



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

Al mes de octubre 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 octubre de 2016, se atendieron un total de 952 personas.

<b>Presencial</b>	760
<b>Vía Telefónica</b>	170
<b>A través de sitio web</b>	22
<b>Usuarios atendidos</b>	<b>952</b>

<b>Industria</b>	<b>Total</b>
Bancos	87
Bancos coop. Y SAC	4
Bancos Estatales	8
Pensiones	629
Seguros	22
Otras instituciones	10
<b>Total</b>	<b>760</b>

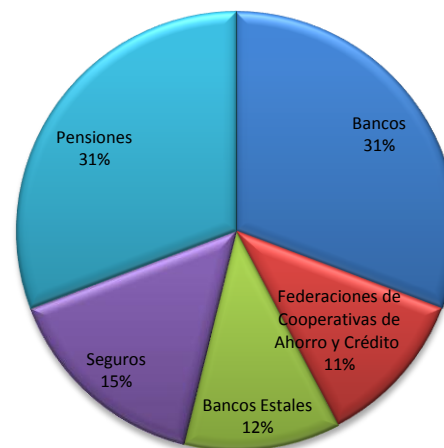
#### Atenciones por Genero

<b>Femenino</b>	365
<b>Masculino</b>	395
<b>Total</b>	<b>760</b>

#### Denuncias por Industria

Industria	Número	Porcentaje
Bancos	8	31%
Bancos Cooperativos	3	11%
Bancos Estatales	3	12%
Seguros	4	15%
Pensiones	8	31%
<b>Total</b>	<b>26</b>	<b>100%</b>

#### Denuncias por Industria



### Denuncias por segmento

Detalle	Número	Porcentaje
Cuentas de Depósitos	4	15%
Préstamos (Empresa, Consumo, Vivienda y Agropecuario)	6	23%
Tarjeta de crédito	3	12%
Otros	1	4%
Seguros	4	15%
Mora Previsional	8	31%
<b>Total del Mes</b>	<b>26</b>	<b>100%</b>

