



INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS ⁽¹⁾

Empresa: EDPYME GMG SERVICIOS PERÚ S.A.

Código: 174

Del: 1 Octubre 2016 al: 31 Diciembre 2016

CANAL ⁽³⁾	OPERACIÓN/ SERVICIO/ PRODUCTO ⁽⁴⁾	MOTIVO RECLAMO ⁽⁵⁾	UBICACIÓN GEOGRÁFICA Dpto-Prov. ⁽⁶⁾	REVISIÓN ⁽⁷⁾	RECLAMOS EN TRÁMITE POR PLAZOS ⁽⁸⁾					RECLAMOS ABSUELTOS POR PLAZOS ⁽⁹⁾										TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN ⁽¹⁰⁾	
					Dentro del Plazo		Fuera del Plazo		Total	A favor de la Empresa					A favor del Usuario						Total
					1-15	16-30	31-60	Más de 60		Dentro del Plazo		Fuera del Plazo		Sub Total	Dentro del Plazo		Fuera del plazo		Sub Total		
										1-15	16-30	31-60	Más de 60		1-15	16-30	31-60	Más de 60			
1	9	3	1501	1	1				1					0					0	0	0.00
1	9	3	1501	1	4	6			10		2			2	1	2			3	5	4.60
1	9	3	1501	2	1				1					0					0	0	0.00
1	9	3	1501	1	2	1			3		1			1		1			1	2	13.00
1	9	3	1501	1					0		1			1	2	1			3	4	4.00
1	9	3	1501	1	2	5			7					0					0	0	0.00
1	9	3	1501	1	4	1			5		1			1		1			1	2	10.00
1	9	3	1501	1	1				1					0		1			1	1	19.00
1	9	3	0701	1	2	3			5					0		2			2	2	13.50
1	9	3	0701	1	20	7			27					0		3			3	3	8.33
1	9	3	1501	1	1	1			2	2	1	1		4					0	4	4.75
1	9	3	1501	2					0	2				2					0	2	5.00
1	9	3	1501	1		1			1	1				1					0	1	12.00
1	9	3	1501	2	1				1		1			1					0	1	21.00
1	9	3	1501	1	4	4			8	1	1			2	2	2			4	6	2.50
1	9	3	1501	2		1			1	1				1					0	1	14.00
1	9	3	1501	1		1			1	2	1			3	2	4			6	9	1.44
1	9	3	1501	1	2	2			4	1	4			5	1	1			2	7	2.43
1	9	3	1506	1	6	9			15					0		1			1	1	22.00
1	9	3	1102	1	2	1			3					0	1				1	1	12.00
1	9	3	1102	2		1			1		1			1					0	1	21.00
1	9	3	1105	1		1			1					0					0	0	0.00
1	9	3	1301	1	14	20			34	1				1		7			7	8	2.88
1	9	3	2101	1	2				2	1	1			2	1		1		2	4	4.75
1	9	3	2101	2		1			1		1			1					0	1	21.00
1	9	3	1501	1	1	2			3					0					0	0	0.00
1	9	3	1101	1	13	8			21					0		2			2	2	9.50
1	9	3	1505	1		1			1					0					0	0	0.00
1	9	3	0801	1	1	2			3	1				1	1	1			2	3	5.67
1	9	3	0218	1		1			1					0					0	0	0.00
1	9	3	1401	1	1				1					0		2			2	2	11.00
1	9	3	1301	1	25	26			51					0	1	4			5	5	4.60
1	9	3	1301	2		2			2					0					0	0	0.00
1	9	3	1501	1	13	11			24		1			1		1			1	2	10.50
1	9	3	0401	1					0	1				1					0	1	19.00
1	9	3	0401	2					0		1			1					0	1	12.00
1	9	3	2006	1					0					0	1				1	1	15.00
1	9	3	2001	1					0		1			1					0	1	19.00
1	9	3	0801	1					0	1				1					0	1	11.00
1	9	3	0401	1					0	1				1					0	1	10.00

