INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Fecha del reporte: Del 01/04/2025 AL 30/04/2025

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	Fallas del sistema informático	0	9	4
		Inadecuada atención al usuario	1	0	3
		Otros motivos	2	10	4
		Transacciones no procesadas /mal realizadas	1	9	5
27	Servicio de Recaudaciones	Inadecuada atención al usuario	0	0	5
		Otros motivos	7	8	2
96	Servicio Atención al usuario	Inadecuada atención al usuario	4	3	10
		Inadecuada/insuficiente info.operac, etc	1	0	6
		Otros motivos	1	7	11
999	Otras operaciones, servicios y/o productos	Cobros indebidos	66	54	8
		Deficiencias en transporte/custodia numerario	66	54	7
		Demoras o incumplimientos envío corresp.	4	3	7
		Entrega de billetes falsos	5	1	4
		Fallas del sistema informático	3	4	10
		Inadecuada atención al usuario	0	1	7
		Inadecuada/insuficiente info.operac, etc	2	3	5
		Otros motivos	21	15	5
		Transacciones no procesadas /mal realizadas	3	1	5
TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL MES			187	182	7