

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Fecha del reporte: Del 01/03/2024 AL 31/03/2024

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	4	2	12
		Otros motivos	10	12	12
		Transacciones no procesadas /mal realizadas	42	107	11
27	Servicio de Recaudaciones	Otros motivos	4	0	3
96	Servicios Atención al Usuario	Inadecuada atención al usuario	9	10	9
		Otros motivos	10	6	10
		Inadecuada/insuficiente info.operac, etc	5	4	10
999	Otras operaciones, servicios y/o productos	Cobros indebidos	126	221	11
		Deficiencias en transporte/custodia numerario	147	175	10
		Demoras o incumplimientos envío corresp.	7	2	7
		Entrega de billetes falsos	5	1	5
		Fallas del sistema informático	6	11	11
		Inadecuada atención al usuario	1	2	7
		Inadecuada/insuficiente info.operac, etc	8	5	8
		Otros motivos	83	109	9
TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL MES			468	668	10