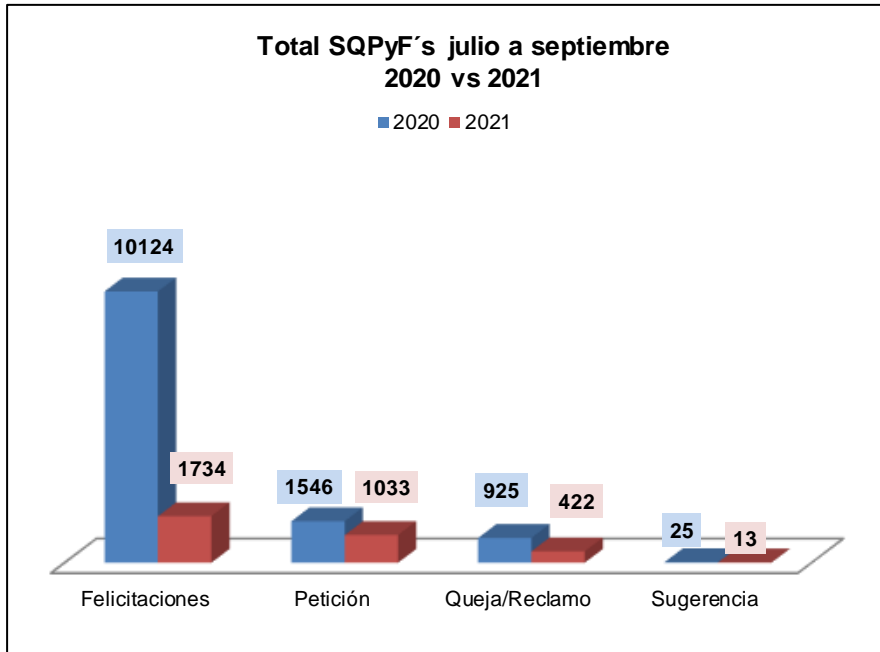
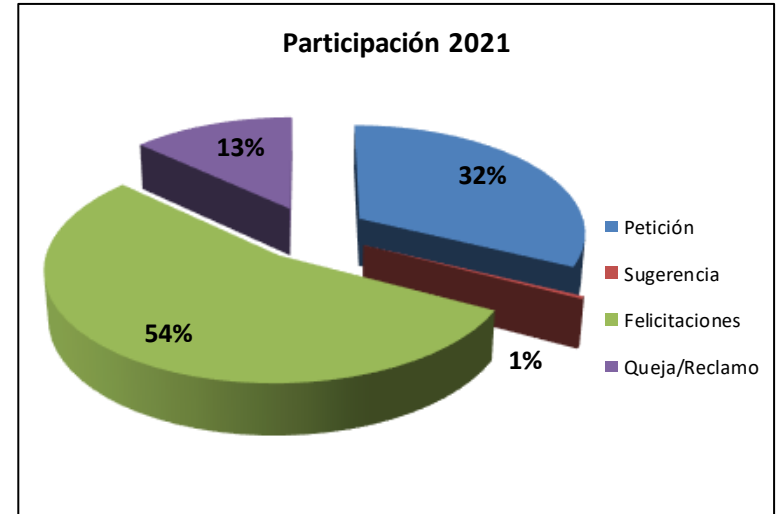


# SUGERENCIAS, QUEJAS, PETICIONES Y FELICITACIONES



Durante el 2021 (julio – septiembre), se recibieron un total **3.202** sugerencias, quejas, peticiones y felicitaciones. En el mismo periodo de 2020 se recibieron **12.620**, disminuyendo **75%**.



## Quejas/Reclamos: 422

- Inconvenientes para descargar el certificado (**14%**)
- Calidad o claridad de la información entregada por los funcionarios (**8%**)
- Devoluciones de dinero (**8%**)