



INDICADORES QUEJAS Y PETICIONES

Trimestre I 2025

QUEJAS Y PETICIONES

AÑO	TRIMESTRE	MES DEL TRIMESTRE	NÚMERO DE QUEJAS A FAVOR	NÚMERO DE QUEJAS EN CONTRA	NÚMERO DE QUEJAS PRESENTADAS	NÚMERO DE PETICIONES
2025	1	1	1252	95	1347	38
2025	1	2	1424	84	1508	26
2025	1	3	1131	85	1216	8

QUEJAS SEGUNDA INSTANCIA

AÑO	TRIMESTRE	MES DEL TRIMESTRE	NÚMERO DE RECURSOS A FAVOR	NÚMERO DE RECURSOS EN CONTRA	NÚMERO DE RECURSOS PRESENTADOS	NÚMERO DE RECURSOS DE APELACIÓN
2025	1	1	2	0	2	11
2025	1	2	2	0	2	13
2025	1	3	24	0	24	26

SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Año	Trimestre	Mes	Medio de atención	Usuarios con nivel de satisfacción "Muy Insatisfecho"	Usuarios con nivel de satisfacción "Insatisfecho"	Usuarios con nivel de satisfacción "Ni Insatisfecho ni Satisfecho"	Usuarios con nivel de satisfacción "Satisfecho"	Usuarios con nivel de satisfacción "Muy satisfecho"
2025	1	1	Oficina	23	4	5	247	2,578
2025	1	2	Oficina	17	2	2	538	2,746
2025	1	3	Oficina	14	2	1	471	2,214
2025	1	1	Línea Telefónica	1,627	479	483	1,478	13,950
2025	1	2	Línea Telefónica	1090	292	283	970	9,818
2025	1	3	Línea Telefónica	186	138	680	642	7,818
2025	1	1	Página Web	23	7	40	58	85
2025	1	2	Página Web	18	7	41	52	78
2025	1	3	Página Web	18	14	114	184	310