

# **OFICINA DE DEFENSA DE LOS DERECHOS DE LOS CLIENTES**

## **INFORME SEMESTRAL**

**Del 1 de julio de 2021 al 31 de diciembre de 2021**

### **QUEJAS DE CONSUMIDORES PRESENTADAS ANTE EL CONTRATISTA**

FECHA DE LA CARTA DE RESOLUCIÓN: 23/07/2021 (primer nivel)

RECLAMANTE (INICIALES): L.K.

CARÁCTER DEL RECLAMO: Resultados de los servicios de OCRA

ESTADO: Cerrado

RESULTADO: Se ha mantenido la prestación de servicios y se ha ofrecido una sugerencia.

FECHA DE LA CARTA DE RESOLUCIÓN: 16/11/2021 (primer nivel)

RECLAMANTE (INICIALES): P.S.

CARÁCTER DEL RECLAMO: Falta de representación

ESTADO: Cerrado

RESULTADO: Se ratificaron las acciones del personal

FECHA DE LA CARTA DE RESOLUCIÓN: 27/12/2021 (primer nivel)

RECLAMANTE (INICIALES): M.L.

CARÁCTER DEL RECLAMO: Manejo del caso por parte de OCRA

ESTADO: Cerrado

RESULTADO: Se ratificaron las acciones del personal