

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Fecha del reporte: Del 01/05/2025 AL 31/05/2025

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	Fallas del sistema informático	2	5	7
		Inadecuada atención al usuario	0	0	7
		Otros motivos	0	0	1
		Transacciones no procesadas /mal realizadas	1	6	6
27	Servicio de Recaudaciones	Inadecuada atención al usuario	1	0	1
		Otros motivos	15	7	4
96	Servicio Atención al usuario	Inadecuada atención al usuario	3	2	9
		Inadecuada/insuficiente info.operac, etc	0	2	8
		Otros motivos	3	9	10
999	Otras operaciones, servicios y/o productos	Cobros indebidos	128	88	7
		Deficiencias en transporte/custodia numerario	82	67	8
		Demoras o incumplimientos envío corresp.	3	2	5
		Entrega de billetes falsos	7	0	3
		Fallas del sistema informático	7	6	9
		Inadecuada atención al usuario	0	2	5
		Inadecuada/insuficiente info.operac, etc	3	2	7
		Otros motivos	21	26	6
		Transacciones no procesadas /mal realizadas	0	1	7
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	0	4
TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL MES			276	225	7