

### 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	0	0.00	1	15.00
			30	FALLAS DE SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS.	1	9.00	0	0.00
			39	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN CALIDAD DE SERVICIO	3	4.40	2	7.00
		RECLAMO	03	COBRO INDEBIDO DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGÚN CORRESPONDA)	0	0.00	1	16.00
			207	DEMORA EN PAGO DEL BENEFICIO	3	1.67	3	6.17
05	VIA TELEFONICA	RECLAMACIONES	39	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN CALIDAD DE SERVICIO	1	17.00	0	0.00
		RECLAMO	207	DEMORA EN PAGO DEL BENEFICIO	1	16.00	0	0.00
03	VIA INTERNET	RECLAMO	03	COBRO INDEBIDO DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGÚN CORRESPONDA)	1	12.00	0	0.00
					10		7	
TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS ATENDIDOS EN EL TRIMESTRE							17	
TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE							20	