



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

Al mes de septiembre 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 agosto de 2016, se atendieron un total de 669 personas.

## Canales de Atención

Presencial	616
Vía Telefónica	117
A través de sitio web	24
<b>Usuarios atendidos</b>	<b>757</b>

## Atenciones por industria

Industria	Total
Bancos	150
Bancos coop. Y SAC	16
Bancos Estatales	3
Seguros	38
Pensiones	526
Otras instituciones	24
<b>Total</b>	<b>757</b>

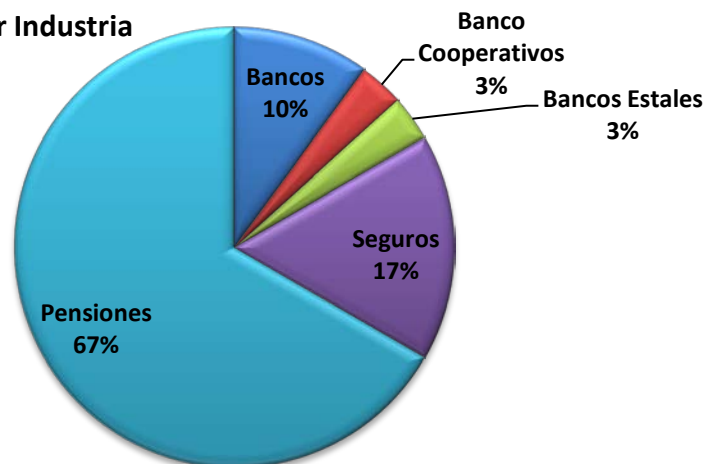
## Atenciones por género

Femenino	358
Masculino	399
<b>Total</b>	<b>757</b>

## Denuncias por industria

Industria	Número	Porcentaje
Bancos	3	10%
Bancos Cooperativos	1	3%
Bancos Estatales	1	3%
Seguros	5	17%
Pensiones	20	67%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

## Denuncias por Industria



## Denuncias por segmento

Detalle	Número	Porcentaje
Cuentas de Depósitos	1	3%
Préstamos	4	13%
Seguros	5	17%
Mora Previsional	20	67%
<b>Total del Mes</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

## Denuncias por producto

Producto	Número	Porcentaje
Bancos-Cierre o bloqueo de cuentas bancarias	1	3%
Bancos-Otras peticiones de crédito	2	7%
Bancos-Investigación de record crediticio	2	7%
S-S-Revisión de coberturas en pólizas de seguros	1	3%
Seguros-Inconformidad en el monto de la cobertura del seguro y del monto deducible	4	13%
Pensiones-Investigación del destino de las cotizaciones	20	67%
<b>Total del Mes</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>