



Estadística de atenciones y denuncias recibidas en Oficina de Atención al Usuario

Al mes de agosto de 2015

Canales de Atención

Presencial	398
Vía Telefónica	197
A través de sitio web	25
Usuarios atendidos	620

Atenciones por género

Femenino	271
Masculino	324
Total	595

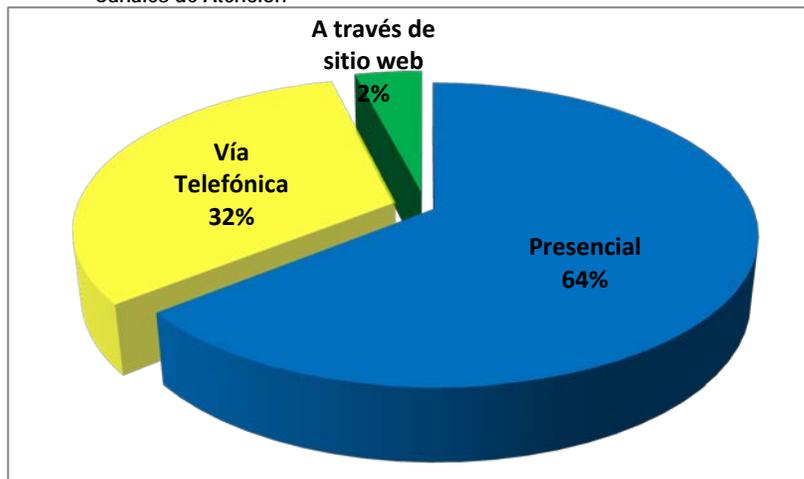
Atenciones por industria

Consultas sobre bancos	174
Consultas sobre bancos coop. Y SAC	6
Otras instituciones	44
Consultas sobre pensiones	341
Consultas sobre seguros	25
Consultas de valores	5
Total	595

Consulta por tipo de producto

Calificación de riesgo	80
Cuentas bancarias	3
Inconformidad en aplicación de cuotas a	9
Información al titular sobre casos en investigación	7
Mercado de valores	1
Orientación sobre operaciones aplicadas a	4
Otras consultas	8
Otras consultas de créditos	1
Otras consultas entidades no supervisadas	1
P-Consulta sobre número único previsional	26
P-Consultas mora previsional	3
P-Consultas reportadas erróneamente a las	5
P-Orientación de desafiliación AFP'S - IPSFA	2
P-Orientación de trámite de Beneficios	18
P-Orientación de trámite de historial laboral	7
P-Orientación del cálculo de pensión	3
P-Otras consultas de pensiones	19
Recepción de denuncias de afiliación	1
Recepción de denuncias de bancos	2
Recepción de denuncias de beneficio	2
Recepción de denuncias de Cooperativas y SAC	1
Recepción de denuncias de mora previsional	10
Recepción de denuncias de seguros	2
S-Inconformidad en la aplicación de pagos de	1
S-Inconformidad en la cobertura del seguro	1
S-Inconformidad en la cobertura del seguro	4
Solicitud de actualización de datos	173
S-Tiempo de respuesta a reclamos	1
Tasas de interés, comisiones y recargos	3
Total general	398

Canales de Atención



Llamadas por segmento

