

## Indicador Mensual de Quejas Mercado Metropolitano 2012



Mes	Nro. de Quejas Imputables	Nro. de Operaciones Ejecutadas	Indicador de Quejas
Prom. Mes 2011	1,891	10,531,754	0.018%
Ene-12	2,033	12,847,079	0.016%
Feb-12	1,987	11,098,942	0.018%
Mar-12	1,638	11,394,824	0.014%
Abr-12	1,474	11,311,980	0.013%
May-12	1,500	11,342,292	0.013%
Jun-12	1,140	11,410,201	0.010%
Jul-12	1,239	11,665,045	0.011%
Ago-12	1,120	10,783,751	0.010%
Sep-12	1,133	8,919,463	0.013%
Oct-12	1,048	8,762,257	0.012%
Nov-12	1,168	8,463,999	0.014%
Dic-12	1,145	8,618,237	0.013%
<b>Total</b>	<b>16,625</b>	<b>126,618,070</b>	<b>0.013%</b>
<b>Promedio</b>	<b>1,385</b>	<b>10,551,506</b>	<b>0.013%</b>

**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 0.013% significa que de las 10.551.506 operaciones ejecutadas se generó una inconformidad en el cliente imputable a la Empresa.

