INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Fecha del reporte: Del 01/01/2017 al 31/03/2017

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	Otros motivos	2	5	4.1
27	Servicio de Recaudaciones	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	24	4.4
		Inadecuada atención al usuario		3	2.3
		Otros motivos	3	8	4.2
96	Servicio Atención al usuario	Inadecuada/insuficiente info.operac, etc		5	3.6
		Deficiencias en transporte/custodia numerario		1	5.0
		Inadecuada atención al usuario	15	18	4.9
		Otros motivos	8	10	7.7
999	Otras operaciones, servicios y/o productos	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	14	33	4.7
		Inadecuada/insuficiente info.operac, etc	27	48	3.3
		Cobros indebidos	81	169	5.0
		Transacciones no procesadas /mal realizadas	12	16	5.1
		Demoras o incumplimientos envío corresp.	17	31	3.3
		Entrega de billetes falsos	129	85	3.5
		Fallas del sistema informático	2		2.5
		Deficiencias en transporte/custodia numerario	135	263	6.4
		Inadecuada atención al usuario	15	35	3.7
Otros motivos	217	659	4.1		
TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			678	1413	4.6
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES*			689,822		