

**INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS DEL SISTEMA PRIVADO DE  
 PENSIONES**

Código: 0131

Del: 01/04/2019

Al: 30/06/2019

**Basado en las Fechas de Cierre e Incluye el Libro de Reclamaciones**

CANAL	OPERACIÓN / SERVICIO	MOTIVO RECLAMO	UBICACIÓN GEOGRÁFICA	REVISIÓN	RECLAMOS EN TRÁMITE POR PLAZOS				RECLAMOS ABSUELTOS POR PLAZOS								TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN		
									A favor de la empresa			Sub	A favor del usuario			Sub		TOTAL	
					1-15	16-30	Más de 30	TOTAL	1-15	16-30	Más de 30	Total	1-15	16-30	Más de 30	Total			
01	201	02	1501000	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1	15.000
01	201	03	1501000	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	16.000
01	201	207	1501000	1	3	0	0	3	3	0	0	3	1	1	0	2	5	7.200	
01	201	30	1501000	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	1	9.000	
01	201	39	1501000	1	0	0	0	0	2	1	0	3	0	2	0	2	5	11.400	
03	201	03	1501000	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	1	12.000	
05	201	207	1501000	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	1	16.000	
05	201	39	1501000	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	1	17.000	
<b>TOTAL</b>					4	0	0	4	7	3	0	10	2	4	0	6	16		

11.125	TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN DEL TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS
20.000	TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE

  
 Gerente General  
 RICARDO MEDINA PALOMINO  
 Gerente General (e)

  
 Funcionario Responsable del Área