

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Fecha del reporte: Del 01/03/2025 AL 31/03/2025

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	0	0	1
		Fallas del sistema informático	0	4	2
		Inadecuada atención al usuario	0	1	3
		Otros motivos	0	4	4
		Transacciones no procesadas /mal realizadas	2	9	6
27	Servicio de Recaudaciones	Inadecuada atención al usuario	1	0	7
		Otros motivos	7	13	7
96	Servicio Atención al usuario	Inadecuada atención al usuario	1	1	6
		Inadecuada/insuficiente info.operac, etc	0	1	2
		Otros motivos	0	5	7
999	Otras operaciones, servicios y/o productos	Cobros indebidos	85	98	10
		Deficiencias en transporte/custodia numerario	71	65	5
		Demoras o incumplimientos envío corresp.	4	1	6
		Entrega de billetes falsos	3	1	8
		Fallas del sistema informático	9	3	12
		Inadecuada atención al usuario	0	2	1
		Inadecuada/insuficiente info.operac, etc	3	2	3
		Otros motivos	19	28	2
		Transacciones no procesadas /mal realizadas	2	4	5
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	5
		TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL MES			207