

Indicador Mensual de Quejas Mercado Metropolitano 2011



Mes	Nro. de Quejas Imputables	Nro. de Operaciones Ejecutadas	Indicador de Quejas
Prom. Mes 2010	1.547	8.455.835	0,018%
ene.	1.427	9.516.708	0,015%
feb.	1.741	9.044.932	0,019%
mar.	2.251	10.291.882	0,022%
abr.	1.749	10.041.164	0,017%
may.	2.292	10.760.777	0,021%
jun.	1.720	10.261.464	0,017%
jul.	1.616	10.368.783	0,016%
ago.	1.760	11.006.856	0,016%
sep.	1.698	11.252.290	0,015%
oct.	1.939	11.313.936	0,017%
nov.	1.871	11.110.544	0,017%
dic.	2.624	11.411.714	0,023%
TOTAL	22.688	126.381.050	0,018%
Promedio Mes	1.891	10.531.754	0,018%

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 0.018% significa que de las 10.531.754 operaciones ejecutadas se generó 1 inconformidad en el cliente imputable a la Empresa.



