



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

Al mes de noviembre 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 **noviembre de 2017**, se atendieron un total de **778** personas.

Canales de Atención	Total
Presencial	495
Vía Telefónica	238
A través de sitio web	45
Usuarios atendidos	778

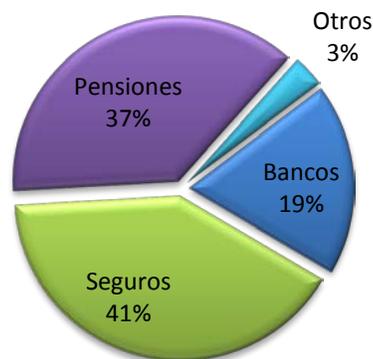
Atenciones por Género	Total
Masculino	454
Femenino	324
Total	778

Atenciones por industria	Total
Bancos	163
Bancos coop. y SAC	7
Bancos Estatales	9
Pensiones	421
Seguros	65
Otras instituciones	105
Desconoce entidad	8
Valores	
Total	778

Denuncias por Industria

Detalle	Número
Bancos	6
Seguros	13
Pensiones	12
Otros	1
Total del Mes	32

Denuncias por Industria



Denuncias por segmento

Industria	Número
Cuentas de Depósitos	4
Préstamos (Empresa, consumo, vivienda y agropecuarios)	2
Seguros	11
Tarjeta de crédito	1
Mora previsional	12
Garantías/Fianzas	2
Total	32

Denuncias por segmento

