



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

Al mes de enero de 2017

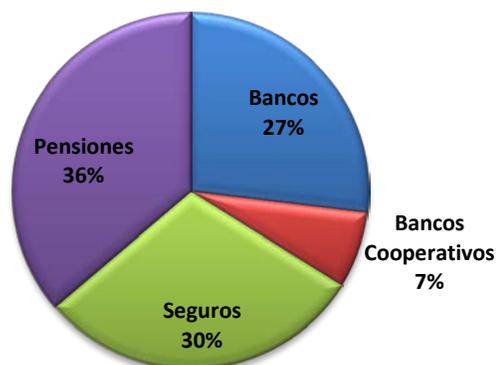
La Unidad de Atención al Usuario, tiene como objetivo principal brindar una buena atención a los usuarios que adquieren productos y servicios en las entidades Financieras, seguros y pensiones. Encaminados con dicho cumplimiento durante **Enero de 2017**, se atendieron un total de **960** personas.

Canales de Atención	Total
Presencial	710
Vía Telefónica	206
A través de sitio web	44
<b>Usuarios atendidos</b>	<b>960</b>

Atenciones por industria	Total
Bancos	229
Bancos coop. Y SAC	12
Bancos Estatales	2
Pensiones	616
Seguros	57
Otras instituciones	39
Valores	5
<b>Total</b>	<b>960</b>

Atenciones por Género	Total
Femenino	474
Masculino	486
<b>Total</b>	<b>960</b>

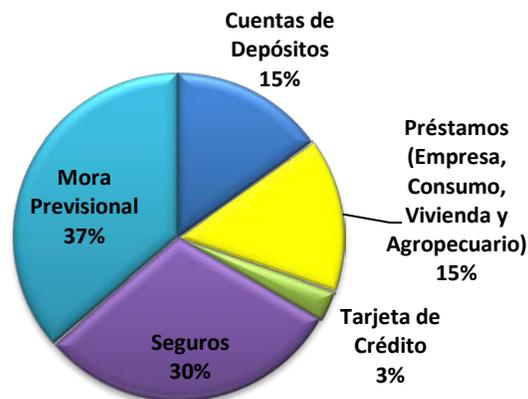
Denuncias por Industria



Denuncias por Industria

Detalle	Número	Porcentaje
Bancos	9	27%
Bancos Cooperativos	2	7%
Seguros	10	30%
Pensiones	12	36%
<b>Total del Mes</b>	<b>33</b>	<b>100%</b>

Denuncias por segmento



Denuncias por segmento

Industria	Número	Porcentaje
Cuentas de Depósitos	5	15%
Préstamos (Empresa, consumo, vivienda y agrop)	5	15%
Tarjeta de crédito	1	3%
Seguros	10	30%
Mora previsional	12	36%
<b>Total</b>	<b>33</b>	<b>100%</b>