



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

Al mes de diciembre de 2017

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 el mes de **diciembre de 2017**, se atendieron un total de **526** personas.

Canales de Atención	Total
Presencial	340
Vía Telefónica	164
A través de sitio web	22
Usuarios atendidos	526

Atenciones por Género	Total
Masculino	296
Femenino	230
Total	526

Atenciones por industria	Total
Bancos	106
Bancos coop. y SAC	10
Bancos Estatales	2
Pensiones	275
Seguros	36
Otras instituciones	90
Desconoce entidad	6
Valores	1
Total	526

Denuncias por Industria

Detalle	Número
Bancos	4
Seguros	9
Pensiones	6
Total del Mes	19

Denuncias por Industria



Denuncias por segmento

Industria	Número
Cuentas de Depósitos	1
Préstamos (Empresa, consumo, vivienda y agropecuarios)	2
Seguros	9
Tarjeta de crédito	1
Mora previsional	6
Total	19

Denuncias por segmento

