

La Dirección de Atención al Usuario, tiene como objetivo principal brindar una buena atención a los usuarios que realizan consultas o denuncias sobre productos y servicios en las entidades financieras supervisadas. Encaminados con dicho cumplimiento durante el mes de **enero de 2020** se atendieron un total de **1,071** personas.

Canales de Atención	Total
Presencial	867
Vía Telefónica	181
A través de sitio web	23
Usuarios atendidos	1071

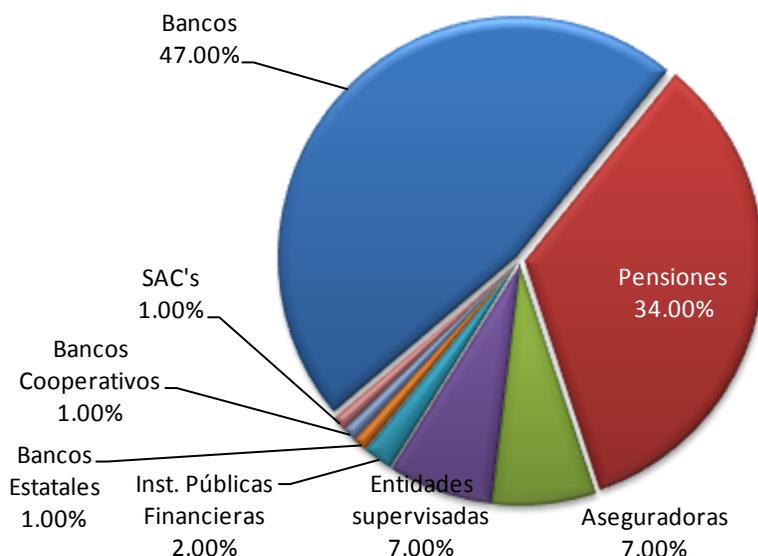
Atenciones por Género	Total
Masculino	487
Femenino	584
Total	1071

Atenciones por industria	Total
Bancos	99
Bancos coop. y SAC	13
Bancos Estatales	3
Pensiones	752
Seguros	54
Entidad no supervisada	34
Instituciones Públicas Financieras	6
Agencia de Información de Datos	95
Otras entidades supervisadas	15
Total	1071

Denuncias por Industria

Detalle	Número
Bancos	47
Seguros	7
Pensiones	34
Otras entidades supervisadas	7
Instituciones públicas	2
Bancos estatales	1
Bancos Cooperativos	1
SAC	1
Total del Mes	100

Denuncias por Industria



Denuncias por segmento

Industria	Número
Mora previsional	34
Préstamos	45
Seguros	8
Historial de crédito	6
Cuenta de depósitos	4
Otras denuncias	1
Tarjetas de crédito	1
Garantías y fianzas	1
Total	100

Denuncias por segmento

