

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 |
|-----------|-----------------------------------|---------------------------------|------------------------|--|-------------------|--|---|---|--|---------------------------------|-----------------------|------------------------------|--|
| 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 |
| dic-2025 | 3.042 | 3.056 | 99,54% | 55 | 98,2% | 3.042 | 100,0% | 25.358 | 8 | 0,082 | 0,024 | 819,237 | 0,361 |
| ene-2026 | 3.042 | 3.075 | 98,93% | 59 | 98,1% | 3.042 | 100,0% | 25.545 | 8 | 0,081 | 0,024 | 819,284 | 0,345 |
| feb-2026 | 3.090 | 3.106 | 99,48% | 56 | 98,2% | 3.090 | 100,0% | 26.687 | 9 | 0,082 | 0,023 | 823,107 | 0,306 |
| mar-2026 | 3.094 | 3.077 | 100,55% | 56 | 98,2% | 3.094 | 100,0% | 26.909 | 9 | 0,082 | 0,023 | 811,190 | 0,259 |
| abr-2026 | 3.071 | 3.044 | 100,89% | 62 | 98,0% | 3.071 | 100,0% | 26.529 | 9 | 0,081 | 0,023 | 798,329 | 0,179 |

Información actualizada al mes de abril 2026