

## COMPARATIVA NÚMERO DE QUEJAS

Quejas	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	Total Acum. Mes	Total Acum. Año
<b>1999</b>	100	110	77	75	192	305	98	64	151	83	252	99	1021	1606
<b>2000</b>	115	73	175	62	131	192	98	52	91	85	123	83	898	1280
<b>2001</b>	91	113	84	81	102	110	92	66	69	80	125	1355	739	2368
<b>2002</b>	139	354	355	205	154	143	181	87	131	176	173	164	1618	2262
<b>2003</b>	112	151	127	119	153	149	177	77	143	152	154	128	1065	1642
<b>2004</b>	158	459	200	144	131	171	159	120	162	176	188	145	1542	2213
<b>2005</b>	158	159	202	178	219	195	218	122	170	164	155	173	1451	2113
<b>2006</b>	127	159	162	114	144	145	161	147	136	161	170	118	1159	1744
<b>2007</b>	142	180	166	148	144	154	178	103	161	158	157	164	1215	1855
<b>2008</b>	233	245	305	517	454	333	367	239	354	301	317	262	2693	3927
<b>2009</b>	277	239	239	208	242	271	293	149	380	471	610	268	1918	3647
<b>2010</b>	248	589	2659	1256	645	568	711	575	294	871	642	446	7251	9504
<b>2011</b>	1194	1152	5896	424	451	392	446	256	561	443	445	240	10211	11900
<b>2012</b>	1019	3924	2102	1892	1180	880	642	894	702	442	573	335	12533	14585
<b>2013</b>	2234	2029	6230	4121	1855	505	736	239	313	348	379	145	17949	19134
<b>2014</b>	418	361	3923	3097	379	279	260	597	585	779	1421	929	9314	13028
<b>2015</b>	1055	4085	2086	588	1601	1234	1060	184	1033	275	230	173	11893	13604
<b>2016</b>	872	1080	1595	1612	5312	656	716	428	325	633	467	446	12271	14142
<b>2017</b>	2356	1013	2026	863	3414	3956	2495	210	317	381	301	211	16333	17543
<b>2018</b>	488	344	550	691	2406	949	2671	1735	351	488	1058	471	9834	12202
<b>2019</b>	320	340	438	328	644	293	564	207					3134	3134

## COMPROMISOS DE CALIDAD – CARTA DE SERVICIOS

### INDICADORES BÁSICOS DE CALIDAD 2019

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
*	9,10	7,47	6,92	6,95	8,09	9,82	9,80	12,39				
**	55,78	45,02	41,57	41,98	52,66	50,36	46,74	49,71				
***	0	0	0	0	0	0	0	0				

\* TIEMPO MEDIO DESDE LA ENTRADA DE LA QUEJA HASTA LA ADMISIÓN A TRÁMITE (COMPROMISO 10 DÍAS)

\*\* TIEMPO MEDIO RESOLUCIÓN DE LAS QUEJAS (COMPROMISO 30 DÍAS)

\*\*\* NÚMERO DE RECLAMACIONES SOBRE LA ACTUACIÓN DEL SÍNDIC