

## Quejas, reclamaciones y agradecimientos

---

	2016	2017
Quejas (nº)	10.093	12.407
Reclamaciones (nº)	20.036	22.184
Resueltas en < 30 días (%)	91,88	90,58
Demora media de resolución (días)	8,17	8,61
Tres principales motivos de las reclamaciones:		
Listas de espera/demoras (%)	45,13	46,09
Asistencia sanitaria (%)	18,81	18,33
Organización/Coordinación (%)	16,69	17,65
Agradecimientos (nº)	1.103	1.165