



## INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo: del 1/10/2020

al 31/12/2020

| N°   | Operación, Servicio o Producto (1) | Motivo de Reclamo (2) | Reclamos Absueltos    |                     | Tiempo promedio de Absolución (en días calendario) |
|--|------------------------------------|-----------------------|-----------------------|---------------------|--|
|  |                                    |                       | A favor de la Empresa | A favor del Usuario |  |
| 1  | 60                                 | 12                    | 126                   | 106                 | 14   |
| 2  | 60                                 | 36                    | 43                    | 22                  | 15   |
| 3  | 60                                 | 51                    | 34                    | 5                   | 15   |
| 4  | 61                                 | 51                    | 16                    | 131                 | 17   |
| 5  | 61                                 | 36                    | 20                    | 34                  | 19   |
| 6  | 61                                 | 12                    | 42                    | 11                  | 23   |
| 7  | 48                                 | 12                    | 28                    | 30                  | 17   |
| 8  | 48                                 | 51                    | 3                     | 23                  | 17   |
| 9  | 48                                 | 44                    | 5                     | 1                   | 14   |
| 10   | 63                                 | 12                    | 7                     | 3                   | 18   |
| 11   | 63                                 | 51                    | 1                     | 9                   | 16   |
| 12   | 63                                 | 65                    | 3                     | 0                   | 18   |
| 13   | 53                                 | 12                    | 1                     | 1                   | 20   |
| 14   | 53                                 | 51                    | 1                     | 1                   | 21   |
| 15   | 53                                 | 36                    | 1                     | 0                   | 30   |
| 16   | 68                                 | 65                    | 1                     | 0                   | 15   |
| 17   | 65                                 | 51                    | 0                     | 1                   | 25   |
| <b>TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE</b> |                                    |                       | 628                   |                     |  |
| <b>TOTAL NUMERO DE OPERACIONES</b>                 |                                    |                       | 529857                |                     |  |

(1) Diez (10) operaciones, servicios o productos con mayor frecuencia de reclamo

(2) Tres (3) motivos más frecuentes de reclamo