

RECLAMOS Y RECLAMACIONES POR MOTIVOS DE ATENCIÓN

CÓDIGO CANAL	CANAL	TIPO	CÓDIGO MOTIVO	MOTIVO	RECLAMOS ABSUELTOS A FAVOR DE LA EMPRESA	TIEMPO PROMEDIO DE ATENCIÓN (EMPRESA)	RECLAMOS ABSUELTOS A FAVOR DEL USUARIO	TIEMPO PROMEDIO DE ATENCIÓN (USUARIO)
01	OFICINA	RECLAMACIONES	02	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	2	5.67	1	4.67
			39	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN CALIDAD DE SERVICIO	1	2.00	3	7.00
		RECLAMO	01	INCUMPLIMIENTO DE CLAUSULAS DE CONTRATOS, POLIZAS, CONDICIONES Y ACUERDOS	1	6.00	0	0.00
			07	RETENCIONES INDEBIDAS (JUDICIALES O DE COBRANZA COACTIVA)	1	1.40	4	7.80
			207	DEMORA EN PAGO DEL BENEFICIO	4	4.71	3	5.00
05	VÍA TELEFONICA	RECLAMACIONES	20	DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	0	0.00	1	18.00
					9		12	

TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS ATENDIDOS EN EL TRIMESTRE	21
TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE	22