

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Fecha del reporte: Del 01/11/2024 AL 30/11/2024

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	0	0	4
		Otros motivos	1	2	6
		Transacciones no procesadas /mal realizadas	23	75	8
27	Servicio de Recaudaciones	Inadecuada atención al usuario	1	0	2
		Otros motivos	7	6	4
96	Servicio Atención al usuario	Inadecuada atención al usuario	0	1	7
		Inadecuada/insuficiente info.operac, etc	2	3	7
		Otros motivos	2	0	7
999	Otras operaciones, servicios y/o productos	Cobros indebidos	52	123	8
		Deficiencias en transporte/custodia numerario	93	81	8
		Demoras o incumplimientos envío corresp.	9	5	5
		Entrega de billetes falsos	2	1	7
		Fallas del sistema informático	0	3	10
		Inadecuada atención al usuario	1	0	8
		Inadecuada/insuficiente info.operac, etc	4	0	8
		Otros motivos	44	32	6
		Transacciones no procesadas /mal realizadas	2	2	5
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	2	9
TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL MES			243	336	7