

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Fecha del reporte: Del 01/07/2025 AL 31/07/2025

N°	Operación, servicio o producto	Motivo de Reclamo	RECLAMOS ABSUELTOS		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN
			A favor de la Empresa	A favor del Usuario	
20	Cajas de Seguridad	Deficiencias en transporte/custodia numerario	0	0	7
		Fallas del sistema informático	1	1	8
		Otros motivos	0	3	12
		Transacciones no procesadas /mal realizadas	1	4	9
27	Servicio de Recaudaciones	Inadecuada atención al usuario	2	0	2
		Otros motivos	4	0	1
96	Servicio Atención al usuario	Inadecuada/insuficiente info.operac, etc	1	0	10
		Otros motivos	2	0	8
999	Otras operaciones, servicios y/o productos	Cobros indebidos	44	54	7
		Deficiencias en transporte/custodia numerario	44	45	8
		Demoras o incumplimientos envío corresp.	16	6	7
		Entrega de billetes falsos	1	1	8
		Fallas del sistema informático	0	1	10
		Inadecuada atención al usuario	0	0	11
		Inadecuada/insuficiente info.operac, etc	2	1	8
		Otros motivos	11	23	5
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	0	8
TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL MES			129	139	7

