DATA REGLAMENTOS TÉCNICOS

1. ¿Cuántos reclamos por pisos y revestimientos cerámicos instalado han tenido por los siguientes años?				
	2015	2016	Enero- junio 2017	Observaciones
TOTAL	4133	3963	2552	
ACEPTADOS	1294	1150	600	
NO ACEPTADOS	2824	2803	1951	

2. Tipo de reclamación (No.de reclamos)					
DEFECTO	DESCRIPCIÓN	2015	2016	Enero-junio 2017	Observaciones
TECNICOS	Mancha de agua	2	7	0	
	Defectos funcionales	137	216	87	
CLASIFICACIÓN	Planaridad (pandeo, planicidad, etc)	198	239	144	
	Difencia de tamaños	236	200	141	
	Diferencia de tonos	843	605	315	
	Defectos superficiales	447	609	631	
OTROS	Por despacho (Ej. Diferentes tamaños y lotes)	208	135	71	
	Tráfico	12	11	12	
	Mala asesoría	184	141	78	
	Mala instalación	457	1476	183	

3. Demandas ante la SIC, derechos de petición, tutelas o demandas en Ligas de Consumidores de forma directa o a traves de clientes de diferentes ca

	2015	2016	Enero- junio 2017	Observaciones
--	-------------	-------------	--------------------------	----------------------

					Algunas de estas son demandas contra el distribuidor.
Demandas ante la SIC	2	4	13		
Derechos de petición	8	7	21		Contestados
Tutelas	0	0	0		
Demandas en Ligas de	0	0	2		

nales de distribución