

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Fecha del reporte: Del 01/01/2019 AL 31/03/2019

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	2	1	8
		Otros motivos	1		7
96	Servicio Atención al usuario	Inadecuada atención al usuario	6	24	6
		Inadecuada/insuficiente info.operac, etc	2	15	7
		Otros motivos	4	2	6
999	Otras operaciones, servicios y/o productos	Cobros indebidos	136	223	8
		Deficiencias en transporte/custodia numerario	389	503	6
		Demoras o incumplimientos envío corresp.	19	21	9
		Entrega de billetes falsos	37	36	6
		Fallas del sistema informático	1	6	5
		Inadecuada atención al usuario	23	21	6
		Inadecuada/insuficiente info.operac, etc	31	104	6
		Otros motivos	113	270	6
	Transacciones no procesadas /mal realizadas	6	8	8	
TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			770	1234	7
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES*			783,799		