

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Fecha del reporte: Del 01/08/2024 AL 31/08/2024

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	Deficiencias en transporte/custodia numerario	1	2	11
		Otros motivos	3	2	7
		Transacciones no procesadas /mal realizadas	22	61	7
27	Servicio de Recaudaciones	Otros motivos	8	8	4
96	Servicio Atención al usuario	Inadecuada atención al usuario	2	3	7
		Inadecuada/insuficiente info.operac, etc	0	3	8
		Otros motivos	3	1	5
999	Otras operaciones, servicios y/o productos	Cobros indebidos	61	47	7
		Deficiencias en transporte/custodia numerario	94	65	8
		Demoras o incumplimientos envío corresp.	7	1	6
		Entrega de billetes falsos	1	0	6
		Fallas del sistema informático	6	7	7
		Inadecuada atención al usuario	1	0	8
		Inadecuada/insuficiente info.operac, etc	3	2	7
		Otros motivos	49	28	7
		Transacciones no procesadas /mal realizadas	5	3	6
		TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL MES	266	233	7