

## INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Fecha del reporte: Del 01/04/2017 al 30/04/2017

N°	Operación, servicio o producto	Motivo de Reclamo	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN
			A favor de la Empresa	A favor del Usuario	
27	Servicio de Recaudaciones	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	7	10	6
		Deficiencias en transporte/custodia numerario		1	5
		Inadecuada atención al usuario		3	4
		Otros motivos	3	5	7
96	Servicio Atención al usuario	Inadecuada/insuficiente info.operac, etc		8	6
		Deficiencias en transporte/custodia numerario		1	14
		Inadecuada atención al usuario	3	14	5
		Otros motivos	13	19	6
999	Otras operaciones, servicios y/o productos	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	40	81	5
		Inadecuada/insuficiente info.operac, etc	17	23	5
		Cobros indebidos	81	181	5
		Transacciones no procesadas /mal realizadas	17	13	11
		Demoras o incumplimientos envío corresp.	26	40	5
		Entrega de billetes falsos	125	62	5
		Fallas del sistema informático		1	1
		Deficiencias en transporte/custodia numerario	189	380	6
		Inadecuada atención al usuario	14	36	5
Otros motivos	267	769	5		
<b>TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE</b>			<b>802</b>	<b>1647</b>	<b>5</b>
<b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES*</b>			<b>681,213</b>		