

Informe de reclamos recibidos del 01/01/21 al 31/03/21

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	13	143	156	9
Dinero Electrónico	18 Operaciones no reconocidas	26	12	38	25
Dinero Electrónico	39 Inadecuada atención al usuario (calidad de servicio)	6	20	26	10
Total		45	175	220	

TOTAL RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE	314
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE	375,821