

Oficina de Defensa de los Derechos de los Clientes
 Informe anual: del 1 de julio de 2020 al 30 de junio de 2021
 Informe por tipo de servicio

Equipo de la solicitud de servicio (SR)	Tipo de solicitud de servicio (SR)	Cantidad de solicitudes de servicio
ACRC	TOTAL	663
ACRC	01 - Información o derivación	205
ACRC	03 - Asesoramiento y consejos	346
ACRC	04 - Caso de servicio de gestión de expedientes	52
ACRC	05 - Caso de evaluación	15
ACRC	06 - Caso de asistencia técnica	19
ACRC	07 - Caso de negociación o mediación	23
ACRC	09 - Caso de audiencia administrativa o reclamo	1
ACRC	10 - Decisión de la audiencia administrativa	2
CIT	TOTAL	24
CIT	04 - Caso de servicio de gestión de expedientes	2
CIT	05 - Caso de evaluación	1
CIT	06 - Caso de asistencia técnica	2
CIT	07 - Caso de negociación o mediación	19
CVRC	TOTAL	275
CVRC	01 - Información o derivación	66
CVRC	03 - Asesoramiento y consejos	147
CVRC	04 - Caso de servicio de gestión de expedientes	30
CVRC	05 - Caso de evaluación	5
CVRC	06 - Caso de asistencia técnica	14
CVRC	07 - Caso de negociación o mediación	12
CVRC	09 - Caso de audiencia administrativa o reclamo	1
ELARC	TOTAL	449

ELARC	01 - Información o derivación	126
ELARC	03 - Asesoramiento y consejos	266
ELARC	04 - Caso de servicio de gestión de expedientes	13
ELARC	05 - Caso de evaluación	7
ELARC	06 - Caso de asistencia técnica	11
ELARC	07 - Caso de negociación o mediación	25
ELARC	10 - Decisión de la audiencia administrativa	1
FDLRC	TOTAL	323
FDLRC	01 - Información o derivación	50
FDLRC	03 - Asesoramiento y consejos	203
FDLRC	04 - Caso de servicio de gestión de expedientes	47
FDLRC	05 - Caso de evaluación	5
FDLRC	06 - Caso de asistencia técnica	5
FDLRC	07 - Caso de negociación o mediación	13
FNRC	TOTAL	462
FNRC	01 - Información o derivación	180
FNRC	03 - Asesoramiento y consejos	109
FNRC	04 - Caso de servicio de gestión de expedientes	96
FNRC	05 - Caso de evaluación	19
FNRC	06 - Caso de asistencia técnica	16
FNRC	07 - Caso de negociación o mediación	39
FNRC	09 - Caso de audiencia administrativa o reclamo	1
FNRC	10 - Decisión de la audiencia administrativa	2
GGRC	TOTAL	361
GGRC	01 - Información o derivación	142
GGRC	03 - Asesoramiento y consejos	136
GGRC	04 - Caso de servicio de gestión de expedientes	26
GGRC	05 - Caso de evaluación	12
GGRC	06 - Caso de asistencia técnica	20

GGRC	07 - Caso de negociación o mediación	25
HRC	TOTAL	246
HRC	01 - Información o derivación	56
HRC	03 - Asesoramiento y consejos	120
HRC	04 - Caso de servicio de gestión de expedientes	24
HRC	05 - Caso de evaluación	9
HRC	06 - Caso de asistencia técnica	15
HRC	07 - Caso de negociación o mediación	20
HRC	09 - Caso de audiencia administrativa o reclamo	1
HRC	10 - Decisión de la audiencia administrativa	1
IRC	TOTAL	413
IRC	01 - Información o derivación	204
IRC	02 - Investigación por abuso o negligencia	1
IRC	03 - Asesoramiento y consejos	134
IRC	04 - Caso de servicio de gestión de expedientes	25
IRC	05 - Caso de evaluación	17
IRC	06 - Caso de asistencia técnica	24
IRC	07 - Caso de negociación o mediación	8
KRC	TOTAL	283
KRC	01 - Información o derivación	74
KRC	03 - Asesoramiento y consejos	121
KRC	04 - Caso de servicio de gestión de expedientes	53
KRC	05 - Caso de evaluación	7
KRC	07 - Caso de negociación o mediación	28
NBRC	TOTAL	575
NBRC	01 - Información o derivación	216
NBRC	03 - Asesoramiento y consejos	164
NBRC	04 - Caso de servicio de gestión de expedientes	87

