

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

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

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	1	5
		Otros motivos	2	1	8
		Transacciones no procesadas /mal realizadas	37	130	7
27	Servicio de Recaudaciones	Otros motivos	6	10	3
96	Servicio Atención al usuario	Inadecuada atención al usuario	1	3	8
		Inadecuada/insuficiente info.operac, etc	0	1	7
		Otros motivos	0	9	10
999	Otras operaciones, servicios y/o productos	Cobros indebidos	76	87	7
		Deficiencias en transporte/custodia numerario	57	61	7
		Demoras o incumplimientos envío corresp.	15	6	7
		Entrega de billetes falsos	4	0	6
		Fallas del sistema informático	2	2	6
		Inadecuada atención al usuario	2	0	8
		Inadecuada/insuficiente info.operac, etc	5	8	9
		Otros motivos	42	26	5
		Transacciones no procesadas /mal realizadas	3	2	7
		TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL MES			252

