

## INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Fecha del reporte: Del 01/04/2019 AL 30/06/2019

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	1	0	7
		Otros motivos	0	4	6
96	Servicio Atención al usuario	Inadecuada atención al usuario	7	18	8
		Inadecuada/insuficiente info.operac, etc	1	12	8
		Otros motivos	3	2	7
999	Otras operaciones, servicios y/o productos	Cobros indebidos	208	279	11
		Deficiencias en transporte/custodia numerario	473	493	7
		Demoras o incumplimientos envío corresp.	18	31	9
		Entrega de billetes falsos	30	21	7
		Fallas del sistema informático	7	9	7
		Inadecuada atención al usuario	9	16	8
		Inadecuada/insuficiente info.operac, etc	57	34	9
		Otros motivos	120	190	8
		Transacciones no procesadas /mal realizadas	4	8	10
<b>TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE</b>			<b>938</b>	<b>1117</b>	<b>9</b>
<b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES*</b>			<b>765,806</b>		