



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	39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	1	1	2	6	
2	150100			2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	1	4	
3	21800		13- Remesas	2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	1	9	
4	40100			39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	1	0	1	7	
5	110100			2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	1	9	
6	120100			39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	1	0	1	5	
7	150100			39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	1	2	3	7	
8	150800			39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	0	1	1	10	
9	21800		112- Atención al Público	39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	0	1	1	9	
10	70100			39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	0	1	1	8	
11	150100			39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	1	1	2	11	
12	150100			39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	0	2	2	11	
13	230100			39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	0	1	1	8	
14	150100		VIRTUAL	12 - Transferencia de dinero al Extranjero	2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	1	4
15	150100				39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	0	1	1	3
16	150100			13- Remesas	39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	0	1	1	7
17	230100			29- Servicios varios	39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	0	1	1	8
18	150100			112- Atención al Público	39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	0	1	1	9
						6	17	23		
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCION DEL TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS									8	
TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS									23	
TOTAL DE RECLAMOS EN PROCESO DE ABSOLUCIÓN									4	
TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL MES									27	
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES EN EL MES									133,872	