

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Fecha del reporte: Del 01/03/2024 AL 31/03/2024

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	Transacciones no procesadas /mal realizadas	11	30	10
27	Servicio de Recaudaciones	Inadecuada atención al usuario	1	0	2
		Otros motivos	4	0	5
96	Servicios Atención al Usuario	Inadecuada atención al usuario	1	3	7
		Otros motivos		6	13
		Inadecuada/insuficiente info.operac, etc	1	4	8
999	Otras operaciones, servicios y/o productos	Cobros indebidos	26	108	9
		Deficiencias en transporte/custodia numerario	34	78	8
		Demoras o incumplimientos envío corresp.	3	1	7
		Entrega de billetes falsos	2	2	8
		Fallas del sistema informático	2	5	11
		Inadecuada/insuficiente info.operac, etc	3	1	10
		Otros motivos	23	37	8
		TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			111