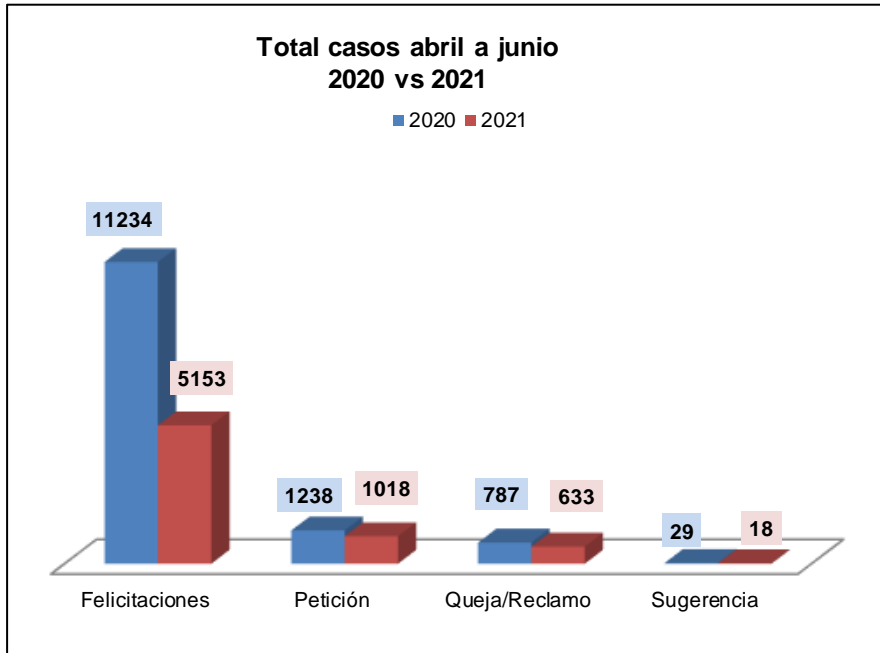
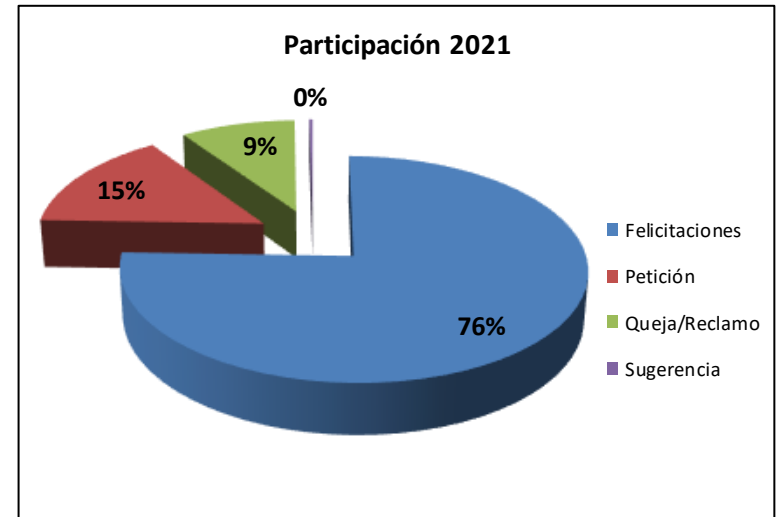


SUGERENCIAS, QUEJAS, PETICIONES Y FELICITACIONES



Durante el 2021 (abril – junio), se recibieron un total **6.822** sugerencias, quejas, peticiones y felicitaciones. En el mismo periodo de 2020 se recibieron **13.288**, disminuyendo **49%**.



Quejas/Reclamos: 633

- El certificado no se encuentra disponible para la descarga (**21%**)
- Devoluciones de dinero (**11%**)
- Contenido de documento entregado (**9%**)

El indicador acumulado abril a junio 2021 de oportunidad de atención en los casos de sugerencias, quejas, peticiones y felicitaciones es de 99.9%