



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

Al mes de julio 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 julio 2016, se han atendido un total de 843 personas.

Canales de Atención

Presencial	662
Vía Telefónica	148
A través de sitio web	33
Usuarios atendidos	843

Atenciones por industria

Industria	Total
Bancos	96
Bancos coop. Y SAC	3
Bancos Estatales	7
Seguros	37
Pensiones	513
Otras instituciones	6
Total	662

Atenciones por género

Femenino	346
Masculino	316
Total	662

Denuncias por industria

Industria	Número	Porcentaje
Bancos	3	23%
Seguros	5	39%
Pensiones	5	38%
Total	13	100%

Denuncias por Industria



Denuncias por segmento

Detalle	Número	Porcentaje
Cuentas de Depósitos	2	15%
Seguros	5	38%
Mora Previsional	5	38%
Otros	1	8%
Total del Mes	13	100%

Denuncias por productos

Producto	Número	Porcentaje
Bancos-Investigación de la existencia de cuentas a nombre de personas fallecidas	2	15%
Bancos-Otras peticiones de Depósitos	1	8%
Seguros- Otras peticiones de seguros	1	8%
Seguros-Inconformidad en la aplicación e pagos de primas por aseguradoras	1	8%
Seguros-Inconformidad en el monto de la cobertura del seguro y del monto deducible	3	23%
Pensiones-Investigación del destino de las cotizaciones	5	38%
Total	13	100%

Total Denuncias por Producto

