

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Período: Del 01/04 /2017 al 30/06 /2017

| 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 | 1 | 09 | 22 | | 0 | 1 | 45 |
| 2 | 1 | 09 | 2 | | 0 | 1 | 35 |
| 3 | 1 | 09 | 22 | | 0 | 1 | 32 |
| 4 | 1 | 09 | 22 | | 1 | 0 | 43 |
| 5 | 1 | 09 | 18 | | 1 | 0 | 44 |
| 6 | 1 | 09 | 22 | | 0 | 1 | 16 |
| 7 | 1 | 09 | 2 | | 0 | 1 | 7 |
| 8 | 1 | 09 | 18 | | 1 | 0 | 16 |
| 9 | 1 | 09 | 22 | | 0 | 1 | 15 |
| 10 | 1 | 09 | 39 | | 1 | 0 | 30 |
| 11 | 1 | 09 | 18 | | 0 | 1 | 45 |
| 12 | 1 | 09 | 2 | | 1 | 0 | 30 |
| 13 | 1 | 09 | 22 | | 0 | 1 | 22 |
| 14 | 1 | 09 | 39 | | 1 | 0 | 30 |
| 15 | 1 | 09 | 22 | | 0 | 1 | 4 |
| 16 | 1 | 09 | 39 | | 0 | 1 | 43 |
| 17 | 1 | 09 | 39 | | 1 | 0 | 22 |
| 18 | 1 | 09 | 22 | | 0 | 1 | 28 |
| 19 | 1 | 09 | 22 | | 1 | 0 | 7 |
| 20 | 1 | 09 | 22 | | 1 | 0 | 35 |
| 21 | 1 | 09 | 22 | | 1 | 0 | 15 |
| 22 | 1 | 09 | 39 | | 1 | 0 | 12 |
| 23 | 1 | 09 | 39 | | 0 | 1 | 14 |
| 24 | 1 | 09 | 18 | | 0 | 1 | 14 |
| 25 | 1 | 09 | 22 | | 0 | 1 | 28 |
| 26 | 1 | 09 | 22 | | 1 | 0 | 10 |
| | | TOTAL | | | 12 | 14 | 24.69 |

CODIGOS DE MOTIVOS DE RECLAMO:

22 Reporte indebido en la Central de Riesgos

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

18 Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda.

39 Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio