

		2018 2019	2018- 2019 Uzt-Jul Jul-Ago	2017 2018	2017- 2018 Uzt-Jul Jul-Ago	2016 2017	2015 2016	2014 2015				
<i>Jasotako IKE-ak</i> SQR recibidas	Guztira / Total	492	41	468	52	419	261	157				
<i>Tipologia</i> Tipologia	Iradokizunak / Sugerencias	68	3	43	5	43	32	157				
	Kexak / Quejas	128	14	171	22	97	66					
	Eskaerak / Peticiones	256	21	216	20	252	134					
	Kontsultak / Consultas	31	2	34	5	24	27					
	Zorionak / Felicitaciones	9	1	4	0	3	2					
<i>Prozedura</i> Proceso	Estrategia / Estrategia	I/S 7 K/Q 19 E/P 0 K/C 7 Z/F 0	33	1 3	I/S 2 K/Q 6 E/P 0 K/C 3 Z/F 0	11	1 4	I/S 0 K/Q 0 E/P 0 K/C 0 Z/F 0	0	I/S 1 K/Q 5 E/P 0 K/C 2 Z/F 0	8	
	Pertsonak / Personas	I/S 2 K/Q 6 E/P 0 K/C 2 Z/F 1	11	1 2	I/S 1 K/Q 3 E/P 0 K/C 1 Z/F 0	5	1 4	I/S 0 K/Q 2 E/P 0 K/C 0 Z/F 0	2	I/S 0 K/Q 3 E/P 0 K/C 1 Z/F 2	6	5
	Zerbitzuak / Servicios	I/S 27 K/Q 34 E/P 0 K/C 7 Z/F 2	70	2 6 8	I/S 26 K/Q 100 E/P 0 K/C 13 Z/F 4	143	1 4 7	I/S 10 K/Q 36 E/P 0 K/C 10 Z/F 1	57	I/S 41 K/Q 28 E/P 0 K/C 21 Z/F 2	92	67
	Bezeroak / Clientes	I/S 2 K/Q 2 E/P 0 K/C 3 Z/F 0	7	0	I/S 3 K/Q 18 E/P 0 K/C 9 Z/F 0	30	1 4	I/S 5 K/Q 19 E/P 0 K/C 7 Z/F 1	32	I/S 1 K/Q 9 E/P 0 K/C 12 Z/F 0	22	
	Instalazioak / Instalaciones	I/S 30 K/Q 67 E/P 256 K/C 12 Z/F 3	368	1 6 21 28	I/S 11 K/Q 44 E/P 216 K/C 8 Z/F 0	279	1 11 20 33	I/S 28 K/Q 40 E/P 252 K/C 7 Z/F 1	328	I/S 15 K/Q 43 E/P 246 K/C 10 Z/F 0	314	60
<i>Besteak</i> Otros	Egun-batezbestekoa erantzutean Promedio de días en contestar	5	5	3	3	4	5	11				
	% 15 egun baino gutxiagotan erantzundako IKE-etako % SQR contestadas en menos de 15 días	94.75%	95.20%	88.58%	76.00%	82.28%	90.09%	74.90%				

**Iradokizunak, Kexak, Erreklamazioak, Kontsultak, Zorionak
Sugerencias, Quejas, Reclamaciones, Consultas, Felicitaciones**

