

**INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS**

Período: Del 01/10/18 al 31/12/18

| N°   | Operación, servicio o producto <sup>1</sup> | Motivo de reclamo <sup>2</sup> | Reclamos absueltos <sup>3</sup> |                     | Tiempo promedio de absolución <sup>4</sup><br>(en días calendario) |
|--|---|--------------------------------|---------------------------------|---------------------|--|
|  |   |                                | A favor de la empresa           | A favor del usuario |  |
| 1.   |   | 19                             |                                 | X                   | 1  |
|  |   |                                |                                 |                     |  |
|  |   |                                |                                 |                     |  |
| 2.   |   | 19                             |                                 | X                   | 1  |
|  |   |                                |                                 |                     |  |
|  |   |                                |                                 |                     |  |
| 3.   |   | 19                             |                                 | X                   | 1  |
|  |   |                                |                                 |                     |  |
|  |   |                                |                                 |                     |  |
| 4.   |   | 19                             |                                 | X                   | 3  |
|  |   |                                |                                 |                     |  |
|  |   |                                |                                 |                     |  |
| 5.   |   | 19                             |                                 | X                   | 1  |
|  |   |                                |                                 |                     |  |
|  |   |                                |                                 |                     |  |
| 6.   |   | 19                             |                                 | X                   | 1  |
|  |   |                                |                                 |                     |  |
|  |   |                                |                                 |                     |  |
| 7.   |   | 19                             |                                 | X                   | 1  |
|  |   |                                |                                 |                     |  |
|  |   |                                |                                 |                     |  |
| 8.   |   |                                |                                 |                     |  |
|  |   |                                |                                 |                     |  |
|  |   |                                |                                 |                     |  |
| 9.   |   |                                |                                 |                     |  |
|  |   |                                |                                 |                     |  |
|  |   |                                |                                 |                     |  |
| 10.  |   |                                |                                 |                     |  |
|  |   |                                |                                 |                     |  |
|  |   |                                |                                 |                     |  |
| 11.  | Otros <sup>5</sup>                          |                                |                                 |                     |  |
|  |   |                                |                                 |                     |  |
|  |   |                                |                                 |                     |  |
| <b>TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE</b> |   |                                | 07                              |                     |  |
| <b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES</b>                 |   |                                | 117                             |                     |  |