



N°	UBICACIÓN GEOGRÁFICA 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	1	0	1	13
2	40100		13- Remesas	39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	1	0	1	7
3	150100			29	Entrega de billetes falsos	1	0	1	8
4	150100			39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	1	1	2	8
5	140100			29	Entrega de billetes falsos	1	0	1	5
6	150100		112- Atención al Público	39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	4	0	4	10
7	150100			39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	0	1	1	6
8	130100			39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	0	1	1	6
9	150100	VIRTUAL	12 - Transferencia de dinero al Extranjero	6	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	1	4
10	150100		13- Remesas	29	Entrega de billetes falsos	1	0	1	8
						11	3	14	
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCION DEL TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS									8
TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS									14
TOTAL DE RECLAMOS EN PROCESO DE ABSOLUCIÓN									2
TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL MES									16
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES EN EL MES									162,687