



**INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
PERIODO: MARZO 2025**

N°	UBICACIÓN GEOGRAFICA Dpto - Prov	CANAL	OPERACIÓN/SERVICIO/ PRODUCTO	MOTIVO RECLAMO		RECLAMOS ABSUELTOS			TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN
						A FAVOR DE LA EMPRESA	A FAVOR DEL USUARIO	Total	
1	150100	OFICINA	12 - Transferencia de dinero al Extranjero	6	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	1	7
2	40100		13- Remesas	39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	1	0	1	5
3	130100			6	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	1	8
4	150100			2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	1	7
5	150100			6	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	1	4
6	150100			39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	3	1	4	6
7	150100	VIRTUAL	13- Remesas	2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	1	3
8	230100			39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	0	1	1	4
9	150100		29- Servicios varios	39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	0	1	1	7
						7	5	12	
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCION DEL TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS									6
TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS									12
TOTAL DE RECLAMOS EN PROCESO DE ABSOLUCIÓN									4
TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL MES									16
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES EN EL MES									169,662