

**INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS**

**Período: Del 01/01 /2015 al 31/03 /2015**

N°	Operación, servicio o producto <sup>1</sup>	Motivo de reclamo <sup>2</sup>	Reclamos Tramite	Reclamos absueltos <sup>3</sup>		Tiempo promedio de absolución (en días calendario)
				A favor de la empresa	A favor del usuario	
1	09	22			1	8
2	09	22			1	5
3	09	22			1	6
4	09	22			1	11
5	09	22			1	12
6	09	22			1	14
7	09	22			1	5
8	09	22			1	14
9	09	22			1	16
10	09	02			1	12
11	09	22			1	11
12	09	22			1	14
13	09	02		1		4
14	09	22			1	15
15	09	02			1	15
16	09	22			1	20
17	09	22			1	28
18	09	02			1	10
19	09	02			1	17
<b>TOTAL</b>				1	18	12.47

**CODIGOS DE MOTIVOS DE RECLAMO:**

**22** Reporte indebido en la Central de Riesgos

**02** Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios