ESTADISTICAS ATENCION DE RECLAMOS A USUARIOS - ULTIMOS 24 MESES

SETIEMBRE 2026

PRODUCTO	MOTIVO	A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	TIEMPO DE RESPUESTA EN DIAS	Nro. OPERACIONES
Cauciones o fianzas		0	0	0	644
Crédito Interno		0	0	0	33
Crédito Externo		0	0	0	2
TOTAL		0	0	0	679

AGOSTO 2026

PRODUCTO	MOTIVO	A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	TIEMPO DE RESPUESTA EN DIAS	Nro. OPERACIONES
Cauciones o fianzas		0	0	0	591
Crédito Interno		0	0	0	38
Crédito Externo		0	0	0	1
TOTAL		0	0	0	630

JULIO 2026

PRODUCTO	MOTIVO	A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	TIEMPO DE RESPUESTA EN DIAS	Nro. OPERACIONES
Cauciones o fianzas		0	0	0	597
Crédito Interno		0	0	0	9
Crédito Externo		0	0	0	1
TOTAL		0	0	0	607

JUNIO 2026

PRODUCTO	MOTIVO	A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	TIEMPO DE RESPUESTA EN DIAS	Nro. OPERACIONES
Cauciones o fianzas		0	0	0	596
Crédito Interno		0	0	0	14
Crédito Externo		0	0	0	3
TOTAL		0	0	0	613

MAYO 2026

PRODUCTO	MOTIVO	A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	TIEMPO DE RESPUESTA EN DIAS	Nro. OPERACIONES
Cauciones o fianzas		0	0	0	501
Crédito Interno		0	0	0	9
Crédito Externo		0	0	0	1
TOTAL		0	0	0	511

ABRIL 2026

PRODUCTO	MOTIVO	A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	TIEMPO DE RESPUESTA EN DIAS	Nro. OPERACIONES
Cauciones o fianzas		0	0	0	498
Crédito Interno		0	0	0	5
Crédito Externo		0	0	0	0
TOTAL		0	0	0	503

MARZO 2026

PRODUCTO	MOTIVO	A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	TIEMPO DE RESPUESTA EN DIAS	Nro. OPERACIONES
Cauciones o fianzas		0	0	0	420
Crédito Interno		0	0	0	13
Crédito Externo		0	0	0	1
TOTAL		0	0	0	434

FEBRERO 2026

PRODUCTO	MOTIVO	A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	TIEMPO DE RESPUESTA EN DIAS	Nro. OPERACIONES
Cauciones o fianzas		0	0	0	735
Crédito Interno		0	0	0	3
Crédito Externo		0	0	0	0
TOTAL		0	0	9	738

ENERO 2026

PRODUCTO	MOTIVO	A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	TIEMPO DE RESPUESTA EN DIAS	Nro. OPERACIONES
Cauciones o fianzas		0	0	0	653
Crédito Interno		0	0	0	2
Crédito Externo		0	0	0	2
TOTAL		0	0	0	657

DICIEMBRE 2025

PRODUCTO	MOTIVO	A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	TIEMPO DE RESPUESTA EN DIAS	Nro. OPERACIONES
Cauciones o fianzas		0	0	0	787
Crédito Interno		0	0	0	1
Crédito Externo		0	0	0	0
TOTAL		0	0	0	788

NOVIEMBRE 2025					
PRODUCTO	MOTIVO	A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	TIEMPO DE RESPUESTA EN DIAS	Nro. OPERACIONES
Cauciones o fianzas		0	0	0	940
Crédito Interno		0	0	0	5
Crédito Externo		0	0	0	1
TOTAL		0	0	0	946

OCTUBRE 2025					
PRODUCTO	MOTIVO	A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	TIEMPO DE RESPUESTA EN DIAS	Nro. OPERACIONES
Cauciones o fianzas		0	0	0	735
Crédito Interno		0	0	0	3
Crédito Externo		0	0	0	0
TOTAL		0	0	0	738

