



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

Al mes de junio de 2015

## Canales de Atención

Presencial	583
Vía Telefónica	247
A través de sitio web	31
<b>Usuarios atendidos</b>	<b>861</b>

## Atenciones por género

Femenino	369
Masculino	461
<b>Total</b>	<b>830</b>

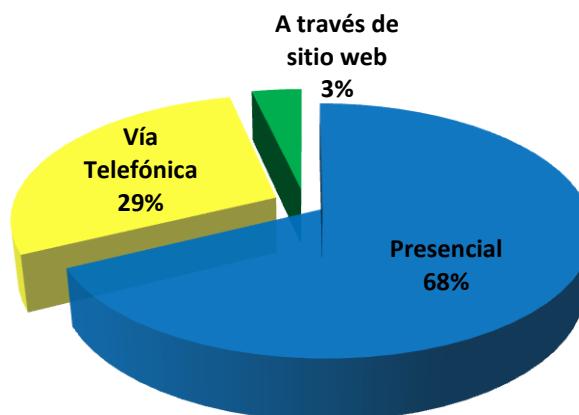
## Atenciones por industria

Actualización de información sobre pensiones	194
Consultas sobre pensiones	203
Consultas sobre mora previsional	15
Consultas sobre bancos	339
Consultas sobre seguros	32
Consultas de valores	2
Calificación de riesgo	1
Otras consultas	44
<b>Total</b>	<b>830</b>

## Consulta por tipo de producto

Calificación de riesgo	200
Actualización de datos	192
Mora previsional	38
Trámite de beneficios	27
Otros	18
Consulta de NUP	18
Historial laboral	11
Cuentas de ahorro	10
Préstamo de personal	9
Préstamo hipotecario	8
Cálculo pensiones	6
Seguimiento a casos	6
Seguros de vida	6
Desafiliación	4
Suspensión de pago de pensión	4
Tarjeta de crédito	3
Seguro automotriz	3
Denuncia contra bancos	3
Solic. aud.conciliatoria	3
Seguros de daños	2
Depósitos a plazo	2
Dictamen de invalidez	2
Afiliación	1
Duplicidad de NUP	1
Denuncia de fiador	1
Rezagos	1
Ctas. bancarias de fallecidos	1
Seguro de deuda	1
Dev. aportaciones	1
Dev. acciones	1
<b>Total general</b>	<b>583</b>

## Canales de Atención



## Llamadas por segmento

