

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Fecha del reporte: Del 01/09/2025 AL 30/09/2025

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	7
		Fallas del sistema informático		1	6
		Otros motivos	1		3
		Transacciones no procesadas /mal realizadas	1	3	5
27	Servicio de Recaudaciones	Otros motivos	11		1
96	Servicio Atención al usuario	Inadecuada atención al usuario		1	5
		Inadecuada/insuficiente info.operac, etc		1	6
		Otros motivos	1		6
999	Otras operaciones, servicios y/o productos	Cobros indebidos	50	64	7
		Deficiencias en transporte/custodia numerario	70	27	5
		Demoras o incumplimientos envío corresp.	2	2	9
		Entrega de billetes falsos	4		4
		Fallas del sistema informático		2	13
		Inadecuada atención al usuario	1		10
		Inadecuada/insuficiente info.operac, etc	9	1	7
		Otros motivos	10	16	4
		Transacciones no procesadas /mal realizadas		1	4
TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL MES			160	120	6

