



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

Al mes de noviembre de 2016

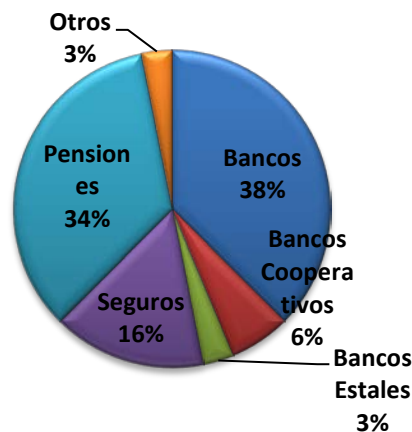
La Unidad de Atención al Usuario, tiene como objetivo principal brindar una buena atención a los usuarios que adquieren productos y servicios en las entidades Financieras, seguros y pensiones. Encaminados con dicho cumplimiento durante **noviembre de 2016**, se atendieron un total de **877** personas.

Canales de Atención	Total
Presencial	638
Vía Telefónica	214
A través de sitio web	25
Usuarios atendidos	877

Atenciones por industria	Total
Bancos	177
Bancos coop. Y SAC	16
Bancos Estatales	6
Pensiones	609
Seguros	43
Otras instituciones	26
Total	877

Atenciones por Género	Total
Femenino	394
Masculino	483
Total	877

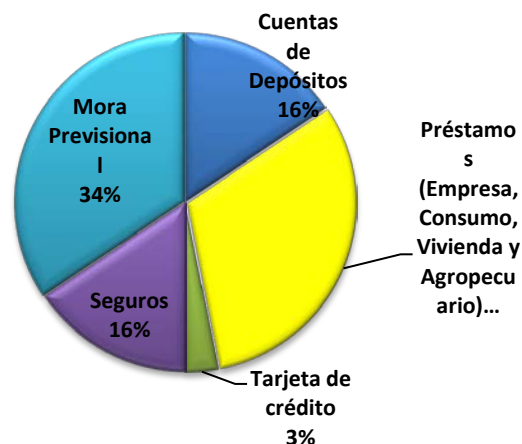
Denuncias por Industria



Denuncias por Industria

Detalle	Número	Porcentaje
Cuentas de Depósitos	5	16%
Préstamos (Empresa, Consumo, Vivienda y Tarjeta de crédito)	10	31%
Tarjeta de crédito	1	3%
Seguros	5	16%
Mora Previsional	11	34%
Total del Mes	32	100%

Denuncias por segmento



Denuncias por segmento

Industria	Número	Porcentaje
Bancos	12	38%
Bancos Cooperativos	2	6%
Bancos Estatales	1	3%
Seguros	5	16%
Pensiones	11	34%
Otros	1	3%
Total	32	100%