



**INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS  
PERIODO: FEBRERO 2026**

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	040100	OFICINA	12 - Tranferencia de dinero al Extranjero	6	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	1	10
2	150100			39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	0	1	1	10
3	150100			2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	1	7
4	150800			39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	0	1	1	9
5	150100		13- Remesas	39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	0	3	3	9
6	150100		29- Servicios varios	24	Errores en la compra-venta de moneda extranjera y aplicación de tipo de cambio	0	1	1	5
7	150100	VIRTUAL	12 - Tranferencia de dinero al Extranjero	39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	2	0	2	10
8	110100			2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	1	8
9	150100		13- Remesas	39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	1	0	1	1
10	110100		112- Atención al Público	30	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	0	1	1	9
11	150100			39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	0	2	2	8
						<b>6</b>	<b>9</b>	<b>15</b>	
<b>TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCION DEL TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS</b>									<b>8</b>
<b>TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS</b>									<b>15</b>
<b>TOTAL DE RECLAMOS EN PROCESO DE ABSOLUCIÓN</b>									<b>0</b>
<b>TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL MES</b>									<b>15</b>
<b>TOTAL NUMERO DE OPERACIONES EN EL MES</b>									<b>108,550</b>