

**ZERBITZUEN KARTA 2014 – ZUZENEAN. AURREZ AURREKO ETA TELEFONO BIDEZKO KANALA /  
CARTA DE SERVICIOS 2014– 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**

<b>ADIERAZLEAK / INDICADORES</b>	<b>2011ko BALIO ERREALA / VALOR REAL 2011</b>	<b>2012ko BALIO ERREALA / VALOR REAL 2012</b>	<b>2013ko BALIO ERREALA / VALOR REAL 2013</b>	<b>2014ko HELBURU BALIOA / VALOR OBJETIVO 2014</b>	<b>2014ko BALIO ERREALA / VALOR REAL 2014</b>
<b>1. Zuzenean Zerbitzua erabiltzen dutenek batez beste emandako balorazioa (jendaurrekoa eta telefonikoa) / Valoración media de las personas usuarias del servicio Zuzenean (presencial y telefónico)</b>	7,8	8,1	8,6	<b>8,0</b>	8,1
<b>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</b>	8	8,2	8,9	<b>8,0</b>	8,5
<b>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</b>	8,5	8,8	9,2	<b>8,0</b>	8,8
<b>4.1. Erabiltzaileen batez besteko balorazioa arreta eman zien</b>	8,3	8,4	8,9	<b>8,0</b>	8,6

<b>personaren hitz egiteko eta komunikatzeko gaitasunari buruz / Valoración media de la capacidad de diálogo y comunicación de la persona que le atendió</b>					
<b>4.2. Erabiltzaileen batez besteko balorazioa arreta eman zien personaren azalpenak emateko argitasunari eta erraztasunari buruz / Valoración media de la claridad y facilidad para entender a la persona que le atendió</b>	8,3	8,5	9,0	<b>8,0</b>	8,7
<b>5. Herritarrek hautatutako hizkuntzara (gaztelania edo euskara) moldatze-maila / Adaptación al idioma de la ciudadanía (castellano o euskera)</b>	8,7	9,1	9,4	<b>8,0</b>	8,9
<b>6. Jendaurreko ordutegiari buruz erabiltzaileek emandako batez besteko balorazioa / Valoración media de la amplitud del horario de atención al público</b>	8,4	8,5	9,2	<b>8,0</b>	8,2
<b>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)</b>	–	–	8,0	<b>8,0</b>	<b>7,7</b>
<b>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)</b>	–	–	8,7	<b>8,0</b>	8,3
<b>8.1. Zerbitzura jotzeko arazoiei 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</b>	–	–	8,6	<b>8,0</b>	8,1
<b>8.2. Erabiltzaileek batez beste emandako balorazioa emandako informazioaren fidagarritasunari dagokionez / Valoración media de las personas usuarias sobre la fiabilidad de la información ofrecida</b>	–	–	8,9	<b>8,0</b>	8,2

**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 BALIO ERREALA / VALOR REAL 2013	2014ko HELBURU BALIOA / VALOR OBJETIVO 2014	2014ko BALIO ERREALA / VALOR REAL 2014
<b>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).</b>	78 %	78%	78%	<b>80%</b>	<b>75%</b>
<b>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).</b>	96%	97%	96%	<b>100%</b>	<b>95%</b>
<b>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).</b>	78%	85%	88%	<b>80%</b>	88%
<b>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).</b>	100%	100%	100%	<b>100%</b>	100%
9.1. El número de quejas anuales en relación a los servicios prestados directamente por el canal presencial de Zuzenean deberá ser inferior al 1% sobre el número de consultas atendidas.	-	-	-	<b>&lt; 1%</b>	<1%
9.2. El número de quejas anuales en relación a los servicios prestados directamente por el canal telefónico de Zuzenean deberá ser inferior al 1% sobre el número de llamadas atendidas.	-	-	-	<b>&lt; 1%</b>	<1%

<b>10.1. Erantzundako kexen portzentajea (helburua % 100) / Porcentaje de quejas y sugerencias respondidas (objetivo 100%)</b>	-	99%	100%	<b>100%</b>	100%
<b>10.2. Zuzenean Herritarrentzako Zerbitzuaren bulegoetarako 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.</b>	-	82%	79%	<b>80%</b>	94%
<b>10.3. Zuzenean Herritarrentzako Zerbitzuaren bulegoetarako 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.</b>	-	98%	100%	<b>100%</b>	100%