

INFORME DE RECLAMOS

TRIMESTRE ABRIL - JUNIO 2023

1. PORCENTAJES

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	%
No. Reclamos Resueltos	405	98,3%
No. Reclamos en Trámite	7	1,7%
TOTAL	412	100%

2. INDICADORES

NRR	405	98,30%
NRPr	412	100%

3. CONCEPTO O MOTIVO DEL RECLAMO

CONCEPTO	CANT.	%
CTA. AHORROS	1	0,24%
CRÉDITOS	5	1,21%
CANALES ELECTRÓNICOS	403	97,82%
SERVICIO AL CLIENTE	3	0,73%
OTROS	0	0%
TOTAL	412	100%

Correspondencia indicadores:

NRR	Número de reclamos resueltos
NRPr	Número de reclamos presentados