

Informe de reclamos recibidos del 01/10/20 al 31/12/20

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	39	616	655	4
Dinero Electrónico	39 Inadecuada atención al usuario (calidad de servicio)	4	39	43	11
Dinero Electrónico	18 Operaciones no reconocidas	27	2	29	17
Total		70	657	727	

TOTAL RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE	809
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE	381,230