

Resultado de los **SERVICIOS Y COMPROMISOS** adquiridos

Servicio	Compromiso	Cómo lo medimos	Resultado		
			Compromiso 2022	Dato 2022	Observaciones
INFORMACIÓN y ATENCIÓN de consultas sobre consumo	Informar de forma clara, suficiente y actualizada con una puntuación mayor de 8,5 sobre 10.	Valorando en la encuesta la satisfacción de las personas usuarias sobre la información que han recibido.	> 8,5	9,64	Resultado de las encuestas realizadas entre enero y diciembre del 2022.
	Atender a las personas usuarias de forma correcta, amable y profesional con una puntuación mayor de 8,5 sobre 10.	Valorando en la encuesta de satisfacción de las personas usuarias sobre la atención que han recibido.	> 8,5	9,69	Resultado de las encuestas realizadas entre enero y diciembre del 2022.
	Conseguir una puntuación mayor de 8,5 sobre 10 en el nivel de satisfacción general.	Valorando en la encuesta el nivel de satisfacción general de las personas usuarias.	> 8,5	9,41	Resultado de las encuestas realizadas entre enero y diciembre del 2022.
	Contestar todas las quejas y sugerencias que se reciben en el buzón de la ciudadanía en un plazo máximo de 10 días hábiles.	% de quejas y sugerencias que se responden en plazo.	%100	100%	
ATENCIÓN DE RECLAMACIONES sobre consumo	Conseguir que todas las citas se den en un plazo máximo de 10 días hábiles.	% de citas que se dan en plazo.	%100	90%	
	Enviar al organismo que corresponde el 90% de las reclamaciones el mismo día de la cita.	% de reclamaciones que se tramitan en plazo.	%90	95%	
	Comunicar de inmediato el resultado de la reclamación a la persona usuaria. Se comunicará por correo electrónico o por correo ordinario.	% de resultados que se comunican de inmediato.	%100	50%	La inmediatez en la respuesta solo se da en el caso de las consultas, las reclamaciones llevan su tiempo pues depende de la otra parte y su capacidad de respuesta.
FORMACIÓN para la persona consumidora	Ofrecer información a la ciudadanía sobre novedades o educación sobre consumo, en radio o prensa al menos 2 veces al año.	Número de intervenciones que se realizan al año.	2	2	2 Folletos informativos que nos facilita el Gobierno Vasco sobre: Actividades bancarias y Compra electrónica
	Ofrecer al menos 2 formaciones sobre consumo, durante el año.	Número de formaciones que se realizan al año.	2	1	Jornada en Lakua sobre la formación continua como profesionales esenciales.