

Informe de reclamos recibidos del 01/07/20 al 30/09/20

Operación, Servicio o Producto	Motivo del Reclamo	Reclamos absueltos			Tiempo Promedio de absolución
		A Favor de la Empresa	A Favor del Usuario	TOTAL	
Dinero Electrónico	30 Fallas del sistema que dificultan operaciones y servicios	17	363	380	9
Dinero Electrónico	39 Inadecuada atención al usuario (calidad de servicio)	5	51	56	20
Dinero Electrónico	18 Operaciones no reconocidas	28		28	14
Total		50	414	464	

TOTAL RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE	502
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE	313,264