

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Fecha del reporte: Del 01/07/2018 al 30/09/2018

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	Otros motivos		1	2
96	Servicio Atención al usuario	Inadecuada/insuficiente info.operac, etc	3	3	8
		Inadecuada atención al usuario	3	10	6
		Otros motivos	47	35	7
999	Otras operaciones, servicios y/o productos	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuer	27	84	7
		Inadecuada/insuficiente info.operac, etc	91	61	8
		Cobros indebidos	99	288	9
		Transacciones no procesadas /mal realizadas	23	25	8
		Demoras o incumplimientos envío corresp.	20	23	7
		Entrega de billetes falsos	32	34	7
		Fallas del sistema informático	8	60	8
		Deficiencias en transporte/custodia numerario	301	260	7
		Inadecuada atención al usuario	6	36	7
		Otros motivos	263	636	7
TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			923	1556	7
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES*			808,539		