



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

Al mes de febrero de 2017

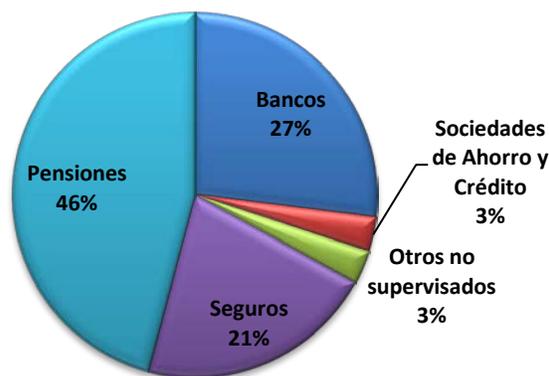
La Unidad de Atención al Usuario, tiene como objetivo principal brindar una buena atención a los usuarios que adquieren productos y servicios en las entidades Financieras, seguros y pensiones. Encaminados con dicho cumplimiento durante **Febrero de 2017**, se atendieron un total de **892** personas.

Canales de Atención	Total
Presencial	631
Vía Telefónica	221
A través de sitio web	40
Usuarios atendidos	892

Atenciones por industria	Total
Bancos	199
Bancos coop. Y SAC	13
Bancos Estatales	4
Pensiones	577
Seguros	50
Otras instituciones	48
Valores	1
Total	892

Atenciones por Género	Total
Femenino	434
Masculino	458
Total	892

Denuncias por Industria



Denuncias por Industria

Detalle	Número	Porcentaje
Bancos	9	27%
Bancos Cooperativos y sac	1	3%
Otros no supervisados	1	3%
Seguros	7	21%
Pensiones	15	46%
Total del Mes	33	100%

Denuncias por segmento



Denuncias por segmento

Industria	Número	Porcentaje
Cuentas de Depósitos	4	12%
Préstamos (Empresa, consumo, vivienda y agrop)	5	18%
Tarjeta de crédito	1	3%
Otras consultas	1	3%
Seguros	7	18%
Mora previsional	15	46%
Total	33	100%