NBRC	05 - Caso de evaluación	26
NBRC	06 - Caso de asistencia técnica	13
NBRC	07 - Caso de negociación o mediación	65
NBRC	09 - Caso de audiencia administrativa o reclamo	3
NBRC	10 - Decisión de la audiencia administrativa	1
NLACRC	TOTAL	442
NLACRC	01 - Información o derivación	107
NLACRC	03 - Asesoramiento y consejos	267
NLACRC	04 - Caso de servicio de gestión de expedientes	16
NLACRC	05 - Caso de evaluación	7
NLACRC	06 - Caso de asistencia técnica	17
NLACRC	07 - Caso de negociación o mediación	27
NLACRC	09 - Caso de audiencia administrativa o reclamo	1
RCEB	TOTAL	495
RCEB	01 - Información o derivación	181
RCEB	03 - Asesoramiento y consejos	181
RCEB	04 - Caso de servicio de gestión de expedientes	60
RCEB	05 - Caso de evaluación	15
RCEB	06 - Caso de asistencia técnica	3
RCEB	07 - Caso de negociación o mediación	52
RCEB	09 - Caso de audiencia administrativa o reclamo	3
RCOC	TOTAL	374
RCOC	01 - Información o derivación	53
RCOC	03 - Asesoramiento y consejos	252
RCOC	04 - Caso de servicio de gestión de expedientes	18
RCOC	05 - Caso de evaluación	25
RCOC	06 - Caso de asistencia técnica	8
RCOC	07 - Caso de negociación o mediación	18

RCRC	TOTAL	249
RCRC	01 - Información o derivación	101
RCRC	03 - Asesoramiento y consejos	60
RCRC	04 - Caso de servicio de gestión de expedientes	46
RCRC	05 - Caso de evaluación	7
RCRC	06 - Caso de asistencia técnica	7
RCRC	07 - Caso de negociación o mediación	28
SARC	TOTAL	422
SARC	01 - Información o derivación	104
SARC	03 - Asesoramiento y consejos	176
SARC	04 - Caso de servicio de gestión de expedientes	59
SARC	05 - Caso de evaluación	13
SARC	06 - Caso de asistencia técnica	39
SARC	07 - Caso de negociación o mediación	31
SCLARC	TOTAL	218
SCLARC	01 - Información o derivación	65
SCLARC	03 - Asesoramiento y consejos	110
SCLARC	04 - Caso de servicio de gestión de expedientes	21
SCLARC	05 - Caso de evaluación	7
SCLARC	06 - Caso de asistencia técnica	7
SCLARC	07 - Caso de negociación o mediación	7
SCLARC	09 - Caso de audiencia administrativa o reclamo	1
SDRC	TOTAL	323
SDRC	01 - Información o derivación	82
SDRC	03 - Asesoramiento y consejos	145
SDRC	04 - Caso de servicio de gestión de expedientes	33
SDRC	05 - Caso de evaluación	28
SDRC	06 - Caso de asistencia técnica	6
SDRC	07 - Caso de negociación o mediación	23

SDRC	09 - Caso de audiencia administrativa o reclamo	4
SDRC	10 - Decisión de la audiencia administrativa	2
SGPRC	TOTAL	423
SGPRC	01 - Información o derivación	130
SGPRC	03 - Asesoramiento y consejos	218
SGPRC	04 - Caso de servicio de gestión de expedientes	10
SGPRC	05 - Caso de evaluación	2
SGPRC	06 - Caso de asistencia técnica	21
SGPRC	07 - Caso de negociación o mediación	39
SGPRC	09 - Caso de audiencia administrativa o reclamo	3
TCRC	TOTAL	280
TCRC	01 - Información o derivación	69
TCRC	03 - Asesoramiento y consejos	158
TCRC	04 - Caso de servicio de gestión de expedientes	13
TCRC	05 - Caso de evaluación	13
TCRC	06 - Caso de asistencia técnica	8
TCRC	07 - Caso de negociación o mediación	18
TCRC	10 - Decisión de la audiencia administrativa	1
VMRC	TOTAL	424
VMRC	01 - Información o derivación	100
VMRC	03 - Asesoramiento y consejos	142
VMRC	04 - Caso de servicio de gestión de expedientes	44
VMRC	05 - Caso de evaluación	12
VMRC	06 - Caso de asistencia técnica	95
VMRC	07 - Caso de negociación o mediación	29
VMRC	09 - Caso de audiencia administrativa o reclamo	1
VMRC	10 - Decisión de la audiencia administrativa	1

WRC	TOTAL	431
WRC	01 - Información o derivación	163
WRC	03 - Asesoramiento y consejos	153
WRC	04 - Caso de servicio de gestión de expedientes	64
WRC	05 - Caso de evaluación	18
WRC	06 - Caso de asistencia técnica	6
WRC	07 - Caso de negociación o mediación	25
WRC	09 - Caso de audiencia administrativa o reclamo	2
Total del informe		8,155