

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Fecha del reporte: Del 01/06/2024 AL 30/06/2024

N°	Operación, servicio o producto	Motivo de Reclamo	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN
			A favor de la Empresa	A favor del Usuario	
20	Cajas de Seguridad	Otros motivos	0	3	8
		Transacciones no procesadas /mal realizadas	11	43	8
27	Servicio de Recaudaciones	Inadecuada atención al usuario	6	0	5
		Otros motivos	6	13	3
96	Servicio Atención al usuario	Inadecuada atención al usuario	0	6	9
		Inadecuada/insuficiente info.operac, etc	0	1	11
		Otros motivos	4	7	8
999	Otras operaciones, servicios y/o productos	Cobros indebidos	39	70	7
		Deficiencias en transporte/custodia numerario	68	74	8
		Demoras o incumplimientos envío corresp.	5	6	7
		Entrega de billetes falsos	3	2	6
		Fallas del sistema informático	3	5	9
		Inadecuada atención al usuario	1	1	9
		Inadecuada/insuficiente info.operac, etc	2	5	5
		Otros motivos	38	30	6
		Transacciones no procesadas /mal realizadas	2	1	6
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	0	8
		TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL MES			188

