

## 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 |
|----------|-----------------------------------|---------------------------------|------------------------|------------------------------------------------------------------------------|-------------------|----------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|---------------------------------------------|----------------------------------------|---------------------------------|
| mar-2024 | 851                               | 834                             | 1,02                   | 22                                                                           | 0,97              | 851                                                                  | 100%                                        | 11346                                       | 13,33                                  | 0,03                            |
| abr-2024 | 847                               | 842                             | 1,01                   | 22                                                                           | 0,97              | 847                                                                  | 100%                                        | 11185                                       | 13,21                                  | 0,03                            |
| may-2024 | 863                               | 872                             | 0,99                   | 21                                                                           | 0,98              | 863                                                                  | 100%                                        | 11119                                       | 12,88                                  | 0,03                            |
| jun-2024 | 875                               | 894                             | 0,98                   | 21                                                                           | 0,98              | 875                                                                  | 100%                                        | 11186                                       | 12,78                                  | 0,03                            |
| jul-2024 | 940                               | 956                             | 0,98                   | 22                                                                           | 0,98              | 940                                                                  | 100%                                        | 11786                                       | 12,54                                  | 0,03                            |
| ago-2024 | 1154                              | 1179                            | 0,98                   | 21                                                                           | 0,98              | 1154                                                                 | 100%                                        | 14611                                       | 12,66                                  | 0,03                            |
| sep-2024 | 1212                              | 1228                            | 0,99                   | 19                                                                           | 0,98              | 1212                                                                 | 100%                                        | 15474                                       | 12,77                                  | 0,04                            |
| oct-2024 | 1241                              | 1233                            | 1,01                   | 14                                                                           | 0,99              | 1241                                                                 | 100%                                        | 15998                                       | 12,89                                  | 0,04                            |
| nov-2024 | 1250                              | 1242                            | 1,01                   | 15                                                                           | 0,99              | 1250                                                                 | 100%                                        | 15564                                       | 12,45                                  | 0,04                            |
| dic-2024 | 1274                              | 1284                            | 0,99                   | 16                                                                           | 0,99              | 1274                                                                 | 100%                                        | 15078                                       | 11,84                                  | 0,04                            |
| ene-2025 | 1332                              | 1323                            | 1,01                   | 11                                                                           | 0,99              | 1332                                                                 | 100%                                        | 15305                                       | 11,49                                  | 0,04                            |
| feb-2025 | 1386                              | 1401                            | 0,99                   | 14                                                                           | 0,99              | 1386                                                                 | 100%                                        | 14589                                       | 10,53                                  | 0,04                            |

Información actualizada al mes de febrero 2025