



## INDICADORES QUEJAS Y PETICIONES

### Trimestre II 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	2	1	955	73	1187	32
2025	2	2	969	73	1220	33
2025	2	3	542	21	971	35

#### 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	2	1	1	4	0	8
2025	2	2	2	6	1	8
2025	2	3	3	0	0	0

#### SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Año	Trimestre	Mes	Medio de Atención	Usuarios con nivel de satisfacción "Muy Insatisfecho"	Usuarios con nivel de satisfacción "Insatisfecho"
2025	2	4	Oficina	5	4
2025	2	5	Oficina	6	0
2025	2	6	Oficina	24	3
2025	2	4	Línea Telefónica	616	157
2025	2	5	Línea Telefónica	2,509	452
2025	2	6	Línea Telefónica	578	161
2025	2	4	Página Web	7	6
2025	2	5	Página Web	10	5
2025	2	6	Página Web	16	0