

Oficina de Defensa de los Derechos de los Clientes  
ANUAL - 1 de julio de 2022 al 30 de junio de 2023  
Informe por Tipo de SR

INFORME

Equipo de solicitud de servicio (SR)	Tipo de solicitud de servicio (SR)	Cantidad de solicitudes de servicio
<b>ACRC</b>	<b>TOTAL</b>	<b>584</b>
ACRC	01 - Información o referencia	243
ACRC	03 - Asesoramiento y consejos	294
ACRC	04 - Caso de servicio breve	12
ACRC	05 - Caso de evaluación	2
ACRC	06 - Caso de asistencia técnica	13
ACRC	07 - Caso de negociación o mediación	18
ACRC	09 - Caso de audiencia administrativa o reclamo	2
<b>CVRC</b>	<b>TOTAL</b>	<b>374</b>
CVRC	01 - Información o referencia	194
CVRC	03 - Asesoramiento y consejos	134
CVRC	04 - Caso de servicio breve	15
CVRC	05 - Caso de evaluación	6
CVRC	06 - Caso de asistencia técnica	19
CVRC	07 - Caso de negociación o mediación	6
<b>ELARC</b>	<b>TOTAL</b>	<b>521</b>
ELARC	01 - Información o referencia	210
ELARC	03 - Asesoramiento y consejos	245
ELARC	04 - Caso de servicio breve	18
ELARC	05 - Caso de evaluación	4

ELARC	06 - Caso de asistencia técnica	16
ELARC	07 - Caso de negociación o mediación	28
<b>FDLRC</b>	<b>TOTAL</b>	<b>239</b>
FDLRC	01 - Información o referencia	53
FDLRC	03 - Asesoramiento y consejos	128
FDLRC	04 - Caso de servicio de gestión de expedientes	20
FDLRC	05 - Caso de evaluación	4
FDLRC	06 - Caso de asistencia técnica	6
FDLRC	07 - Caso de negociación o mediación	27
FDLRC	09 - Caso de audiencia administrativa o reclamo	1
<b>FNRC</b>	<b>TOTAL</b>	<b>595</b>
FNRC	01 - Información o referencia	271
FNRC	03 - Asesoramiento y consejos	131
FNRC	04 - Caso de servicio breve	120
FNRC	05 - Caso de evaluación	11
FNRC	06 - Caso de asistencia técnica	37
FNRC	07 - Caso de negociación o mediación	22
FNRC	09 - Caso de audiencia administrativa o reclamo	2
FNRC	10 - Decisión de la audiencia administrativa	1
<b>GGRC</b>	<b>TOTAL</b>	<b>452</b>
GGRC	01 - Información o referencia	285

GGRC	03 - Asesoramiento y consejos	93
GGRC	04 - Caso de servicio breve	26
GGRC	05 - Caso de evaluación	6
GGRC	06 - Caso de asistencia técnica	15
GGRC	07 - Caso de negociación o mediación	27
<b>HRC</b>	<b>TOTAL</b>	<b>317</b>
HRC	01 - Información o referencia	100
HRC	03 - Asesoramiento y consejos	140
HRC	04 - Caso de servicio breve	23
HRC	05 - Caso de evaluación	6
HRC	06 - Caso de asistencia técnica	15
HRC	07 - Caso de negociación o mediación	32
HRC	10 - Decisión de la audiencia administrativa	1
<b>IRC</b>	<b>TOTAL</b>	<b>322</b>
IRC	01 - Información o referencia	144
IRC	03 - Asesoramiento y consejos	85
IRC	04 - Caso de servicio breve	43
IRC	05 - Caso de evaluación	14
IRC	06 - Caso de asistencia técnica	10
IRC	07 - Caso de negociación o mediación	25
IRC	09 - Caso de audiencia administrativa o reclamo	1
<b>KRC</b>	<b>TOTAL</b>	<b>300</b>
KRC	01 - Información o derivación	79

KRC	03 - Asesoramiento y consejos	144
KRC	04 - Caso de servicio breve	35
KRC	05 - Caso de evaluación	7
KRC	06 - Caso de asistencia técnica	6
KRC	07 - Caso de negociación o mediación	29

<b>NBRC</b>	<b>TOTAL</b>	<b>711</b>
NBRC	01 - Información o referencia	285
NBRC	03 - Asesoramiento y consejos	247
NBRC	04 - Caso de servicio breve	86
NBRC	05 - Caso de evaluación	21
NBRC	06 - Caso de asistencia técnica	33
NBRC	07 - Caso de negociación o mediación	37

NBRC	09 - Caso de audiencia administrativa o reclamo	1
------	---	---

NBRC	10 - Decisión de la audiencia administrativa	1
------	--	---

<b>NLACRC</b>	<b>TOTAL</b>	<b>300</b>
NLACRC	01 - Información o referencia	91
NLACRC	03 - Asesoramiento y consejos	128
NLACRC	04 - Caso de servicio breve	35
NLACRC	05 - Caso de evaluación	11
NLACRC	06 - Caso de asistencia técnica	10
NLACRC	07 - Caso de negociación o mediación	24

