



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

Al mes de diciembre de 2016

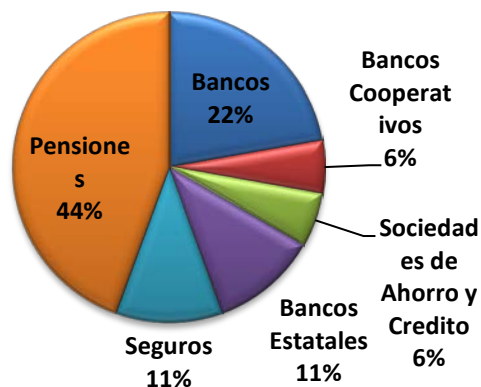
La Unidad de Atención al Usuario, tiene como objetivo principal brindar una buena atención a los usuarios que adquieren productos y servicios en las entidades Financieras, seguros y pensiones. Encaminados con dicho cumplimiento durante **diciembre de 2016**, se atendieron un total de **501** personas.

Canales de Atención	Total
Presencial	361
Vía Telefónica	119
A través de sitio web	21
Usuarios atendidos	501

Atenciones por industria	Total
Bancos	130
Bancos coop. Y SAC	12
Bancos Estatales	6
Pensiones	298
Seguros	31
Otras instituciones	23
Otros	1
Total	501

Atenciones por Género	Total
Femenino	243
Masculino	258
Total	501

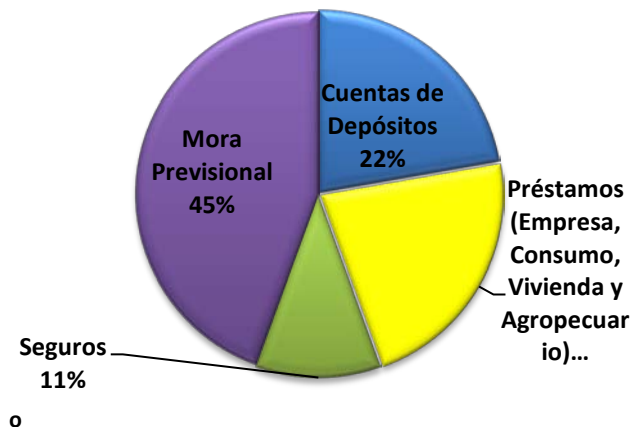
Denuncias por Industria



Denuncias por Industria

Detalle	Número	Porcentaje
Bancos	4	22%
Bancos Cooperativos	1	6%
Soc de Ahorro y Crédito	1	6%
Bancos Estatales	2	11%
Seguros	2	11%
Pensiones	8	44%
Total del Mes	18	100%

Denuncias por segmento



Denuncias por segmento

Industria	Número	Porcentaje
Cuentas de Depósitos	4	22%
Préstamos (Empresa, consumo, vivienda y agrop)	4	22%
Seguros	2	11%
Mora previsional	8	45%
Total	18	100%