

Indicador Mensual de Quejas Mercado Regional 2012



Mes	Nro. de Quejas Imputables	Nro. de Operaciones Ejecutadas	Indicador de Quejas
Prom. 2011	296	1,834,243	0.016%
Ene-12	392	1,749,290	0.022%
Feb-12	368	1,784,005	0.021%
Mar-12	314	1,849,608	0.017%
Abr-12	264	1,950,643	0.014%
May-12	284	1,917,642	0.015%
Jun-12	218	2,064,888	0.011%
Jul-12	335	1,988,163	0.017%
Ago-12	351	1,898,793	0.018%
Sep-12	320	1,996,178	0.016%
Oct-12	331	2,089,337	0.016%
Nov-12	293	2,070,143	0.014%
Dic-12	254	1,946,863	0.013%
Total	3,724	23,305,553	0.016%
Promedio mes	310	1,942,129	0.016%

INDICADOR DE QUEJAS: Número de quejas imputables / número de operaciones ejecutadas

Quejas imputables: Son aquellas quejas en las cuales la Empresa tuvo alguna responsabilidad.

El indicador promedio de 0.016% significa que de las 1.942.129 operaciones ejecutadas se generó 1 inconformidad en el cliente imputable a la Empresa.



