

**ZERBITZUEN KARTA 2013 – ZUZENEAN. AURREZ AURREKO ETA TELEFONO BIDEZKO KANALA /
CARTA DE SERVICIOS 2013– ZUZENEAN. CANAL PRESENCIAL Y TELEFÓNICO**

**ZUZENEANEKO ZERBITZUEN KARTAKO KONPROMISOEN BETETZEA /
CUMPLIMIENTO COMPROMISOS DE LA CARTA DE SERVICIOS DE ZUZENEAN**

**Pertzepzioa neurtzeko adierazleak / Indicadores de percepción
Gogobetze mailarekin eta erabiltzaileen balorazioarekin zerikusia duten konpromisoak /
Compromisos relacionados con el grado de satisfacción y la valoración de las personas usuarias**

ADIERAZLEAK / INDICADORES	2011ko BALIO ERREALA / VALOR REAL 2011	2012ko BALIO ERREALA / VALOR REAL 2012	2013ko HELBURU BALIOA / VALOR OBJETIVO 2013	2013ko BALIO ERREALA / VALOR REAL 2013	2012/2013 ALDEA / DIF. 2012/2013
1. Zuzenean Zerbitzua erabiltzen dutenek batez beste emandako balorazioa (jendaurrekoa eta telefonikoa) / Valoración media de las personas usuarias del servicio Zuzenean (presencial y telefónico)	7,8	8,1	8,0	8,6	+ 0,5
2. Zerbitzu egokia emateko arreta egin zizun pertsonaren gaikuntzari eta prestakuntzari buruz emandako batez besteko balorazioa / Valoración media de la cualificación, preparación de la persona que le atendió, para darle un buen servicio	8	8,2	8,0	8,9	+ 0,7
3. Zuzenean Zerbitzuko langileen begiruneari eta adeitasunari buruz emandako batez besteko balorazioa / Valoración media de la amabilidad y respeto dispensado por el personal de Zuzenean	8,5	8,8	8,0	9,2	+ 0,4
4.1. Erabiltzaileen batez besteko balorazioa arreta eman zien pertsonaren hitz egiteko eta komunikatzeko gaitasunari buruz / Valoración media de la capacidad de diálogo y comunicación de la	8,3	8,4	8,0	8,9	+ 0,5

persona que le atendió					
4.2. Erabiltzaileen batez besteko balorazioa arreta eman zien pertsonaren azalpenak emateko argitasunari eta erraztasunari buruz / Valoración media de la claridad y facilidad para entender a la persona que le atendió	8,3	8,5	8,0	9,0	+ 0,5
5. Herritarrek hautatutako hizkuntzara (gaztelania edo euskara) moldatze-maila / Adaptación al idioma de la ciudadanía (castellano o euskera)	8,7	9,1	8,0	9,4	+ 0,3
6. Jendaurreko ordutegiari buruz erabiltzaileek emandako batez besteko balorazioa / Valoración media de la amplitud del horario de atención al público	8,4	8,5	8,0	9,2	+ 0,7
7.3. Arreta jaso arte zain egondako denborari buruz erabiltzaileen batez besteko balorazioa (jendaurrekoa) / Valoración media de las personas usuarias del tiempo de espera antes de ser atendido (presencial)	–	–	7,0	8,0	–
7.6. Arreta jaso arte zain egondako denborari buruz erabiltzaileen batez besteko balorazioa (telefonikoa) / Valoración media de las personas usuarias del tiempo de espera antes de ser atendido (telefónico)	–	–	7,0	8,7	–
8.1. Zerbitzura jotzeko arrazoiei irtenbidea emateko eraginkortasunari buruz erabiltzaileen batez besteko balorazioa / Valoración media de las personas usuarias sobre la eficacia del Servicio en la resolución de su gestión	–	–	7,0	8,6	–
8.2. Erabiltzaileek batez beste emandako balorazioa emandako informazioaren fidagarritasunari dagokionez / Valoración media de las personas usuarias sobre la fiabilidad de la información ofrecida	–	–	7,0	8,9	–

9.3. Erabiltzaileek batez beste emandako balorazioa aurkeztutako kexarekiko izandako jarrerari buruz / Valoración media de las personas usuarias con respecto a la satisfacción con la actitud ante la queja presentada	–	–	7,0	6,4	–
--	---	---	-----	-----	---

**Errendimendua neurtzeko adierazleak / Indicadores de rendimiento
Itxaronaldiarekin lotutako konpromisoak / Compromisos relacionados con el tiempo**

ADIERAZLEAK / INDICADORES	2011ko BALIO ERREALA / VALOR REAL 2011	2012ko BALIO ERREALA / VALOR REAL 2012	2013ko HELBURU BALIOA / VALOR OBJETIVO 2013	2013ko BALIO ERREALA / VALOR REAL 2013	2012/2013 ALDEA / DIF. 2012/2013
7.1. Kasu egiteko (aurrez aurrekoan) hamar minutu edo gutxiago itxaron behar izan dutenen portzentajea. / Porcentaje de personas atendidas en 10 minutos o menos (presencial).	78 %	78%	80%	78%	0%
7.2. Kasu egiteko (aurrez aurrekoan) 10 eta 30 minutu bitartean itxaron behar izan dutenen portzentajea. / Porcentaje de personas atendidas en un tiempo comprendido entre 10 y 30 minutos (presencial).	96%	97%	100%	96%	-1%
7.4. Hartutako deietatik kasu egiteko (telefono bidezkoan) minutu bat baino gutxiago itxaron behar izan dutenen portzentajea. / Porcentaje de llamadas contestadas atendidas antes de un minuto (telefónico).	78%	85%	70%	88%	+3%
7.5. Hartutako deietatik kasu egiteko (telefono bidezkoan) 1 eta 3 minutu bitartean itxaron behar izan dutenen portzentajea. / Porcentaje de llamadas contestadas atendidas en un tiempo comprendido entre 1 y 3 minutos (telefónico).	100%	100%	100%	100%	0%
9.1. Urtean jasotako kexa kopuruak (aurrez aurreko zerbitzuan eta			< 1%	0,01%	

telefono bidezkoan) kasu egindako kopuru osoarekiko % 1 baino gutxiago behar du. / El número de quejas anuales (tanto en el canal presencial como en el telefónico) deberá ser inferior al 1% sobre el número de atenciones.					
9.2. Erantzundako kexen portzentajea (helburua % 100) / Porcentaje de quejas respondidas (objetivo 100%)			100 %	100%	
10.1. Zuzenean Herritarrentzako Zerbitzuaren bulegoei dagokienez 15 egun edo gutxiago igaro ondoren erantzun diren kexa eta iradokizunen portzentajea. / Porcentaje de quejas y sugerencias relativas a las Oficinas de Atención Ciudadana de Zuzenean contestadas en 15 días laborables o menos.	82%	80 %	79%	-3%	
10.2. Zuzenean Herritarrentzako Zerbitzuaren bulegoei dagokienez 15 egun baino gehiago eta bi hilabete igaro baino lehenago erantzun diren kexa eta iradokizunen portzentajea. / Porcentaje de quejas y sugerencias relativas a las Oficinas de Atención Ciudadana de Zuzenean contestadas entre 15 días laborables y 2 meses.	99%	100%	100%	+1%	