



**INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
PERIODO: NOVIEMBRE 2024**

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	12 - Transferencia de fondos al extranjero	2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	1	10
2	230100		13 - Remesas	2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	1	10
3	150200			29	Entrega de billetes falsos	1	0	1	11
4	150100			39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	2	0	2	11
5	70100			39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	1	0	1	10
6	120100			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	0	2	2	8
8	150100		112 - Atención al público	2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	1	9
9	150100			39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	1	0	1	8
10	40100		VIRTUAL	12 - Transferencia de fondos al extranjero	6	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	1
11	70100	112 - Atención al público		39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	0	1	1	10
12	150100			2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	1	5
						9	5	14	
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCION DEL TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS ⁽¹⁵⁾						0			9
TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS						0			14
TOTAL DE RECLAMOS EN PROCESO DE ABSOLUCIÓN ⁽¹²⁾						0			0
TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL MES ⁽¹⁶⁾						0			14
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES EN EL MES						0			155,179