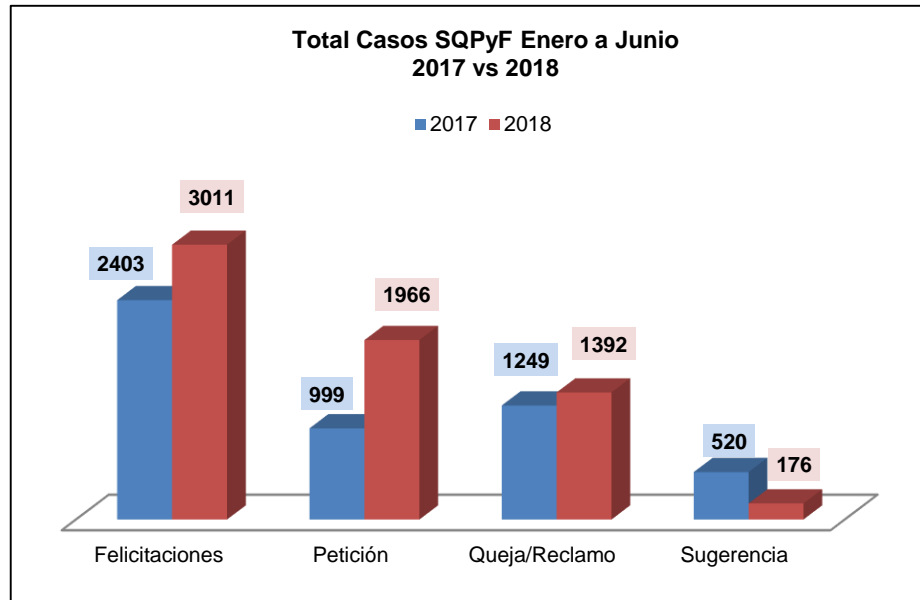
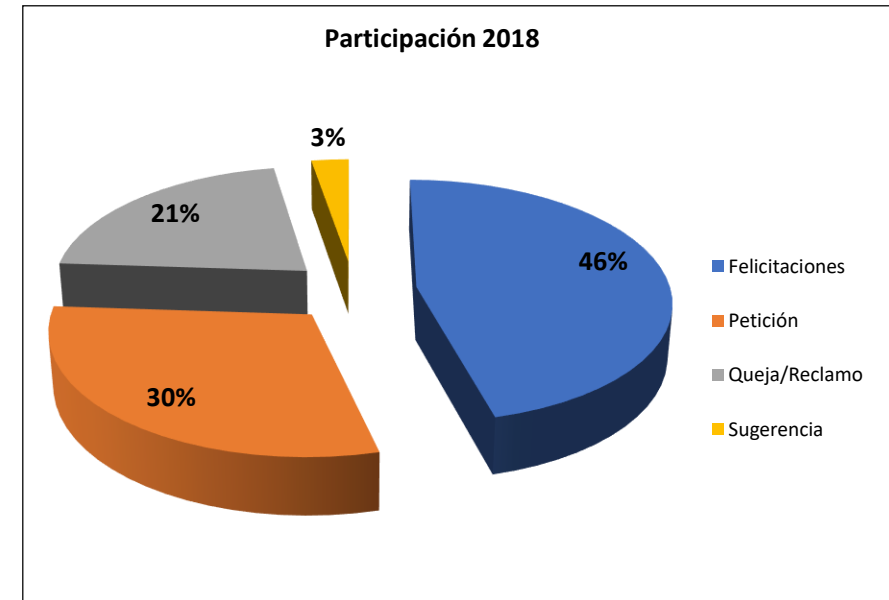


# SUGERENCIAS, QUEJAS, PETICIONES Y FELICITACIONES



Durante el 2018 se recibieron **6.545** SQPyF's. En el mismo periodo de 2017, se recibieron **5.171** SQPyF's, aumentando **27%**.



## Quejas/Reclamos: 1.392

- Funcionamiento técnico y transaccional (**47%**)
  - Calidad y claridad de información entregada por los funcionarios (**8%**)
  - Amabilidad y disposición de los colaboradores (**6%**)
- Aumentaron **11%**.