



Estadísticas de Gestiones o
Reclamos
Primer Trimestre 2024

DEPARTAMENTO DE OPERACIONES

Abril 2024

Estadísticas de gestiones o reclamos atendidos en el mes de enero 2024

Motivo	Número de Casos	Tiempo Promedio de Resolución
Bitcoin	4	1.67 horas
Bloqueo de Registro	2	0.20 horas
Desbloqueo de Registro	1	0.10 horas
Eliminación de Registro	1	0.52 horas
Modificación de Registro	783	5.09 horas
Reclasificaciones	1	0.10 horas
Remesas	12	2.39 horas
Reversiones	388	5.18 horas
Total General	1192	

Estadísticas de gestiones o reclamos atendidos en el mes de febrero 2024

Motivo	Número de Casos	Tiempo Promedio de Resolución
Bitcoin	2	0.26 horas
Bloqueo de Registro	2	0.57 horas
Eliminación de Registro	2	1.28 horas
Modificación de Registro	699	0.42 horas
Remesas	17	2.33 horas
Reversiones	369	11.46 horas
Total General	1091	

Estadísticas de gestiones o reclamos atendidos en el mes de marzo 2024

Motivo	Número de Casos	Tiempo Promedio de Resolución
Bitcoin	5	0.21 horas
Bloqueo de Registro	1	0.12 horas
Desbloqueo de Registro	1	0.07 horas
Eliminación de Registro	1	0.08 horas
Modificación de Registro	677	0.35 horas
Remesas	18	3.15 horas
Reversiones	378	5.18 horas
Total General	1081	