NLACRC	10 - Decisión de la audiencia administrativa	1
--------	--	---

<b>RCEB</b>	<b>TOTAL</b>	<b>434</b>
RCEB	01 - Información o referencia	152
RCEB	03 - Asesoramiento y consejos	174
RCEB	04 - Caso de servicio breve	41
RCEB	05 - Caso de evaluación	5
RCEB	06 - Caso de asistencia técnica	6
RCEB	07 - Caso de negociación o mediación	55
RCEB	09 - Caso de audiencia administrativa o reclamo	1
<b>RCOC</b>	<b>TOTAL</b>	<b>301</b>
RCOC	01 - Información o referencia	103
RCOC	03 - Asesoramiento y consejos	158
RCOC	04 - Caso de servicio breve	14
RCOC	05 - Caso de evaluación	3
RCOC	06 - Caso de asistencia técnica	9
RCOC	07 - Caso de negociación o mediación	14
<b>RCRC</b>	<b>TOTAL</b>	<b>342</b>
RCRC	01 - Información o referencia	151
RCRC	03 - Asesoramiento y consejos	124
RCRC	04 - Caso de servicio breve	18
RCRC	05 - Caso de evaluación	2
RCRC	06 - Caso de asistencia técnica	18
RCRC	07 - Caso de negociación o mediación	29
<b>SARC</b>	<b>TOTAL</b>	<b>555</b>
SARC	01 - Información o referencia	189

SARC	03 - Asesoramiento y consejos	279
SARC	04 - Caso de servicio breve	19
SARC	05 - Caso de evaluación	7
SARC	06 - Caso de asistencia técnica	36
SARC	07 - Caso de negociación o mediación	25

<b>SCLARC</b>	<b>TOTAL</b>	<b>291</b>
SCLARC	01 - Información o referencia	101
SCLARC	03 - Asesoramiento y consejos	116
SCLARC	04 - Caso de servicio breve	37
SCLARC	05 - Caso de evaluación	7
SCLARC	06 - Caso de asistencia técnica	4
SCLARC	07 - Caso de negociación o mediación	24

SCLARC	09 - Caso de audiencia administrativa o reclamo	1
--------	---	---

SCLARC	10 - Decisión de la audiencia administrativa	1
--------	--	---

<b>SDRC</b>	<b>TOTAL</b>	<b>635</b>
SDRC	01 - Información o referencia	218
SDRC	03 - Asesoramiento y consejos	329
SDRC	04 - Caso de servicio breve	39
SDRC	05 - Caso de evaluación	6
SDRC	06 - Caso de asistencia técnica	14
SDRC	07 - Caso de negociación o mediación	27

SDRC	09 - Caso de audiencia administrativa o reclamo	1
------	---	---

SDRC	10 - Decisión de la audiencia administrativa	1
<b>SGPRC</b>	<b>TOTAL</b>	<b>375</b>
SGPRC	01 - Información o referencia	163
SGPRC	03 - Asesoramiento y consejos	140
SGPRC	04 - Caso de servicio breve	9
SGPRC	05 - Caso de evaluación	3
SGPRC	06 - Caso de asistencia técnica	19
SGPRC	07 - Caso de negociación o mediación	39
SGPRC	09 - Caso de audiencia administrativa o reclamo	1
SGPRC	10 - Decisión de la audiencia administrativa	1
<b>TCRC</b>	<b>TOTAL</b>	<b>372</b>
TCRC	01 - Información o referencia	125
TCRC	03 - Asesoramiento y consejos	186
TCRC	04 - Caso de servicio breve	22
TCRC	05 - Caso de evaluación	4
TCRC	06 - Caso de asistencia técnica	8
TCRC	07 - Caso de negociación o mediación	26
TCRC	10 - Decisión de la audiencia administrativa	1
<b>VMRC</b>	<b>TOTAL</b>	<b>462</b>
VMRC	01 - Información o referencia	238
VMRC	03 - Asesoramiento y consejos	127
VMRC	04 - Caso de servicio breve	23

VMRC	05 - Caso de evaluación	4
VMRC	06 - Caso de asistencia técnica	64
VMRC	07 - Caso de negociación o mediación	6
<b>WRC</b>	<b>TOTAL</b>	<b>543</b>
WRC	01 - Información o referencia	251
WRC	03 - Asesoramiento y consejos	157
WRC	04 - Caso de servicio breve	80
WRC	05 - Caso de evaluación	26
WRC	06 - Caso de asistencia técnica	6
WRC	07 - Caso de negociación o mediación	21
WRC	09 - Caso de audiencia administrativa o reclamo	1
WRC	10 - Decisión de la audiencia administrativa	1
<b>Total del informe</b>		<b>9,023</b>