

# INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Fecha del reporte: Del 01/04/2024 AL 30/04/2024

| N°                                           | Operación, servicio o producto             | Motivo de Reclamo                             | RECLAMOS ABSUELTOS    |                     | TIEMPO                 |
|----------------------------------------------|--------------------------------------------|-----------------------------------------------|-----------------------|---------------------|------------------------|
|                                              |                                            |                                               | A favor de la Empresa | A favor del Usuario | PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN |
| 20                                           | Cajas de Seguridad                         | Deficiencias en transporte/custodia numerario | 4                     | 2                   | 12                     |
|                                              |                                            | Otros motivos                                 | 10                    | 12                  | 12                     |
|                                              |                                            | Transacciones no procesadas /mal realizadas   | 42                    | 107                 | 11                     |
| 27                                           | Servicio de Recaudaciones                  | Otros motivos                                 | 4                     | 0                   | 3                      |
| 96                                           | Servicios Atención al Usuario              | Inadecuada atención al usuario                | 9                     | 10                  | 9                      |
|                                              |                                            | Otros motivos                                 | 10                    | 6                   | 10                     |
|                                              |                                            | Inadecuada/insuficiente info.operac, etc      | 5                     | 4                   | 10                     |
| 999                                          | Otras operaciones, servicios y/o productos | Cobros indebidos                              | 126                   | 221                 | 11                     |
|                                              |                                            | Deficiencias en transporte/custodia numerario | 147                   | 175                 | 10                     |
|                                              |                                            | Demoras o incumplimientos envío corresp.      | 7                     | 2                   | 7                      |
|                                              |                                            | Entrega de billetes falsos                    | 5                     | 1                   | 5                      |
|                                              |                                            | Fallas del sistema informático                | 6                     | 11                  | 11                     |
|                                              |                                            | Inadecuada atención al usuario                | 1                     | 2                   | 7                      |
|                                              |                                            | Inadecuada/insuficiente info.operac, etc      | 8                     | 5                   | 8                      |
|                                              |                                            | Otros motivos                                 | 83                    | 109                 | 9                      |
|                                              |                                            | Transacciones no procesadas /mal realizadas   | 1                     | 1                   | 8                      |
| TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL MES |                                            |                                               | 468                   | 668                 | 10                     |