



INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo : Del 01/04/15 al 30/06/15

N°	Operación, Servicio o Producto ₁	Motivo del Reclamo ₂	Reclamos Absueltos ₃		Reclamos en Tramite	Tiempo promedio de absolución ₄ (en días calendarios)
			A favor de la Empresa	A favor del Usuario		
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE ₅						
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES			33,824			

INDICADORES DE GESTIÓN

Asimismo detallo indicadores de Gestión referente al tema de Atención de reclamos en el presente trimestre:

- Número de reclamos atendidos en trimestre : 00
- Número de reclamos resueltos a favor de cliente : 00
- Número de Reclamos resueltos a favor de empresa : 00
- Número De Reclamos en situación "En Trámite" : 00
- Número de motivos más comunes de reclamos : 00
- Número de quejas atendidas en el trimestre : 01
- Tiempo (días) mínimo, máximo y promedio para resolver un reclamo : 00
- Tiempo (días) mínimo, máximo y promedio para resolver una queja : 07
- Número de reclamos notificados por INDECOPI y atendidos : 01