

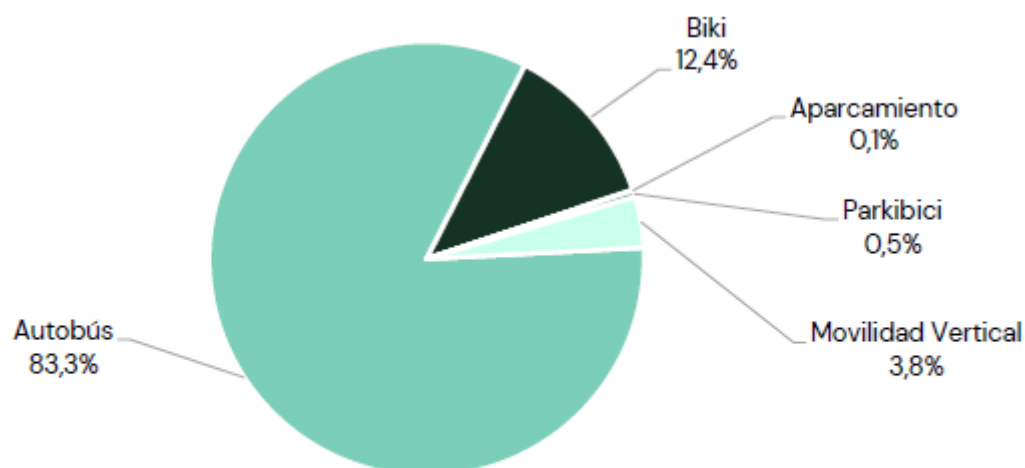
B.- RELACIONES CON LOS CIUDADANOS Y LA SOCIEDAD

Información y atención al ciudadano

22. Se publican datos sobre las preguntas recibidas de los ciudadanos u organizaciones.

- Quejas Recibidas. Año 2025

2025	Total 2025
enero	174
febrero	136
marzo	128
abril	109
mayo	132
junio	270
julio	127
agosto	109
septiembre	205
octubre	219
noviembre	155
diciembre	118
Total	1.882



AUVASA. Tipo de quejas. Año 2025.

• Quejas Recibidas. Año 2024

2024	Total 2024	Promedio quejas días laborales	Promedio quejas por horas laborales (8 horas)
enero	171	7	0,9
febrero	188	9	1,1
marzo	207	10	1,2
abril	218	10	1,2
mayo	137	6	0,7
junio	2	0	0,0
julio	161	7	0,9
agosto	107	5	0,6
septiembre	193	9	1,1
octubre	273	12	1,5
noviembre	144	7	0,9
diciembre	144	7	0,8
Total	1945	84,57	10,57

• SQR's (Sugerencias, Quejas y Reclamaciones). Año 2023

Tipo y motivo incidencia	Total 2023	% sobre el total	% sobre el total según la tipología
Reclamación	6.050	77,61%	77,61%
Medios de pago	3.805	48,81%	62,89%
Objetos perdidos	1.762	22,60%	29,12%
Accidentes	192	2,46%	3,17%
Otros	150	1,92%	2,48%
Bloquear tarjeta	141	1,81%	2,33%
Queja	1.745	22,39%	22,39%
Líneas	622	7,98%	35,64%
Personal de la empresa	432	5,54%	24,76%
Otros	310	3,98%	17,77%
Vehículos	132	1,69%	7,56%
Paradas	127	1,63%	7,28%
Prestación del servicio	122	1,57%	6,99%
Total	7.795	100,00%	100,00%

- SQR's (Sugerencias, Quejas y Reclamaciones). Año 2022

Tipo y motivo incidencia	Total 2022
Reclamación	11.939
Medios de pago	10.536
Objetos Perdidos	1.212
Otros	97
Accidentes	94
Solicitud de información	7.730
Solicitud de información	7.730
Queja	990
Paradas	224
Otros	201
Líneas	197
Personal de la Empresa	194
Vehículos	100
Prestación del servicio	74
Otros	375
Otros	375
Sugerencia	199
Sugerencia	199
Total general	21.233