SETIEMBRE 2025					
PRODUCTO	MOTIVO	A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	TIEMPO DE RESPUESTA EN DIAS	Nro. OPERACIONES
Cauciones o fianzas		0	0	0	683
Crédito Interno		0	0	0	2
Crédito Externo		0	0	0	1
TOTAL		0	0	0	686

AGOSTO 2025					
PRODUCTO	MOTIVO	A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	TIEMPO DE RESPUESTA EN DIAS	Nro. OPERACIONES
Cauciones o fianzas		0	0	0	622
Crédito Interno		0	0	0	5
Crédito Externo		0	0	0	0
TOTAL		0	0	0	627

JULIO 2025					
PRODUCTO	MOTIVO	A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	TIEMPO DE RESPUESTA EN DIAS	Nro. OPERACIONES
Cauciones o fianzas		0	0	0	736
Crédito Interno		0	0	0	34
Crédito Externo		0	0	0	0
TOTAL		0	0	0	770

JUNIO 2025					
PRODUCTO	MOTIVO	A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	TIEMPO DE RESPUESTA EN DIAS	Nro. OPERACIONES
Cauciones o fianzas		0	0	0	576
Crédito Interno		0	0	0	4
Crédito Externo		0	0	0	2
TOTAL		0	0	0	582

MAYO 2025					
PRODUCTO	MOTIVO	A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	TIEMPO DE RESPUESTA EN DIAS	Nro. OPERACIONES
Cauciones o fianzas		0	0	0	559
Crédito Interno		0	0	0	6
Crédito Externo		0	0	0	0
TOTAL		0	0	0	565

ABRIL 2025					
PRODUCTO	MOTIVO	A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	TIEMPO DE RESPUESTA EN DIAS	Nro. OPERACIONES
Cauciones o fianzas	Renovación indebida de póliza de seguros	1	0	12	517
	Otros motivos	0	1	14	
Crédito Interno		0	0	0	3
Crédito Externo		0	0	0	1
TOTAL		1	1	13	521

MARZO 2025					
PRODUCTO	MOTIVO	A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	TIEMPO DE RESPUESTA EN DIAS	Nro. OPERACIONES
Cauciones o fianzas	Errores en la cobranza de primas	1	0	5	564
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	2	0	8	
Crédito Interno		0	0	0	11
Crédito Externo		0	0	0	3
TOTAL		3	0	7	578

FEBRERO 2025					
PRODUCTO	MOTIVO	A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	TIEMPO DE RESPUESTA EN DIAS	Nro. OPERACIONES
Cauciones o fianzas	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	1	9	594
	Otros motivos		1	4	
Crédito Interno					6
Crédito Externo					0
TOTAL		1	2	7	600

ENERO 2025					
PRODUCTO	MOTIVO	A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	TIEMPO DE RESPUESTA EN DIAS	Nro. OPERACIONES
Cauciones o fianzas		0	0	0	739
Crédito Interno		0	0	0	8
Crédito Externo		0	0	0	2
TOTAL		0	0	0	749

DICIEMBRE 2024					
PRODUCTO	MOTIVO	A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	TIEMPO DE RESPUESTA EN DIAS	Nro. OPERACIONES
Cauciones o fianzas	Otros motivos	2	0	10	745
Crédito Interno		0	0	0	20
Crédito Externo		0	0	0	1
TOTAL		2	0	10	766

NOVIEMBRE 2024					
PRODUCTO	MOTIVO	A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	TIEMPO DE RESPUESTA EN DIAS	Nro. OPERACIONES
Cauciones o fianzas	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos.	1	0	4	698
Crédito Interno		0	0	0	12
Crédito Externo		0	0	0	2
TOTAL		1	0	4	712

