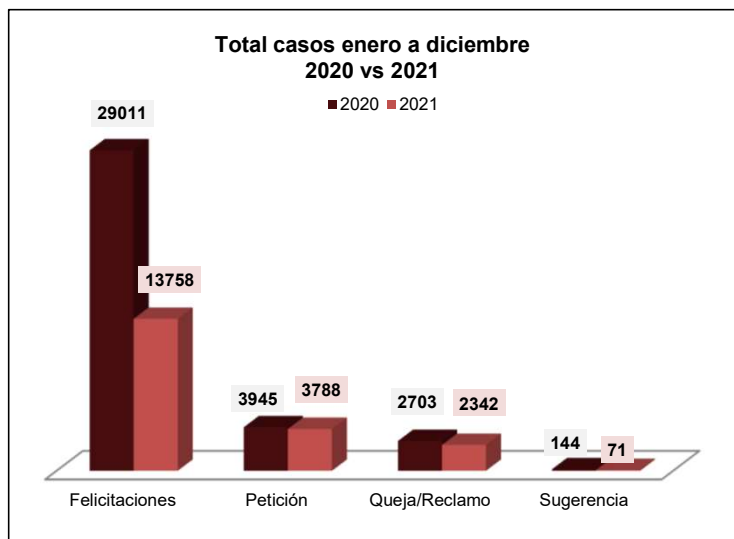
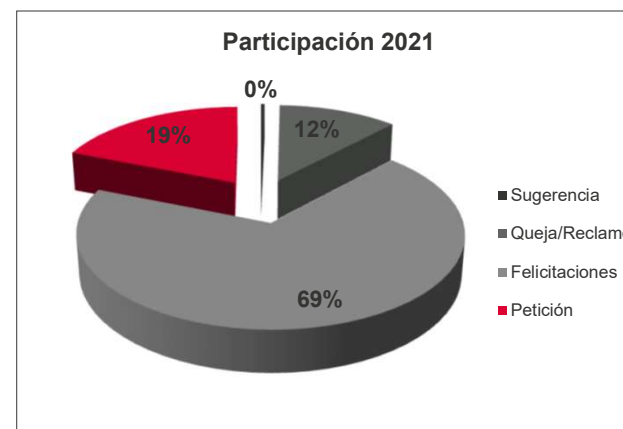


Sugerencias, quejas, peticiones y felicitaciones



Durante el 2021 (enero – diciembre), se recibieron **19.959** sugerencias, quejas, peticiones y felicitaciones.

En el mismo periodo de 2020 se recibieron **35.803**, disminuyendo **44%**.



Quejas/Reclamos: 2.342

- Inconvenientes para descargar el certificado (**22%**)
- Devoluciones de dinero (**9%**)
- Contenido de documento entregado (**7%**)

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