaren 15era arte datu hori %76,1ekoa zen, baina apirilaren 15etik beste enpresa batek ematen du zerbitzu hori.</b> Hasta el 15 de abril este dato fue del 76,1%, momento en el que se cambió la empresa proveedora del servicio.
		≤ 10 lanegun dias lab.	---	

2013ko EMAITZAK  
 RESULTADOS 2013

KONPROMISOAK COMPROMISOS	ADIERAZLEAK INDICADORES	2013	OHARRAK OBSERVACIONES
<b>Gure programa eta zerbitzuetako aldaketak 5 lanegunetan eguneratzea gure webean.</b> Los cambios en nuestros programas y servicios se actualizan en la Web en 5 días laborables.	<b>Web fitxak eguneratzeko batez besteko denbora</b> Plazo medio actualización fichas Web	3,45	
	<b>Webeko programak eta zerbitzuak eguneratzeko denbora (5 egun EHAAn argitaratzen direnetik eta Webean sartzen direnetik kontatzen hasita)</b> Plazo actualización de los programas y servicios en la Web (días transcurridos desde que se publican en el BOPV y se incluyen en la Web)	≤ 5 lanegun dias lab.	77,78%
<b>Kexa eta erreklamazio guztien %100 10 lanegun baino gutxiagoan erantzutea.</b> El 100% de las quejas y reclamaciones se respondan en menos de 10 días laborables.	<b>Kexa eta erreklamazioei erantzuteko batez besteko denbora</b> Plazo medio respuesta a quejas y reclamaciones	6,74	
	<b>Kexa eta erreklamazioei erantzuteko denbora</b> Plazo respuesta a quejas y reclamaciones	≤ 10 lanegun dias lab.	85,29%
<b>Gure bezeroen asebetetze-maila 7aren gainetik mantentzea 0tik 10erako tartean.</b> Mantener un nivel de satisfacción de nuestros clientes por encima de 7 puntos en un intervalo de 0 a 10.	<b>JASOTAKO ARRETAREN araberako gogobetetasun indizea</b> Índice de satisfacción factor ATENCIÓN RECIBIDA	7,54	
	<b>Bezeroen gogobetetasun indizea</b> Índice de satisfacción de clientes		7,25