

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	3	18.33	0	0.00
			07	RETENCIONES INDEBIDAS (JUDICIALES O DE COBRANZA COACTIVA)	2	15.00	0	0.00
			207	DEMORA EN PAGO DEL BENEFICIO	4	6.75	0	0.00
			39	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN CALIDAD DE SERVICIO	3	9.75	1	1.00
		RECLAMO	207	DEMORA EN PAGO DEL BENEFICIO	0	0.00	1	19.00
05	VÍA TELEFONICA	RECLAMACIONES	20	DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	0	0.00	1	7.00
		RECLAMO	01	INCUMPLIMIENTO DE CLAUSULAS DE CONTRATOS, POLIZAS, CONDICIONES Y ACUERDOS	1	15.00	0	0.00
			07	RETENCIONES INDEBIDAS (JUDICIALES O DE COBRANZA COACTIVA)	1	4.00	0	0.00
					14		3	

TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS ATENDIDOS EN EL TRIMESTRE						17		
TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE						14		