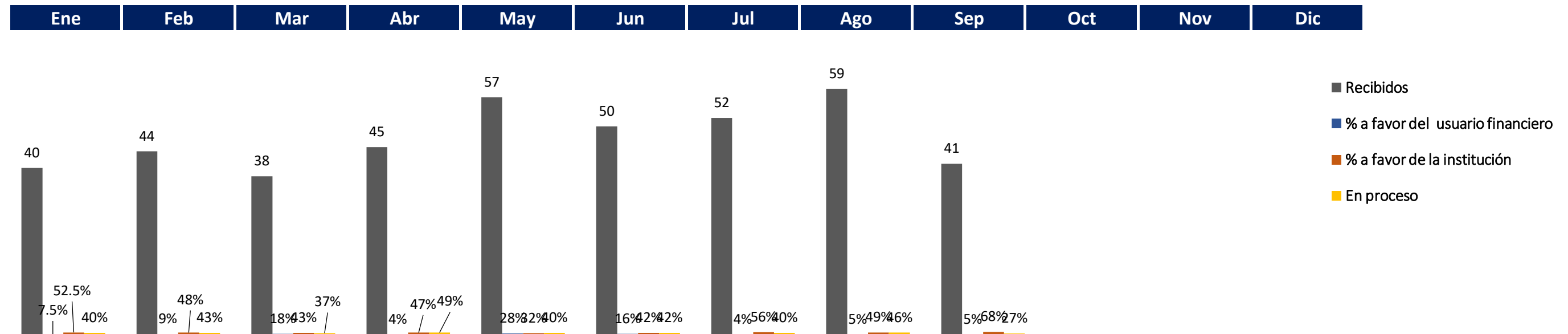


Reporte de reclamos recibidos por el Usuario Financiero



Detalle	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Recibidos	40	44	38	45	57	50	52	59	41			
% a favor del usuario financiero	7.5%	9%	18%	4%	28%	16%	4%	5%	5%			
% a favor de la institución	52.5%	48%	43%	47%	32%	42%	56%	49%	68%			
En proceso	40%	43%	37%	49%	40%	42%	40%	46%	27%			