

Indicador Mensual de Quejas Mercado Metropolitano 2013



Mes	Nro. de Quejas Imputables	Nro. de Operaciones Ejecutadas	Indicador de Quejas
Prom. Mes 2012	1,418	10,551,506	0.013%
ene.	1,193	8,493,694	0.014%
feb.	1,097	8,428,896	0.013%
mar.	1,165	8,624,019	0.014%
abr.	1,489	8,918,023	0.017%
may.	1,453	8,942,155	0.016%
jun.	1,141	8,655,767	0.013%
jul.	1,197	9,190,429	0.013%
ago.	1,360	8,920,791	0.015%
sep.	1,469	9,109,938	0.016%
oct.	1,648	9,077,199	0.018%
nov.	1,398	8,665,113	0.016%
dic.	1,436	9,025,551	0.016%
Total	16,046	106,051,575	0.015%
Promedio Mes	1,337	8,837,631	0.015%

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 0.015% significa que de las 8,837,631 operaciones ejecutadas se generó una inconformidad en el cliente imputable a la Empresa.

