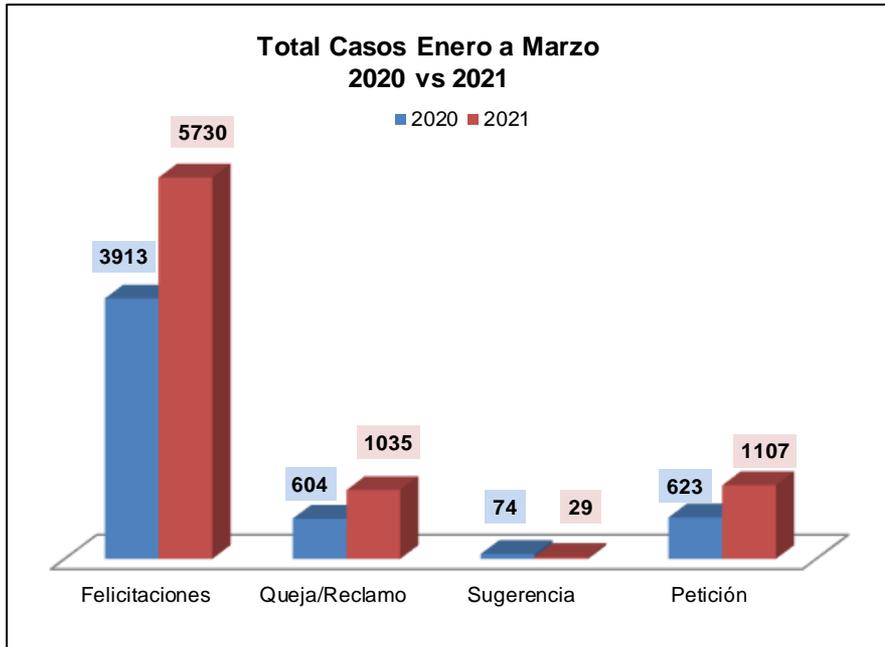
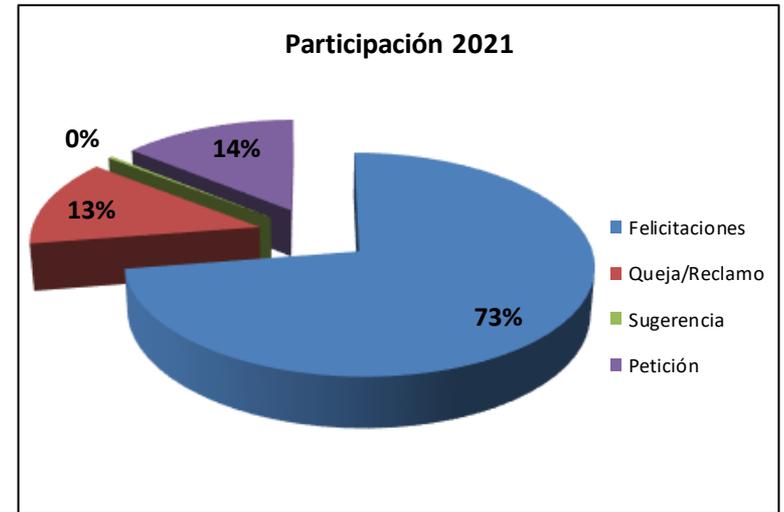


# SUGERENCIAS, QUEJAS, PETICIONES Y FELICITACIONES



Durante el 2021 (enero – marzo), se recibieron un total **7.901** sugerencias, quejas, peticiones y felicitaciones. En el mismo periodo de 2020 se recibieron **5.214**, aumentando **52%**.



## Quejas/Reclamos: 1.035

- El certificado no se encuentra disponible para la descarga (**23%**)
- Inconvenientes en la página para realizar la renovación (**10%**)
- Inconvenientes con la clave virtual (**9%**)

El indicador acumulado enero a marzo 2021 de oportunidad de atención en los casos de sugerencias, quejas, peticiones y felicitaciones está en 99.9%