

### INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Período: Del 01/10 /2015 al 31/012/2015

N°	Operación, servicio o producto <sup>1</sup>	Motivo de reclamo <sup>2</sup>	Reclamos Tramite	Reclamos absueltos <sup>3</sup>		Tiempo promedio de absolución (en días calendario)
				A favor de la empresa	A favor del usuario	
1	09	22			1	16
2	09	22		1		18
3	09	22			1	23
4	09	22			1	28
5	09	02			1	46
6	09	22			1	9
7	09	22		1		20
8	09	22			1	8
9	09	22	1			10
<b>TOTAL</b>				<b>2</b>	<b>6</b>	<b>19.78</b>

**CODIGOS DE MOTIVOS DE RECLAMO:**

**22** Reporte indebido en la Central de Riesgos

**02** No Brindar adecuada información al cliente