

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Período: Del 01/04 /2016 al 30/06 /2016

N°	Canal	Operación, servicio o producto ¹	Motivo de reclamo ²	Reclamos Tramite	Reclamos absueltos ³		Tiempo promedio de absolución (en días calendario)
					A favor de la empresa	A favor del usuario	
1	3	09	22		1		52
2	3	09	3		1		7
3	1	09	22		1		70
4	1	09	22			1	58
5	1	09	22			1	16
6	1	09	3		1		15
7	3	09	22		1		12
8	1	09	22			1	35
9	1	09	22		1		18
10	1	09	22		1		13
11	1	09	22			1	31
12	1	09	22		1		23
13	1	09	22		1		17
14	1	09	22	1			31
TOTAL				1	9	4	28.43

CODIGOS DE MOTIVOS DE RECLAMO:

22 Reporte indebido en la Central de Riesgos

3 Cobro indebido