

		2020 2021	2020 2021 Ira-Abe Sep-Dic	2019 2020	2019 2020 Ira-Abe Sep-Dic	2018 2019	2017 2018	2016 2017	
<i>Jasotako IKE-ak</i> SQR recibidas	Guztira / Total	163	163	387	170	492	468	419	
<i>Tipologia</i> Tipología	Iradokizunak / Sugerencias	26	26	27	14	68	43	43	
	Kexak / Quejas	54	54	120	48	128	171	97	
	Eskaerak / Peticiones	51	51	152	91	256	216	252	
	Kontsultak / Consultas	30	30	85	15	31	34	24	
	Zorionak / Felicitaciones	2	2	3	2	9	4	3	
<i>Prozedura</i> Proceso	Estrategia / Estrategia	I/S 10 K/Q 17 E/P 0 K/C 3 Z/F 0	10 17 0 3 0	30	I/S 0 K/Q 0 E/P 0 K/C 0 Z/F 0	0	I/S 7 K/Q 18 E/P 0 K/C 5 Z/F 0	I/S 2 K/Q 6 E/P 0 K/C 3 Z/F 0	I/S 0 K/Q 0 E/P 0 K/C 0 Z/F 0
	Pertsonak / Personas	I/S 1 K/Q 0 E/P 0 K/C 3 Z/F 1	1 0 0 3 0	5	I/S 0 K/Q 0 E/P 0 K/C 0 Z/F 1	4	I/S 2 K/Q 5 E/P 0 K/C 2 Z/F 1	I/S 1 K/Q 3 E/P 0 K/C 1 Z/F 0	I/S 0 K/Q 2 E/P 0 K/C 0 Z/F 0
	Zerbitzuak / Servicios	I/S 8 K/Q 25 E/P 0 K/C 6 Z/F 2	8 25 0 6 0	41	I/S 0 K/Q 0 E/P 0 K/C 0 Z/F 2	39	I/S 25 K/Q 28 E/P 0 K/C 7 Z/F 2	I/S 26 K/Q 100 E/P 0 K/C 13 Z/F 4	I/S 10 K/Q 36 E/P 0 K/C 10 Z/F 1
	Bezeroak / Clientes	I/S 2 K/Q 3 E/P 0 K/C 12 Z/F 0	2 3 0 12 2	17	I/S 0 K/Q 0 E/P 0 K/C 0 Z/F 0	19	I/S 2 K/Q 2 E/P 0 K/C 3 Z/F 0	I/S 3 K/Q 18 E/P 0 K/C 9 Z/F 0	I/S 5 K/Q 19 E/P 0 K/C 7 Z/F 1
	Instalazioak / Instalaciones	I/S 5 K/Q 9 E/P 51 K/C 6 Z/F 0	5 9 51 6 0	71	I/S 0 K/Q 0 E/P 0 K/C 0 Z/F 0	71	I/S 29 K/Q 61 E/P 235 K/C 12 Z/F 3	I/S 11 K/Q 44 E/P 216 K/C 8 Z/F 0	I/S 28 K/Q 40 E/P 252 K/C 7 Z/F 1
	<i>Besteak</i> Otros	Egun-batezbestekoa erantzutean Promedio de días en contestar	2	9	12	4	4	3	4
	% 15 egun baino gutxiagotan erantzundako IKE-etako % SQR contestadas en menos de 15 días	14.40%	57.58%	67.71%	99.00%	94.60%	88.58%	82.28%	

Iradokizunak, Kexak, Eskaerak, Kontsultak, Zorionak Sugerencias, Quejas, Peticiones, Consultas, Felicitaciones

■ Iradokizunak / Sugerencias ■ Kexak / Quejas ■ Eskaerak / Peticiones ■ Kontsultak / Consultas ■ Zorionak / Felicitaciones

