



| 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 | 40100 | OFICINA | 13- Remesas | 2 | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios | 0 | 1 | 1 | 4 |
| 2 | 70100 | | | 39 | Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio | 0 | 2 | 2 | 11 |
| 3 | 150100 | | | 2 | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios | 1 | 0 | 1 | 9 |
| 4 | 150100 | | | 6 | Transacciones no procesadas / mal realizadas | 1 | 0 | 1 | 6 |
| 5 | 150100 | | | 39 | Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio | 2 | 0 | 2 | 10 |
| 6 | 150100 | | | 39 | Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio | 1 | 0 | 1 | 10 |
| 7 | 150100 | | | 39 | Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio | 0 | 1 | 1 | 10 |
| 8 | 21800 | | 112- Atención al Público | 39 | Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio | 1 | 0 | 1 | 11 |
| 9 | 150100 | | | 2 | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios | 4 | 0 | 4 | 8 |
| 10 | 150100 | | | 2 | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios | 0 | 1 | 1 | 1 |
| 11 | 150100 | | | 999 - Otros motivos | 39 | Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio | 0 | 1 | 1 |
| 12 | 150100 | VIRTUAL | 12 - Transferencia de dinero al Extranjero | 29 | Entrega de billetes falsos | 1 | 0 | 1 | 2 |
| | | | | | | 11 | 6 | 17 | |
| TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCION DEL TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS | | | | | | | | | 8 |
| TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS | | | | | | | | | 17 |
| TOTAL DE RECLAMOS EN PROCESO DE ABSOLUCIÓN | | | | | | | | | 0 |
| TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL MES | | | | | | | | | 17 |
| TOTAL NUMERO DE OPERACIONES EN EL MES | | | | | | | | | 121,440 |