

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Fecha del reporte: Del 01/02/2024 AL 29/02/2024

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	9	1	11
		Transacciones no procesadas /mal realizadas	11	21	9
27	Servicio de Recaudaciones	Inadecuada atención al usuario	3	0	2
		Otros motivos	2	0	5
96	Servicios Atención al Usuario	Inadecuada atención al usuario	2	5	10
		Otros motivos	1	2	10
999	Otras operaciones, servicios y/o productos	Cobros indebidos	47	62	8
		Deficiencias en transporte/custodia numerario	64	56	8
		Demoras o incumplimientos envío corresp.	15	4	10
		Entrega de billetes falsos	6	1	7
		Fallas del sistema informático	2	5	9
		Inadecuada/insuficiente info.operac, etc	3	1	8
		Otros motivos	27	55	9
		Transacciones no procesadas /mal realizadas		1	6
TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			192	214	8