1	9	18	1501	1			1		1					0				0	0	0.00
1	9	18	1501	1			1		1					0				0	0	0.00
1	9	18	1506	1				1	1					0				0	0	0.00
1	9	18	0218	1				1	1					0				0	0	0.00
1	9	27	1501	1					0					0		1		1	1	27.00
1	9	27	0401	1					0					0	1			1	1	4.00
1	9	39	1501	1					0		1			1				0	1	39.00
1	9	39	1401	1					0	1				1				0	1	19.00
1	9	39	1401	2					0	1				1				0	1	12.00
TOTAL									246					39				52	91	
TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE ⁽¹¹⁾																			337	
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE ⁽¹³⁾																			18169	
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN DEL TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS ⁽¹²⁾																			7.52	

Gerente General

Funcionario Responsable del Área

1) En el presente reporte se incluirán todos los reclamos recibidos durante el trimestre objeto de reporte, con excepción de aquellos aplicables al sistema privado de pensiones, así como la situación actual de los reclamos reportados "en trámite" en el trimestre anterior al del reporte. En caso la atención y resolución de un reclamo se realice en la fracción de un (1) día, se computará como plazo de atención un (1) día.

2) Consignar el código de empresa asignado por la SBS.

3) Consignar el código según la Tabla de Canales adjunta (Anexo N° I)

4) Indicar el código que corresponda según la Tabla de Códigos de Operaciones, Servicios o Productos adjunta (Anexo N° II). Los reclamos deberán presentarse en orden ascendente conforme aparecen en la referida tabla.

5) Consignar según la Tabla de Motivos de Reclamos adjunta (Anexo N° III). Los motivos de reclamos deberán agruparse según el código de operación, servicio o producto consignado en la columna anterior y en orden ascendente conforme al Anexo N° II.

6) Indicar el código que corresponda según el Código de Ubicación Geográfica proporcionado por el INEI de acuerdo a dónde se presentó el reclamo. Las zonas geográficas deben agruparse de forma ascendente de acuerdo con el código de operación, servicio o producto y del motivo del reclamo. El nivel de precisión es departamento y provincia. Por ejemplo, si se desea indicar el departamento y provincia de Lima, se debe señalar el código 1501. Para los reclamos presentados desde el extranjero, registrar el código 9999. Si el reclamo se presenta a través de los canales con código 03, 04, 05 del Anexo N° I, y en tanto no sea posible identificar la ubicación geográfica, no se consigna código alguno.

7) Indicar "1" para reportar las estadísticas de los reclamos presentados por primera vez y "2" para reportar las estadísticas correspondientes a las reconsideraciones, manteniendo el código y motivo respectivo.

8) Indicar el número de reclamos en trámite precisando el plazo transcurrido desde su presentación. Para tal efecto, los plazos se contarán desde la recepción del reclamo por la empresa hasta el último día del trimestre objeto del reporte.

9) Se considera reclamo absuelto aquel en el cual la empresa ha remitido al usuario su posición final. Indicar el número de reclamos absueltos de acuerdo a los plazos que ha tomado su conclusión, desagregando entre aquellos resueltos a favor de la empresa o a favor del usuario. El cálculo del plazo se deberá realizar desde la recepción del reclamo por la empresa (FI) hasta la recepción por el usuario de la respuesta definitiva (FF). Para el calculo de la duración considerar FF - FI y cuando FI = FF considerar un (1) día, ya que no se admite cero (0) días.

10) El tiempo promedio de absolución de los reclamos se obtiene dividiendo la sumatoria de días tomados en absolver un determinado conjunto de reclamos correspondientes al mismo código de operación, servicio o producto y al mismo motivo de reclamo, entre el número de reclamos que originan dicha sumatoria.

11) Es igual a la suma de reclamos en trámite más los absueltos menos los reclamos en trámite del trimestre anterior.

12) Corresponde a la sumatoria del tiempo de absolución de cada reclamo resuelto en el periodo y dividido entre el número total de reclamos absueltos durante el mismo periodo.

13) Corresponde a las operaciones monetarias del trimestre para el sistema financiero y para el sistema de seguros son la suma de todas las pólizas contratadas en el trimestre y de las solicitudes de cobertura presentadas en dicho trimestre (aceptadas o rechazadas).