OCTUBRE 2024					
PRODUCTO	MOTIVO	A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	TIEMPO DE RESPUESTA EN DIAS	Nro. OPERACIONES
Cauciones o fianzas		0	0	0	747
Crédito Interno		0	0	0	10
Crédito Externo		0	0	0	1
TOTAL		0	0	0	758

SETIEMBRE 2024					
PRODUCTO	MOTIVO	A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	TIEMPO DE RESPUESTA EN DIAS	Nro. OPERACIONES
Cauciones o fianzas	Otros motivos	0	1	1	751
Crédito Interno		0	0	0	16
Crédito Externo		0	0	0	2
TOTAL		0	1	1	769

AGOSTO 2024					
PRODUCTO	MOTIVO	A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	TIEMPO DE RESPUESTA EN DIAS	Nro. OPERACIONES
Cauciones o fianzas		0	0	0	599
Crédito Interno		0	0	0	7
Crédito Externo		0	0	0	1
TOTAL		0	0	0	607

JULIO 2024					
PRODUCTO	MOTIVO	A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	TIEMPO DE RESPUESTA EN DIAS	Nro. OPERACIONES
Cauciones o fianzas		0	0	0	518
Crédito Interno		0	0	0	6
Crédito Externo		0	0	0	1
TOTAL		0	0	0	525

JUNIO 2024					
PRODUCTO	MOTIVO	A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	TIEMPO DE RESPUESTA EN DIAS	Nro. OPERACIONES
Cauciones o fianzas		0	0	0	441
Crédito Interno		0	0	0	7
Crédito Externo		0	0	0	0
TOTAL		0	0	0	448

MAYO 2024					
PRODUCTO	MOTIVO	A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	TIEMPO DE RESPUESTA EN DIAS	Nro. OPERACIONES
Cauciones o fianzas	Incumplimiento de cláusulas de los contratos	1	0	3	459
	Cobros indebidos de intereses	0	1	3	
Crédito Interno		0	0	0	6
Crédito Externo		0	0	0	4
TOTAL		1	1	3	10

ABRIL 2024					
PRODUCTO	MOTIVO	A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	TIEMPO DE RESPUESTA EN DIAS	Nro. OPERACIONES
Cauciones o fianzas	Modificación indebida de las tasas de intereses	0	1	4	497
	Cobros indebidos de intereses	1	0	1	
	Otros motivos	2	1	3	
Crédito Interno		0	0	0	10
Crédito Externo		0	0	0	3
TOTAL		3	2	3	510

MARZO 2024					
PRODUCTO	MOTIVO	A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	TIEMPO DE RESPUESTA EN DIAS	Nro. OPERACIONES
Cauciones o fianzas		0	0	0	451
Crédito Interno		0	0	0	11
Crédito Externo		0	0	0	0
TOTAL		0	0	0	462

FEBRERO 2024					
PRODUCTO	MOTIVO	A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	TIEMPO DE RESPUESTA EN DIAS	Nro. OPERACIONES
Cauciones o fianzas		0	0	0	582
Crédito Interno		0	0	0	14
Crédito Externo		0	0	0	6
TOTAL		0	0	0	602

ENERO 2024 *					
PRODUCTO	MOTIVO	A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	TIEMPO DE RESPUESTA EN DIAS	Nro. OPERACIONES
Cauciones o fianzas		0	0	0	344
Crédito Interno		0	0	0	5
Crédito Externo		0	0	0	2
TOTAL		0	0	0	351

CUARTO TRIMESTRE 2023					
PERIODO	EN TRAMITE	A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	TIEMPO DE RESPUESTA EN DIAS	Nro. OPERACIONES
IV Trim 2023	0	0	0	0	5944

TERCER TRIMESTRE 2023					
PERIODO	EN TRAMITE	A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	TIEMPO DE RESPUESTA EN DIAS	Nro. OPERACIONES
III Trim 2023	0	0	0	0	5191

Elaborado por: Oficialía de Conducta de Mercado - CESCE

* A partir de enero 2024, se reportan los reclamos recibidos con detalle mensual