



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	1	0	1	8
2	150100			39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	0	1	1	4
3	130100		13- Remesas	2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	1	10
4	150100			29	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	1	0	1	6
5	150100			39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	0	2	2	6
6	150100		112- Atención al Público	39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	0	1	1	8
7	150100			2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	2	7
8	070100			2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	1	7
9	130100			39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	0	2	2	6
10	150600			2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	1	7
11	130100	VIRTUAL	13- Remesas	39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	0	1	1	9
12	150100			39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	0	1	1	8
13	130100		112- Atención al Público	39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	0	2	2	8
14	150100			21	Publicidad engañosa o información que induce al error	0	1	1	7
15	150100			39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	0	3	3	7
						3	18	21	
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCION DEL TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS									7
TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS									21
TOTAL DE RECLAMOS EN PROCESO DE ABSOLUCIÓN									1
TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL MES									22
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES EN EL MES									97,823