

Oficina de Defensa de los Derechos de los Clientes
 Informe semestral del 1 de julio de 2021 al 31 de diciembre de 2021
 Informe por tipo

Equipo de la solicitud de servicio (SR)	Tipo de solicitud de servicio (SR)	Cantidad de solicitudes de servicio
ACRC	TOTAL	338
ACRC	01 - Información o derivación	124
ACRC	03 - Asesoramiento y consejos	169
ACRC	04 - Caso de servicio de gestión de expedientes	13
ACRC	05 - Caso de evaluación	4
ACRC	06 - Caso de asistencia técnica	8
ACRC	07 - Caso de negociación o mediación	19
ACRC	09 - Caso de audiencia administrativa o reclamo	1
CIT	TOTAL	19
CIT	04 - Caso de servicio de gestión de expedientes	1
CIT	05 - Caso de evaluación	1
CIT	06 - Caso de asistencia técnica	2
CIT	07 - Caso de negociación o mediación	15
CVRC	TOTAL	120
CVRC	01 - Información o derivación	26
CVRC	03 - Asesoramiento y consejos	66
CVRC	04 - Caso de servicio de gestión de expedientes	8

CVRC	05 - Caso de evaluación	2
CVRC	06 - Caso de asistencia técnica	10
CVRC	07 - Caso de negociación o mediación	8
ELARC	TOTAL	259
ELARC	01 - Información o derivación	76
ELARC	03 - Asesoramiento y consejos	147
ELARC	04 - Caso de servicio de gestión de expedientes	15
ELARC	06 - Caso de asistencia técnica	5
ELARC	07 - Caso de negociación o mediación	16
FDLRC	TOTAL	138
FDLRC	01 - Información o derivación	27
FDLRC	03 - Asesoramiento y consejos	71
FDLRC	04 - Caso de servicio de gestión de expedientes	24
FDLRC	05 - Caso de evaluación	1
FDLRC	06 - Caso de asistencia técnica	3
FDLRC	07 - Caso de negociación o mediación	12
FNRC	TOTAL	291
FNRC	01 - Información o derivación	102
FNRC	03 - Asesoramiento y consejos	78
FNRC	04 - Caso de servicio de gestión de expedientes	71
FNRC	05 - Caso de evaluación	2
FNRC	06 - Caso de asistencia técnica	11

FNRC	07 - Caso de negociación o mediación	26
FNRC	10 - Decisión de la audiencia administrativa	1
GGRC	TOTAL	172
GGRC	01 - Información o derivación	75
GGRC	03 - Asesoramiento y consejos	41
GGRC	04 - Caso de servicio de gestión de expedientes	19
GGRC	05 - Caso de evaluación	6
GGRC	06 - Caso de asistencia técnica	16
GGRC	07 - Caso de negociación o mediación	15
HRC	TOTAL	146
HRC	01 - Información o derivación	29
HRC	03 - Asesoramiento y consejos	63
HRC	04 - Caso de servicio de gestión de expedientes	15
HRC	05 - Caso de evaluación	1
HRC	06 - Caso de asistencia técnica	20
HRC	07 - Caso de negociación o mediación	17
HRC	10 - Decisión de la audiencia administrativa	1
IRC	TOTAL	162
IRC	01 - Información o derivación	89
IRC	03 - Asesoramiento y consejos	30

IRC	04 - Caso de servicio de gestión de expedientes	17
IRC	05 - Caso de evaluación	7
IRC	06 - Caso de asistencia técnica	13
IRC	07 - Caso de negociación o mediación	6
KRC	TOTAL	203
KRC	01 - Información o derivación	85
KRC	03 - Asesoramiento y consejos	82
KRC	04 - Caso de servicio de gestión de expedientes	25
KRC	05 - Caso de evaluación	2
KRC	07 - Caso de negociación o mediación	9
NBRC	TOTAL	320
NBRC	01 - Información o derivación	111
NBRC	03 - Asesoramiento y consejos	106
NBRC	04 - Caso de servicio de gestión de expedientes	45
NBRC	05 - Caso de evaluación	12
NBRC	06 - Caso de asistencia técnica	11
NBRC	07 - Caso de negociación o mediación	35
NLACRC	TOTAL	198
NLACRC	01 - Información o derivación	46
NLACRC	03 - Asesoramiento y consejos	102
NLACRC	04 - Caso de servicio de gestión de expedientes	11

