

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 |
|----------|-----------------------------------|---------------------------------|------------------------|--|-------------------|--|---|---|--|---------------------------------|
| 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 |
| 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 |

Información actualizada al mes de octubre 2024