



**INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS  
PERIODO: MARZO 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	110100	OFICINA	12 - Tranferencia de dinero al Extranjero	2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	1	9
2	150100			2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	2	7
3	150100			6	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	1	10
4	120100		13- Remesas	2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	1	10
5	130100			2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	1	6
6	150100			2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	2	3	9
7	150100			39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	0	1	1	8
8	150100	VIRTUAL	12 - Tranferencia de dinero al Extranjero	39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	0	1	1	10
9	150100			6	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	1	7
10	150100		13- Remesas	39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	0	2	2	9
11	150100			21	Publicidad engañosa o información que induce al error	1	0	1	1
12	070100		112- Atención al Público	39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	0	1	1	2
						<b>6</b>	<b>10</b>	<b>16</b>	
<b>TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCION DEL TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS</b>									<b>7</b>
<b>TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS</b>									<b>16</b>
<b>TOTAL DE RECLAMOS EN PROCESO DE ABSOLUCIÓN</b>									<b>0</b>
<b>TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL MES</b>									<b>16</b>
<b>TOTAL NUMERO DE OPERACIONES EN EL MES</b>									<b>125,443</b>