

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Fecha del reporte: Del 01/07/2017 al 31/07/2017

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, g	1	4	12.80
		Deficiencias en transporte/custodia numerario	0	0	0.00
		Inadecuada atención al usuario	2	2	5.50
		Otros motivos	1	5	13.00
96	Servicio Atención al usuario	Inadecuada/insuficiente info.operac, etc	4	3	6.75
		Deficiencias en transporte/custodia numerario	0	0	0.00
		Inadecuada atención al usuario	32	7	6.18
		Otros motivos	31	22	7.02
999	Otras operaciones, servicios y/o productos	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, g	33	92	5.86
		Inadecuada/insuficiente info.operac, etc	85	25	4.72
		Cobros indebidos	12	175	5.71
		Transacciones no procesadas /mal realizadas	31	12	4.75
		Demoras o incumplimientos envío corresp.	99	29	5.00
		Entrega de billetes falsos	2	25	5.12
		Fallas del sistema informático	192	5	4.71
		Deficiencias en transporte/custodia numerario	3	313	6.91
		Inadecuada atención al usuario	444	28	5.71
		Otros motivos	0	771	5.80
	Almacenaje	Otros motivos	0	1	10.00
TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			972	1519	6
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES*			694,800		