

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Período: Del 01/10 /2017 al 31/12 /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	2		1	0	7
2	1	09	2		1	0	10
3	1	09	22		1	0	56
4	1	09	22		1	0	4
5	1	09	22		0	1	28
6	1	09	22		0	1	3
7	1	09	22		1	0	14
8	1	09	22		0	1	29
9	1	09	2		1	0	20
10	1	09	22		0	1	17
11	1	09	21		0	1	21
12	1	09	22		0	1	6
13	1	09	22		0	1	17
14	1	09	22		0	1	7
15	1	09	39		0	1	19
16	1	09	22		0	1	2
17	1	09	22		1	0	1
18	1	09	18		0	1	21
19	1	09	18		0	1	21
20	1	09	18		0	1	29
21	1	09	18		0	1	30
22	1	09	18		0	1	28
23	1	09	18		0	1	30
24	1	09	22		0	1	20
25	1	09	2		1	0	28
26	1	09	2		1	0	22
27	1	06	18		1	0	28
28	1	09	22		0	1	13
		TOTAL			10	18	18.96

CODIGOS DE MOTIVOS DE RECLAMO:

22 Reporte indebido en la Central de Riesgos

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

21 Publicidad engañosa o información que induce al error

18 Operaciones no reconocidas

39 Inadecuada atención al usuario