

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	Tasa de Transferencia	Tasa Normalizada de Reclamos	Tasa de Cambio de Resolución Normalizada
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
jun-2025	2.649	2.666	99,36%	24	99,1%	2.649	100,0%	22.184	8	0,074	0,026	742,112	0,500
jul-2025	2.739	2.756	99,38%	36	98,7%	2.739	100,0%	23.666	9	0,076	0,024	762,673	0,404
ago-2025	2.727	2.735	99,71%	38	98,6%	2.727	100,0%	22.775	8	0,075	0,025	752,564	0,404
sept-2025	2.825	2.843	99,37%	43	98,5%	2.825	100,0%	23.549	8	0,077	0,025	777,548	0,333
oct-2025	2.928	2.948	99,32%	48	98,4%	2.928	100,0%	23.878	8	0,080	0,025	800,681	0,345
nov-2025	2.966	2.989	99,23%	52	98,2%	2.966	100,0%	24.169	8	0,080	0,024	806,316	0,350

Información actualizada al mes de noviembre 2025