



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

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	39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	0	2	2	3
2	150100		13- Remesas	2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	1	6
3	21800			39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	1	0	1	8
4	150100			39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	3	1	4	8
5	150200			39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	0	1	1	9
6	150100			39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	1	0	1	10
7	150100		112- Atención al Público	39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	0	1	1	10
8	150100	VIRTUAL	12- Transferencia de dinero al Extranjero	6	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	1	11
9	150100		13- Remesas	39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	1	0	1	1
10	150100		112- Atención al Público	39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	0	1	1	1
11	150100			39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	0	1	1	1
						7	8	15	
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCION DEL TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS									6
TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS									15
TOTAL DE RECLAMOS EN PROCESO DE ABSOLUCIÓN									3
TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL MES									18
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES EN EL MES									142,967