

## 2023ko zerbitzu-kartako konpromisoak ez betetzeagatik hartutako zuzenketa-neurriak

### 1.9 adierazlea ez da bete. Erantzundako deien ehunekoa jasotako dei guztiekiko.

2021eko emaitza: % 36

2022ko emaitza: % 35

2023ko emaitza: % 32

#### Analisia:

COVID-19aren pandemiak hasitako egoerak izapidetze-kanal elektronikoen erabilerak gora egitea ekarri du, baita telefono-kanalaren erabilerak izandako joera-aldaketa ere, eta eskaera asko handitu da.

2023an ezarritako neurriak ez dira nahikoak izan zerbitzu horren eskaria etengabe handitu da eta.

Gainera, ezinezkoa izan da agenteen errendimendua hobetzea, zerbitzua indartzeko; beraz, lortutako emaitzek ez dute hobekuntzarik ekarri zerbitzuaren erantzun-gaitasunari dagokionez.

#### Aurreikusitako zuzenketa-neurriak:

Egiteke dauden hobekuntzak hedatzea, zerbitzuaren erantzun-gaitasunaren hobekuntzan eraginez:

- 012ko eragileen errendimenduaren azterketa berria, jardun hobea ahalbidetzeko.
- Telefono bidezko kanala birdimentsionatzeko plana 2023an onartu da, eta 2024ko lehen hiruhilekoan ezarriko da. Arreta-maila 0 martxan jarriko da, eta baliabide espezializatuagoak liberatzeko asmoz.

## 1.12 adierazlea ez da bete. Euskadi.eus postontziaren bidez kudeaketa ebazteko emandako informazioaren batez besteko balorazioa.

2021eko emaitza: 7,4    2022ko emaitza: 4,9    **2023ko emaitza: 5,2**

### Analisia:

Pixka bat hobetu den arren, posta elektronikoaren bidez emandako informazioari dagokionez herritarrek hautemandako gogobetetzea ez da iristen 2024rako helburutzat genuen kalitate-estandarra lortzeko (6,0).

Arazoa, berriz ere, inkesten erantzun kopurua oso txikia izan dela uste dugu, eta laginaren tamaina 34 inkestakoa baino ez dela izan. Horrek esan nahi du oso inkesta gutxi egin direla, jasotako iritziak gehiegi haztatu direla eta lagin-errorearen marjina oso handia izan dela, % 17tik gorakoa.

### Aurreikusitako zuzenketa-neurriak:

Euskadi.eus postontzia baloratzeko web-formulario bat ezarri da, urte osoan irekita egongo dena. 2024tik aurrera, balorazio-datu estatistikoak lagin horren arabera ezarriko dira, eta espero dugu lagin hori adierazgarriagoa izatea.

## 1.14 adierazlea ez da bete. Telegramen bidez kudeatzeko emandako informazioaren batez besteko balorazioa.

2021eko emaitza: 7,4    2022ko emaitza: 7,7    **2023ko emaitza: 7,2**

### Analisia:

Balorazioan beherakada txiki bat izan den arren, Telegramen bidez emandako informazioari dagokionez herritarrek hautemandako gogobetetzea nahiko handia da oraindik ere.

Gure ustez, 7,5eko balioen inguruan mantentzeko helburua oso ausarta zen, eta egindako inkesten kopurua oso handia izan ez denez (215 inkesta), errore-marjina ere handia da ( % 6,75, % 95,5eko konfiantza-mailarako).

### Aurreikusitako zuzenketa-neurriak:

Telegramen emandako erantzunen lagin bat aztertuko da, horien kalitateak ezarritako kalitate-estandarrek ea ondo betetzen dituen aztertzeko.