

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Período: Del 01/01 /2018 al 31/03 /2018

N°	Canal	Operación, servicio o producto ¹	Motivo de reclamo ²	Reclamos Tramite	Reclamos absueltos		Total	Tiempo promedio de absolución (en días calendario)
					A favor de la empresa	A favor del usuario		
1	1	09	2		1	0	1	13
2	1	09	2		1	0	1	11
3	1	09	2		1	0	1	10
4	1	09	2		1	0	1	10
5	1	09	2		1	0	1	4
6	3	09	2		1	0	1	5
7	1	09	18		0	1	1	25
8	1	09	18		0	1	1	13
9	1	09	22		0	1	1	12
10	1	09	22		0	1	1	17
11	3	09	22		0	1	1	22
12	1	09	39		0	1	1	23
13	3	09	39		0	1	1	1
TOTAL					6	7	13	12.77
TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE: 13								
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE: 225,514								

CODIGOS DE MOTIVOS DE RECLAMO:

- 02 Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.
- 18 Operaciones no reconocidas
- 22 Reporte indebido en la Central de Riesgos
- 39 Inadecuada atención al usuario