

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Período: Del 01/04 /2018 al 30/06 /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	22			1	1	20
2	1	09	18		1		1	13
3	1	09	39			1	1	8
4	1	09	22	1			1	4
5	1	09	18			1	1	4
6	3	09	22			1	1	10
7	1	09	2		1		1	12
8	1	09	18			1	1	7
9	1	09	2		1		1	15
10	1	09	22			1	1	1
11	1	09	22			1	1	13
12	1	09	18			1	1	12
13	1	09	18	1			1	21
14	1	09	2		1		1	29
TOTAL				2	4	8	14	12
TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE: 14								
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE: 208,005								

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