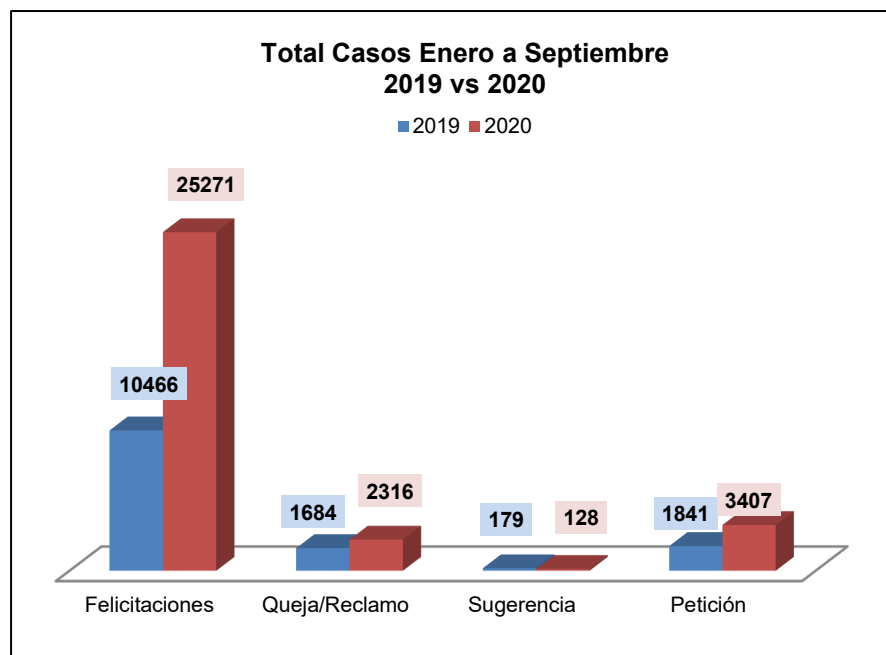
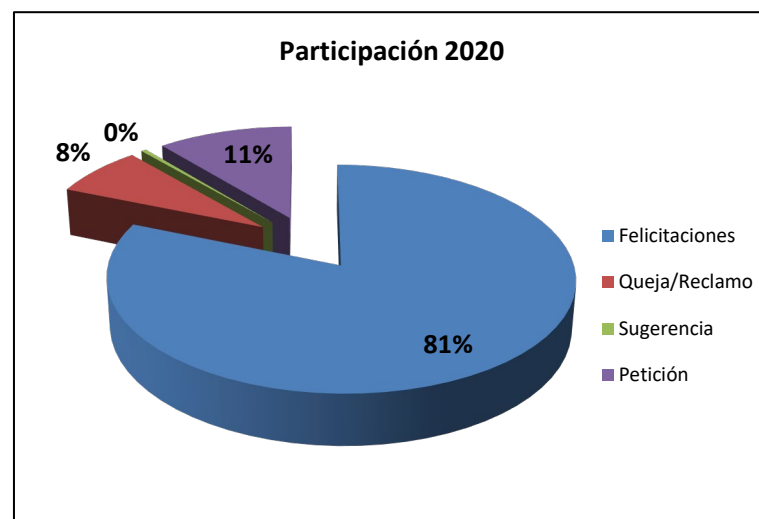


# SUGERENCIAS, QUEJAS, PETICIONES Y FELICITACIONES



Durante el 2020 (enero – septiembre), se recibieron un total **31.122** sugerencias, quejas, peticiones y felicitaciones. En el mismo periodo de 2019 se recibieron **14.170**, aumentando **120%**.



## Quejas/Reclamos: 2.316

- Funcionamiento técnico y transaccional (**43%**)
- Metodología, dominio del tema utilizado por el prestador del servicio (**7%**)
- Contenido de documento entregado (**7%**)

El indicador acumulado enero a septiembre 2020 de oportunidad de atención en los casos de sugerencias, quejas, peticiones y felicitaciones están en 99.9%