

		2020 2021	2020 2021 Urt-Mar Ene-Mar	2019 2020	2019 2020 Urt-Mar Ene-Mar	2018 2019	2017 2018	2016 2017	
<i>Jasotako IKE-ak</i> SQR recibidas	Guztira / Total	250	87	387	119	492	468	419	
<i>Tipologia</i> Tipología	Irakokizunak / Sugerencias	39	13	27	10	68	43	43	
	Kexak / Quejas	84	30	120	43	128	171	97	
	Eskaerak / Peticiones	75	24	152	45	256	216	252	
	Kontsultak / Consultas	49	19	85	20	31	34	24	
	Zorionak / Felicitaciones	3	1	3	1	9	4	3	
<i>Prozedura</i> Proceso	Estrategia / Estrategia	I/S	12	2	4	1	7	2	0
		K/O	30	13	21	10	18	6	0
		E/P	0	0	0	0	0	0	0
		K/C	7	4	13	10	5	3	0
		Z/F	0	0	0	0	0	0	0
	Pertsonak / Personas	I/S	3	2	0	0	2	1	0
		K/O	2	2	10	6	5	3	2
		E/P	0	0	0	0	0	0	0
		K/C	3	0	4	1	2	1	0
		Z/F	1	1	1	1	1	0	0
	Zerbitzuak / Servicios	I/S	11	3	9	2	25	26	10
		K/O	29	4	26	5	28	100	36
		E/P	0	0	0	0	0	0	0
		K/C	13	7	36	1	7	13	10
		Z/F	2	0	2	0	2	4	1
Bezeroak / Clientes	I/S	2	0	0	0	2	3	5	
	K/O	5	2	2	1	2	18	19	
	E/P	0	0	0	0	0	0	0	
	K/C	14	2	13	5	3	9	7	
	Z/F	0	0	0	0	0	0	1	
Instalazioak / Instalaciones	I/S	11	6	14	7	29	11	28	
	K/O	18	9	61	21	61	44	40	
	E/P	75	24	152	45	235	216	252	
	K/C	12	6	19	4	12	8	7	
	Z/F	0	0	0	0	3	0	1	
<i>Besteak</i> Otros	Egun-batezbestekoa erantzutean Promedio de días en contestar	4	6	12	4	4	3	4	
	% 15 egun baino gutxiagotan erantzundako IKE-etako % SQR contestadas en menos de 15 días	36.68%	89.15%	67.71%	96.92%	94.60%	88.58%	82.28%	

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

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

