

RECLAMOS

| Periodo | Cantidad de Reclamos, respondidos | Cantidad de Reclamos ingresados | Eficiencia de Reclamos | Cantidad de Reclamos respondidos y que luego hayan sido presentadas a la SEC | Eficacia Reclamos | Cantidad de Reclamos respondidos dentro del plazo máximo establecido | Oportunidad del Servicio Comercial Reclamos | Tiempo en los cuales se resolvió el Reclamo | Tiempo Medio de Resolución de Reclamos | Indicador del nivel de Reclamos |
|----------|-----------------------------------|---------------------------------|------------------------|--|-------------------|--|---|---|--|---------------------------------|
| abr-2023 | 1263 | 1274 | 0,99 | 47 | 0,96 | 1263 | 100% | 17536 | 13,88 | 0,04 |
| may-2023 | 1267 | 1261 | 1,00 | 48 | 0,96 | 1267 | 100% | 17797 | 14,05 | 0,04 |
| jun-2023 | 1189 | 1180 | 1,01 | 49 | 0,96 | 1189 | 100% | 16284 | 13,70 | 0,04 |
| jul-2023 | 1092 | 1044 | 1,05 | 45 | 0,96 | 1092 | 100% | 15321 | 14,03 | 0,03 |
| ago-2023 | 981 | 945 | 1,04 | 34 | 0,97 | 981 | 100% | 13831 | 14,10 | 0,03 |
| sep-2023 | 932 | 909 | 1,03 | 32 | 0,97 | 932 | 100% | 12648 | 13,57 | 0,03 |
| oct-2023 | 903 | 918 | 0,98 | 32 | 0,96 | 903 | 100% | 12016 | 13,31 | 0,03 |
| nov-2023 | 893 | 899 | 0,99 | 32 | 0,96 | 893 | 100% | 11745 | 13,15 | 0,03 |
| dic-2023 | 891 | 885 | 1,01 | 30 | 0,97 | 891 | 100% | 11493 | 12,90 | 0,03 |
| ene-2024 | 886 | 894 | 0,99 | 31 | 0,97 | 886 | 100% | 11318 | 12,77 | 0,03 |
| feb-2024 | 859 | 869 | 0,99 | 28 | 0,97 | 859 | 100% | 11404 | 13,28 | 0,03 |
| mar-2024 | 851 | 834 | 1,02 | 22 | 0,97 | 851 | 100% | 11346 | 13,33 | 0,03 |

Información actualizada al mes de marzo 2024