

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Fecha del reporte: Del 01/10/2024 AL 31/10/2024

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	Otros motivos	2	0	4		
		Transacciones no procesadas /mal realizadas	27	88	6		
27	Servicio de Recaudaciones	Inadecuada atención al usuario	1	0	1		
		Otros motivos	3	0	1		
96	Servicio Atención al usuario	Inadecuada atención al usuario	0	5	9		
		Inadecuada/insuficiente info.operac, etc	2	10	9		
		Otros motivos	2	12	9		
999	Otras operaciones, servicios y/o productos	Cobros indebidos	111	78	8		
		Deficiencias en transporte/custodia numerario	83	110	7		
		Demoras o incumplimientos envío corresp.	2	7	8		
		Entrega de billetes falsos	3	0	7		
		Fallas del sistema informático	5	1	11		
		Inadecuada atención al usuario	0	0	3		
		Inadecuada/insuficiente info.operac, etc	4	5	10		
		Otros motivos	59	26	7		
		Transacciones no procesadas /mal realizadas	1	4	7		
		TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL MES			305	346	7