

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	2	16.50
			21	PUBLICIDAD ENGAÑOSA O INFORMACION QUE INDUCE A ERROR	1	15.00	0	0.00
			39	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN CALIDAD DE SERVICIO	5	4.33	7	9.08
		RECLAMO	03	COBRO INDEBIDO DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGÁN CORRESPONDA)	1	6.00	0	0.00
			07	RETENCIONES INDEBIDAS (JUDICIALES O DE COBRANZA COACTIVA)	4	5.67	2	4.00
			207	DEMORA EN PAGO DEL BENEFICIO	7	12.25	1	2.00
03	VIA INTERNET	RECLAMO	03	COBRO INDEBIDO DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGÁN CORRESPONDA)	1	5.00	0	0.00
05	VÍA TELEFONICA	RECLAMO	03	COBRO INDEBIDO DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGÁN CORRESPONDA)	1	6.00	0	0.00
			202	DEMORA EN EL PAGO DE LA INDEMNIZACIÓN	0	0.00	1	20.00
			207	DEMORA EN PAGO DEL BENEFICIO	0	0.00	1	14.00
					20		14	

TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS ATENDIDOS EN EL TRIMESTRE	34
TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE	30