

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Fecha del reporte: Del 01/08/2025 AL 31/08/2025

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		1	14
		Fallas del sistema informático			3
		Inadecuada atención al usuario		2	8
		Otros motivos	1		7
		Transacciones no procesadas /mal realizadas	1	2	10
27	Servicio de Recaudaciones	Otros motivos	12	1	1
96	Servicio Atención al usuario	Inadecuada atención al usuario	1	1	8
		Inadecuada/insuficiente info.operac, etc			3
		Otros motivos		1	10
999	Otras operaciones, servicios y/o productos	Cobros indebidos	30	52	7
		Deficiencias en transporte/custodia numerario	56	15	8
		Demoras o incumplimientos envío corresp.	2	1	11
		Entrega de billetes falsos	4		5
		Fallas del sistema informático	2		15
		Inadecuada/insuficiente info.operac, etc	6	4	5
		Otros motivos	9	9	4
		Transacciones no procesadas /mal realizadas	1		2
TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL MES			125	89	7

