

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Fecha del reporte: Del 01/12/2025 AL 31/12/2025

Nº	Operación, servicio o producto	Motivo de Reclamo	RECLAMOS ABSUELTO		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN
			A favor de la Empresa	A favor del Usuario	
20	Cajas de Seguridad	Fallas del sistema informático		1	6
		Inadecuada atención al usuario		1	6
		Otros motivos		1	6
		Transacciones no procesadas /mal realizadas		6	7
27	Servicio de Recaudaciones	Otros motivos	7		1
96	Servicio Atención al usuario	Inadecuada atención al usuario	1	2	10
		Inadecuada/insuficiente info.operac, etc		1	14
		Otros motivos		2	11
		Cobros indebidos	50	104	9
999	Otras operaciones, servicios y/o productos	Deficiencias en transporte/custodia numerario	166	85	10
		Demoras o incumplimientos envío corresp.		1	8
		Entrega de billetes falsos	1		15
		Fallas del sistema informático		2	13
		Inadecuada atención al usuario		1	7
		Inadecuada/insuficiente info.operac, etc	2		5
		Otros motivos	5	16	6
		TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL MES	232	223	9

