

AYUDAS / LAGUNTZAK

Carta de Servicios 2025: Resultados

Zerbitzu Karta 2025 - Emaitzak

NIVELES DE SERVICIO MÍNIMOS que EVE se compromete a garantizar

Respuesta a LLAMADAS	90%	Menos de 30''	→	95%	Menos de 60''
				(*) 5% restantes: buzón telefónico	
Respuesta a MENSAJES buzón tlf.	100%	En el 1º día laborable siguiente a su recepción			
Respuesta a consultas vía EMAIL	90%	2 días lab.	→	100%	10 días lab.
Resolución de SOLICITUDES (Fase Solicitud)	80%	3 meses	→	100%	6 meses
Resolución / Pago EXPEDIENTES (Fase Justificación)	80%	3 meses (*)	→	100%	6 meses (*)
		(*) Tomando como referencia la fecha de presentación de la justificación			
Respuesta a SUGERENCIAS y QUEJAS	90%	Máx. 5 días lab.	→	100%	Máx. 10 días lab.

RESULTADOS ALCANZADOS en el ejercicio 2025

INDICADOR ADIERAZLEA	OBJETIVO HELBURUA	RESULTADO EMAITZA
Llamadas respondidas en menos de 30''	90%	92%
Llamadas respondidas en menos de 60'' (resto buzón telefónico)	95%	98%
Mensajes recibidos en el buzón telefónico y respondidos, como máximo, durante el 1º día laborable siguiente a su recepción	100%	100%
Consultas recibidas a través del correo electrónico respondidas en 2 días laborables desde su recepción	90%	92%
Consultas recibidas a través del correo electrónico respondidas en un plazo máximo de 10 días laborables desde su recepción	100%	97% (*)
Solicitudes recibidas y resueltas en un plazo máx. 3 meses	80%	98%
Solicitudes recibidas y resueltas en un plazo máx. 6 meses	100%	100%
Expedientes en fase de justificación resueltos y pagados en un plazo máx. 3 meses, desde la presentación de la justificación	80%	91%
Expedientes en fase de justificación resueltos y pagados en un plazo máx. 6 meses, desde la presentación de la justificación	100%	99% (*)
Quejas, sugerencias y agradecimientos respondidas en un plazo máx. 5 días laborables desde la fecha de su recepción	90%	84% (**)
Quejas, sugerencias y agradecimientos respondidas en un plazo máx. 10 días laborables desde la fecha de su recepción	100%	94% (**)

(*) Desviación inferior al 5%. Desde EVE se sigue trabajando en asegurar el cumplimiento de los compromisos.

(**) La complejidad técnica o jurídica de algunos temas provocó retrasos puntuales respecto al plazo objetivo.