



**INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
PERIODO: ENERO 2025**

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	13 - Remesas	2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	1	12
2	150100			6	Transacciones no procesadas / mal realizadas	1	0	1	9
3	21800			29	Entrega de billetes falsos	1	0	1	8
4	150100		29 - Servicios varios	2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	1	8
5	130100		112 - Atención al público	39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	0	1	1	5
6	150100	VIRTUAL	12 - Transferencia de fondos al extranjero	2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	1	15
7	150100			39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	0	1	1	10
8	200100		13 - Remesas	2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	1	7
9	150100			19	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estado de cuenta, otros)	1	0	1	7
10	150100		29 - Servicios varios	39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	0	1	1	8
						6	4	10	
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCION DEL TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS ⁽¹⁵⁾						0			9
TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS						0			10
TOTAL DE RECLAMOS EN PROCESO DE ABSOLUCIÓN ⁽¹²⁾						0			0
TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL MES ⁽¹⁶⁾						0			10
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES EN EL MES						0			147,126