



**Formato N° 13**  
**Reclamos en Primera Instancia**  
**Al 31 de Diciembre del 2014**

<b>Tipo de Reclamos</b>	<b>Recibidos N°</b>	<b>Atendidos N°</b>	<b>Días Promedio de Atención</b>
Operacionales	92	89	6
Comerciales	1,083	1,082	15
<b>TOTAL</b>	<b>1,175</b>	<b>1,171</b>	<b>10.5 días</b>

Fuente: Gerencia Comercial.