

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Fecha del reporte: Del 01/04/2018 al 30/06/2018

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	Inadecuada atención al usuario	1		6
		Otros motivos	3	5	7
96	Servicio Atención al usuario	Inadecuada/insuficiente info.operac, etc	3	6	7
		Inadecuada atención al usuario	4	12	6
		Otros motivos	30	26	8
999	Otras operaciones, servicios y/o productos	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuer	21	63	7
		Inadecuada/insuficiente info.operac, etc	28	41	8
		Cobros indebidos	111	214	8
		Transacciones no procesadas /mal realizadas	19	26	8
		Demoras o incumplimientos envío corresp.	16	28	8
		Entrega de billetes falsos	33	27	7
		Fallas del sistema informático	1	2	8
		Deficiencias en transporte/custodia numerario	270	251	7
		Inadecuada atención al usuario	9	35	8
		Otros motivos	219	610	7
TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			768	1346	8
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES*			786,142		