

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Período: Del 01/10 /2018 al 31/12 /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	02		1	0	1	16
2	1	09	22		0	1	1	21
3	1	09	18		1	0	1	29
4	1	09	02		1	0	1	14
5	1	09	22		0	1	1	9
6	1	09	18		0	1	1	23
7	1	09	18		0	1	1	7
8	1	09	02		1	0	1	5
9	3	09	22		0	1	1	11
10	1	09	39		0	1	1	2
11	1	09	39		0	1	1	6
12	1	09	22		0	1	1	8
13	1	09	18	1	0	0	1	15
14	1	09	22		0	1	1	6
TOTAL				1	4	9	14	12
TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE: 14								
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE: 231023								

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