

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Período: Del 01/07 /2015 al 30/09 /2015

N°	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	09	22		1		18
2	09	22		1		7
3	09	22			1	38
4	09	22		1		28
5	09	02			1	28
6	09	22			1	38
7	09	22		1		24
8	09	22			1	22
9	09	22		1		9
10	09	22			1	5
11	09	22			1	11
12	09	02		1		9
13	09	22			1	17
TOTAL				6	7	19.5

CODIGOS DE MOTIVOS DE RECLAMO:

22 Reporte indebido en la Central de Riesgos

02 No Brindar adecuada información al cliente