INFORME DE RECLAMOS

Periodo: JULIO – SEPTIEMBRE 2026

Durante el periodo julio–septiembre de 2026 se registraron 2.662 reclamos, de los cuales 2.617 fueron cerrados y 45 permanecieron pendientes. Esto representa un índice de cierre del 98,31 %. La mayor concentración de reclamos correspondió a Servicios Virtuales.

1. **Estadística general**

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
N° RECLAMOS CERRADOS	2617	98,31%
N° RECLAMOS PENDIENTES	45	1,69%
TOTAL	2662	100%

2. **Resumen de reclamos por servicio.**

SERVICIOS	N° RECLAMOS	% RECLAMOS
Servicios Virtuales	1707	64,12%
Otros	768	28,85%
Captaciones	162	6,09%
Remesas y Envíos	23	0,86%
Colocaciones	2	0,08%
Total	**2662**	**100%**

3. **Reclamos recibidos a través de la SEPS**

RECLAMOS GESTIONADOS	CANTIDAD	PORCENTAJE
RESPUESTA A RECLAMO	7	70,00%
INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA A RECLAMO	3	30,00%
Total General	10	100%

4. **Indicadores**

NCRC / NCPr	2617 / 2662	=	98,31%
NCPr-SEPS / NCPRr ENTIDAD	7 / 2662	=	0,26%

NCRC: Número de Casos de Reclamos Cerrados
NCPr: Número de Casos Presentados
NCPr-SEPS: Número de Casos Procedentes por disposición de la SEPS
NCPRr ENTIDAD: Número de Casos Presentados para Resolución de la Entidad