

Kexak, erreklamazioak eta esker-emateak

	2016	2017
Kexak (kop.)	10.093	12.407
Erreklamazioak (kop.)	20.036	22.184
30 egunean baino gutxiagoan ebatzita (%)	91,88	90,58
Ebazpenaren batez besteko atzerapena (egunak)	8,17	8,61
Erreklamazioen hiru arrazoi nagusiak:		
Itxaron-zerrendak/atzerapenak (%)	45,13	46,09
Osasun-arreta (%)	18,81	18,33
Antolakuntza/Koordinazioa (%)	16,69	17,65
Esker-emateak (kop.)	1.103	1.165