



Formato N° 13

RECLAMOS EN PRIMERA INSTANCIA AL 31 DE DICIEMBRE DE 2011

| Tipo de Reclamo | Recibidos (N°) | Atendidos (N°) | Dias Promedio de atención |
|------------------------|-----------------------|-----------------------|----------------------------------|
| CATASTRO | 112 | 104 | 25 |
| FACTURACION | 3,832 | 3,750 | 25 |
| OPERACIONAL | 112 | 108 | 20 |
| Total | 4,056 | 3,962 | 25 |

Fuente: Gerencia Comercial