

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Período: Del 31/07 /2016 al 30/09 /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	1	09	22		1		87
2	1	09	22			1	11
3	1	09	39			1	7
4	1	09	18			1	47
5	3	09	18			1	21
6	1	09	22			1	30
7	1	09	22		1		26
8	1	09	18			1	8
9	1	09	22		1		49
10	1	09	22			1	15
11	1	09	22			1	31
12	1	09	21			1	7
13	1	09	22		1		26
14	1	09	22		1		30
15	1	09	22			1	14
16	1	09	18			1	29
17	1	09	22			1	52
18	1	09	18			1	10
19	1	09	22		1		17
20	1	09	2	1			27
21	1	09	18	1			22
22	1	09	22			1	30
23	1	09	21		1		30
TOTAL				2	7	14	27.22

CODIGOS DE MOTIVOS DE RECLAMO:

22 Reporte indebido en la Central de Riesgos

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

18 Operaciones no reconocidas

21 Publicidad engañosa o información que induce al error

2 Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios