

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Fecha del reporte: Del 01/05/2024 AL 31/05/2024

N°	Operación, servicio o producto	Motivo de Reclamo	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN
			A favor de la Empresa	favor del Usuario	
20	Cajas de Seguridad	Otros motivos	2	4	6
		Transacciones no procesadas /mal realizadas	15	34	9
27	Servicio de Recaudaciones	Inadecuada atención al usuario	1	0	1
		Otros motivos	12	16	5
96	Servicio Atención al usuario	Inadecuada atención al usuario	0	6	9
		Inadecuada/insuficiente info.operac, etc	0	0	8
		Otros motivos	1	4	10
999	Otras operaciones, servicios y/o productos	Cobros indebidos	60	64	8
		Deficiencias en transporte/custodia numerario	59	71	8
		Demoras o incumplimientos envío corresp.	8	6	7
		Entrega de billetes falsos	1	0	5
		Fallas del sistema informático	2	6	11
		Inadecuada atención al usuario	0	0	5
		Inadecuada/insuficiente info.operac, etc	4	3	7
		Otros motivos	35	23	8
		Transacciones no procesadas /mal realizadas	2	1	10
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	0	5
TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL MES			202	238	8

