

ADIERAZLEEN JARRAIPEN-TXOSTENA

Hauek dira gure adierazleen datuak:

Itzulpengintza

Adierazlea	2019		2018		2017		2016		2015	
	Helburua	Eraitza	Helburua	Eraitza	Helburua	Eraitza	Helburua	Eraitza	Helburua	Eraitza
Epe barruan erantzundako eskaeren % Kalkulatzeko modua: epe barruan erantzundako eskaera-kopurua zati eskaera-kopuru osoa bider 100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	99,35
Bezero instituzionalen gogobetetzea neurtzeko adierazlea Kalkulatzeko modua: Bezero instituzionalen gogobetetzea neurtzeko inkestan, dagokion galderaren eraitza *	8	7,6	8		8	7,6	-	-	8	8
Epe barruan egindako lanen % Kalkulatzeko modua: Epe barruan egindako lanen kopurua zati lanen kopuru osoa bider 100	94	95	94	95	94	95,18	85	93	91	77,7

* Bezeroen gogobetetzeari buruzko inkesta bi urtez behin egiten da.

Interpretazioa

Adierazlea	2019		2018		2017		2016		2015	
	Helburua	Eraitza	Helburua	Eraitza	Helburua	Eraitza	Helburua	Eraitza	Helburua	Eraitza
Epe barruan erantzundako eskaeren % Kalkulatzeko modua: epe barruan erantzundako eskaera-kopurua zati eskaera-kopuru osoa bider 100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Bezero instituzionalen gogobetetzea neurtzeko adierazlea Kalkulatzeko modua: Bezero instituzionalen gogobetetzea neurtzeko inkestan, dagokion galderaren eraitza*	8	8,6	8		8	8,6	-	-	8	8

* Bezeroen gogobetetzeari buruzko inkesta bi urtez behin egiten da.

Terminologia eta kontsulta-arloa

Adierazlea	2019		2018		2017		2016		2015	
	Helburua	Eraitza	Helburua	Eraitza	Helburua	Eraitza	Helburua	Eraitza	Helburua	Eraitza
IDABA datu-baseari buruzko gogobetetasun-inkestako indizea *	8,5	8,6	8,5	8,6	8,5	8,6	-	-	8,5	8,6
Kontsulta iristen denetik 24 orduko epean (lanegunetan) harremanetan jartzea interesdunarekin, erantzuna emateko edo epea luzatzeko. (%) Kalkulatzeko modua: 24 orduko epean erantzundako kontsulta-kopurua zati jasotako kontsulta-kopurua bider 100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

* Bezeroen gogobetetzeari buruzko inkesta bi urtez behin egiten da.

Idazketa elebiduna

Adierazlea	2019		2018		2017		2016		2015	
	Helburua	Eraitza	Helburua	Eraitza	Helburua	Eraitza	Helburua	Eraitza	Helburua	Eraitza
Lege-testuak ele bietan idazten laguntzeko egin dizkiguten eskaeretatik zenbat onartu ditugun (ehunekoa). *	100	100	100	100	100	100	-	-	-	-

* Adierazle berria da, 2017an sortua.

Bestelako konpromisoak

Adierazlea	2019		2018		2017		2016		2015	
	Helburua	Eraitza	Helburua	Eraitza	Helburua	Eraitza	Helburua	Eraitza	Helburua	Eraitza
Langileen gogobetetzea neurtzeko inkestaren indizea.*	8	8,25	8	8,25	-	-	8	7,45	-	-
Urte jakin batean berrikusitako orrialdeen ehunekoa.**	100	100	100	100	100	100	-	-	-	-

* Langileen gogobetetzeari buruzko inkesta bi urtez behin egiten da.

** Adierazle berria da, 2017an sortua.

