

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

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

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	10
		Transacciones no procesadas /mal realizadas	9	18	9
27	Servicio de Recaudaciones	Inadecuada atención al usuario	2	0	4
		Otros motivos	2	0	2
96	Servicios Atención al Usuario	Inadecuada atención al usuario	1	0	7
		Inadecuada/insuficiente info.operac, etc	1	2	6
		Otros motivos	3	4	7
999	Otras operaciones, servicios y/o productos	Cobros indebidos	57	46	7
		Deficiencias en transporte/custodia numerario	77	76	7
		Demoras o incumplimientos envío corresp.	5	5	7
		Entrega de billetes falsos	5	2	4
		Fallas del sistema informático	4	3	10
		Inadecuada atención al usuario		1	6
		Inadecuada/insuficiente info.operac, etc	2	4	7
		Otros motivos	7	32	6
		Transacciones no procesadas /mal realizadas	1	0	2
TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			178	193	7