NLACRC	05 - Caso de evaluación	3
NLACRC	06 - Caso de asistencia técnica	13
NLACRC	07 - Caso de negociación o mediación	21
NLACRC	09 - Caso de audiencia administrativa o reclamo	2
RCEB	TOTAL	217
RCEB	01 - Información o derivación	81
RCEB	03 - Asesoramiento y consejos	65
RCEB	04 - Caso de servicio de gestión de expedientes	31
RCEB	05 - Caso de evaluación	3
RCEB	06 - Caso de asistencia técnica	3
RCEB	07 - Caso de negociación o mediación	32
RCEB	09 - Caso de audiencia administrativa o reclamo	2
RCOC	TOTAL	163
RCOC	01 - Información o derivación	31
RCOC	03 - Asesoramiento y consejos	90
RCOC	04 - Caso de servicio de gestión de expedientes	14
RCOC	05 - Caso de evaluación	9
RCOC	06 - Caso de asistencia técnica	3
RCOC	07 - Caso de negociación o mediación	16
RCRC	TOTAL	205
RCRC	01 - Información o derivación	92

RCRC	03 - Asesoramiento y consejos	69
RCRC	04 - Caso de servicio de gestión de expedientes	22
RCRC	05 - Caso de evaluación	4
RCRC	06 - Caso de asistencia técnica	9
RCRC	07 - Caso de negociación o mediación	9
SARC	TOTAL	258
SARC	01 - Información o derivación	73
SARC	03 - Asesoramiento y consejos	109
SARC	04 - Caso de servicio de gestión de expedientes	33
SARC	05 - Caso de evaluación	3
SARC	06 - Caso de asistencia técnica	26
SARC	07 - Caso de negociación o mediación	14
SCLARC	TOTAL	126
SCLARC	01 - Información o derivación	29
SCLARC	03 - Asesoramiento y consejos	64
SCLARC	04 - Caso de servicio de gestión de expedientes	17
SCLARC	05 - Caso de evaluación	3
SCLARC	06 - Caso de asistencia técnica	3
SCLARC	07 - Caso de negociación o mediación	9
SCLARC	09 - Caso de audiencia administrativa o reclamo	1
SDRC	TOTAL	149

SDRC	01 - Información o derivación	25
SDRC	03 - Asesoramiento y consejos	68
SDRC	04 - Caso de servicio de gestión de expedientes	12
SDRC	05 - Caso de evaluación	12
SDRC	06 - Caso de asistencia técnica	23
SDRC	07 - Caso de negociación o mediación	8
SDRC	09 - Caso de audiencia administrativa o reclamo	1
SGPRC	TOTAL	189
SGPRC	01 - Información o derivación	68
SGPRC	03 - Asesoramiento y consejos	65
SGPRC	04 - Caso de servicio de gestión de expedientes	11
SGPRC	05 - Caso de evaluación	2
SGPRC	06 - Caso de asistencia técnica	10
SGPRC	07 - Caso de negociación o mediación	28
SGPRC	09 - Caso de audiencia administrativa o reclamo	5
TCRC	TOTAL	149
TCRC	01 - Información o derivación	52
TCRC	03 - Asesoramiento y consejos	69
TCRC	04 - Caso de servicio de gestión de expedientes	6
TCRC	05 - Caso de evaluación	4
TCRC	06 - Caso de asistencia técnica	3

TCRC	07 - Caso de negociación o mediación	15
VMRC	TOTAL	250
VMRC	01 - Información o derivación	80
VMRC	03 - Asesoramiento y consejos	87
VMRC	04 - Caso de servicio de gestión de expedientes	16
VMRC	05 - Caso de evaluación	6
VMRC	06 - Caso de asistencia técnica	47
VMRC	07 - Caso de negociación o mediación	14
WRC	TOTAL	235
WRC	01 - Información o derivación	66
WRC	03 - Asesoramiento y consejos	90
WRC	04 - Caso de servicio de gestión de expedientes	37
WRC	05 - Caso de evaluación	13
WRC	06 - Caso de asistencia técnica	3
WRC	07 - Caso de negociación o mediación	26
Total del informe		4,307