

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

Código: 0131

Del: 01/07/2019

Al: 30/09/2019

PÁGINA 1

REPORTE OCAR0590

FECHA 09/10/2019

HORA 11:04 PM

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 Total	A favor del usuario			Sub Total		TOTAL
					1-15	16-30	Más de 30	TOTAL	1-15	16-30	Más de 30		TOTAL					
01	201	01	1501000	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	1	6.000
01	201	02	1501000	1	0	0	0	0	2	0	0	2	1	0	0	1	3	10.333
01	201	07	1501000	1	0	0	0	0	1	0	0	1	3	1	0	4	5	9.200
01	201	207	1501000	1	3	0	0	3	4	0	0	4	3	0	0	3	7	9.714
01	201	39	1501000	1	1	0	0	1	1	0	0	1	3	0	0	3	4	9.000
05	201	20	1501000	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	18.000
TOTAL					4	0	0	4	9	0	0	9	10	2	0	12	21	

9.762	TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN DEL TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS
22.000	TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE


 Gerente General


 Funcionario Responsable del Área