



Estadísticas de Gestiones o
Reclamos
Tercer Trimestre 2024

DEPARTAMENTO DE OPERACIONES

Octubre 2024

Estadísticas de Gestiones o Reclamos Atendidos

Meses de Julio a Septiembre 2024

MOTIVO	NUMERO DE CASOS	TIEMPO PROMEDIO DE RESOLUCION
Reclamos Julio 2024		
Bitcoin	10	9.04 horas
Bloqueo de Registro	1	0.10 horas
Desbloqueo de Registro	2	7.20 horas
Eliminación de Regitro	3	3.20 horas
Modificación de Registro	422	0.12 horas
Remesas	24	0.50 horas
Reversiones	253	3.84 horas
Otros	5	0.16 horas
Total Julio:	720	
Reclamos Agosto 2024		
Bitcoin	2	1.20 horas
Desbloqueo de Registro	5	0.10 horas
Eliminación de Registro	5	8.48 horas
Modificación de Registro	373	0.08 horas
Remesas	16	0.95 horas
Reversiones	285	3.28 horas
Otros	2	0.10 horas
Total Agosto:	688	
Reclamos Septiembre 2024		
Bloqueo de Registro	1	0.10 horas
Desbloqueo de Registro	2	0.10 horas
Eliminación de Registro	4	1.80 horas
Modificación de Registro	302	0.22 horas
Remesas	21	0.38 horas
Reversiones	231	1.59 horas
Otros	8	1.30 horas
Total Septiembre:	569	
Total General Q3 2024:	1977	