

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Fecha del reporte: Del 01/06/2025 AL 30/06/2025

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	Deficiencias en transporte/custodia numerario			7
		Fallas del sistema informático		3	8
		Inadecuada atención al usuario		1	5
		Otros motivos			7
		Transacciones no procesadas /mal realizadas	1	4	7
27	Servicio de Recaudaciones	Inadecuada atención al usuario	1		1
		Otros motivos	16	3	6
96	Servicio Atención al usuario	Inadecuada atención al usuario	2	3	10
		Inadecuada/insuficiente info.operac, etc	1		8
		Otros motivos	2	5	7
999	Otras operaciones, servicios y/o productos	Cobros indebidos	41	62	8
		Deficiencias en transporte/custodia numerario	43	44	9
		Demoras o incumplimientos envío corresp.	8	5	6
		Entrega de billetes falsos	4		3
		Fallas del sistema informático	1	9	8
		Inadecuada atención al usuario		1	7
		Inadecuada/insuficiente info.operac, etc		2	6
		Otros motivos	38	31	5
		Transacciones no procesadas /mal realizadas			2
TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL MES			158	173	7