

COMPARATIVA NÚMERO DE QUEJAS

Quejas	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	Total Acum. Mes	Total Acum. Año
1999	100	110	77	75	192	305	98	64	151	83	252	99	1507	1606
2000	115	73	175	62	131	192	98	52	91	85	123	83	1197	1280
2001	91	113	84	81	102	110	92	66	69	80	125	1355	1013	2368
2002	139	354	355	205	154	143	181	87	131	176	173	164	2098	2262
2003	112	151	127	119	153	149	177	77	143	152	154	128	1514	1642
2004	158	459	200	144	131	171	159	120	162	176	188	145	2068	2213
2005	158	159	202	178	219	195	218	122	170	164	155	173	1940	2113
2006	127	159	162	114	144	145	161	147	136	161	170	118	1626	1744
2007	142	180	166	148	144	154	178	103	161	158	157	164	1691	1855
2008	233	245	305	517	454	333	367	239	354	301	317	262	3665	3927
2009	277	239	239	208	242	271	293	149	380	471	610	268	3379	3647
2010	248	589	2659	1256	645	568	711	575	294	871	642	446	9058	9504
2011	1194	1152	5896	424	451	392	446	256	561	443	445	240	11660	11900
2012	1019	3924	2102	1892	1180	880	642	894	702	442	573	335	14250	14585
2013	2234	2029	6230	4121	1855	505	736	239	313	348	379	145	18989	19134
2014	418	361	3923	3097	379	279	260	597	585	779	1421	929	12099	13028
2015	1055	4085	2086	588	1601	1234	1060	184	1033	275	230	173	13431	13604
2016	872	1080	1595	1612	5312	656	716	428	325	633	467	446	13696	14142
2017	2356	1013	2026	863	3414	3956	2495	210	317	381	301	211	17332	17543
2018	488	344	550	691	2406	949	2671	1735	351	488	1058	471	11731	12202
2019	320	340	438	328	644	293	564	207	289	363	497	287	4283	4570
2020	416	393	261	166	224	300	356	376	413	458	391		3754	3754

COMPROMISOS DE CALIDAD – CARTA DE SERVICIOS

INDICADORES BÁSICOS DE CALIDAD 2020

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
*	14,65	11,96	9,17	21,81	21,59	14,46	10,77	9,69	9,61	9,88	7,29	
**	63,18	57,21	48,86	67,40	66,17	63,69	52,30	40,95	49,28	55,69	33,01	
***	0	0	0	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