



# Estadística de atenciones y denuncias recibidas en Oficina de Atención al Usuario

Al mes de febrero de 2018

La Unidad de Atención al Usuario, tiene como objetivo principal brindar una buena atención a los usuarios que adquieren productos y servicios en las entidades Financieras, seguros y pensiones. Encaminados con dicho cumplimiento durante el mes de **febrero de 2018**, se atendieron un total de **763** personas.

Canales de Atención	Total
Presencial	519
Vía Telefónica	225
A través de sitio web	19
<b>Usuarios atendidos</b>	<b>753</b>

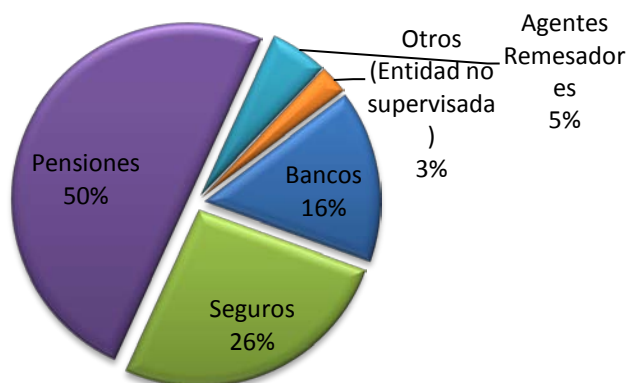
Atenciones por Género	Total
Masculino	410
Femenino	353
<b>Total</b>	<b>763</b>

Atenciones por industria	Total
Bancos	128
Bancos coop. y SAC	5
Bancos Estatales	9
Pensiones	451
Seguros	61
Otras instituciones	102
Agente remesador	4
Desconoce la entidad	1
Valores	2
<b>Total</b>	<b>763</b>

## Denuncias por Industria

Detalle	Número
Bancos	6
Seguros	10
Pensiones	19
Agentes remesadores	2
Entidad no supervisada	1
<b>Total del Mes</b>	<b>38</b>

## Denuncias por Industria



## Denuncias por segmento

Industria	Número
Cuentas de Depósitos	3
Préstamos (Empresa, consumo, vivienda y agropecuarios)	2
Seguros	10
Mora previsional	19
Agentes remesadores	2
Calificación crediticia	1
Otras denuncias	1
<b>Total</b>	<b>38</b>

## Denuncias por segmento

