



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

Al mes de julio 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 **julio de 2017**, se atendieron un total de **820** personas.

Canales de Atención	Total
Presencial	555
Vía Telefónica	242
A través de sitio web	23
Usuarios atendidos	820

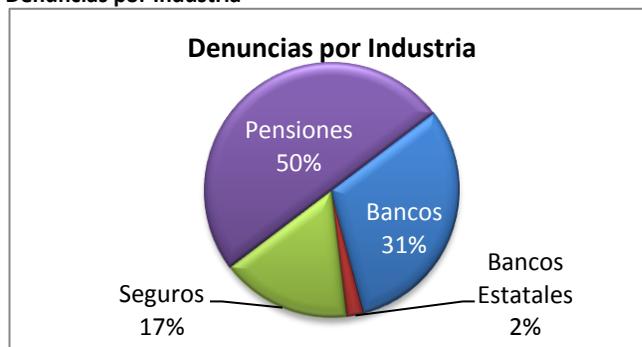
Atenciones por Género	Total
Femenino	422
Masculino	430
Total	852

Atenciones por industria	Total
Bancos	214
Bancos coop. y SAC	14
Bancos Estatales	6
Pensiones	435
Seguros	51
Otras instituciones	98
Valores	2
Total	820

Denuncias por Industria

Detalle	Número
Bancos	15
Bancos Estatales	1
Seguros	8
Pensiones	24
Total del Mes	48

Denuncias por Industria



Denuncias por segmento

Industria	Número
Cuentas de Depósitos	4
Préstamos (Empresa, consumo, vivienda y	10
Seguros	7
Garantías y fianzas	1
Tarjeta de crédito	2
Mora previsional	24
Total	48

Denuncias por segmento

