

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 SFC	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	Tasa de Transferencia	Tasa Normalizada de Reclamos	Tasa de Cambio de Resolución Normalizada
jun-2024	875	894	97,87%	21	97,6%	875	100,0%	11.186	13	0,026	0,031	265,652	
jul-2024	940	956	98,33%	22	97,7%	940	100,0%	11.786	13	0,028	0,031	282,582	
ago-2024	1.154	1.179	97,88%	21	98,2%	1.154	100,0%	14.611	13	0,034	0,035	346,802	0,000
sep-2024	1.212	1.228	98,70%	19	98,4%	1.212	100,0%	15.474	13	0,035	0,035	359,498	0,600
oct-2024	1.241	1.233	100,65%	14	98,9%	1.241	100,0%	15.998	13	0,036	0,031	359,164	0,500
nov-2024	1.250	1.242	100,64%	15	98,8%	1.250	100,0%	15.564	12	0,036	0,030	360,009	0,500
dic-2024	1.274	1.284	99,22%	16	98,7%	1.274	100,0%	15.078	12	0,037	0,027	370,251	0,500
ene-2025	1.332	1.323	100,68%	11	99,2%	1.332	100,0%	15.305	11	0,038	0,029	379,517	0,467
feb-2025	1.386	1.401	98,93%	14	99,0%	1.386	100,0%	14.589	11	0,040	0,030	399,417	0,529
mar-2025	1.492	1.514	98,55%	19	98,7%	1.492	100,0%	14.869	10	0,042	0,028	429,019	0,560
abr-2025	1.543	1.550	99,55%	22	98,6%	1.543	100,0%	14.991	10	0,043	0,026	436,600	0,607
may-2025	1.600	1.594	100,38%	24	98,5%	1.600	100,0%	15.068	9	0,045	0,026	446,393	0,586

Información actualizada al mes de mayo 2025