



INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS PERIODO: ABRIL - JUNIO 2022

N°	UBICACION 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	070100	OFICINA	13 - Remesas	2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	1	4
2	130100			2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	1	2
3	140100			2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		1	1	8
4	150100			2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	4	3	7	5
5	150200			2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		1	1	3
6	150800			2	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITI, entre otros cargos, según corresponda)	1		1	5
7	150100			30	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios		3	3	2
8	040100			39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	2		2	8
9	070100			39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	1		1	2
10	110100			39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	1	2	3	2
11	120100			39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	1		1	1
12	130100			39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	1	2	3	4
13	130200			39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	2		2	3
14	150100			39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	19	23	42	5
15	150200			39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	2		2	6
16	150600			39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	1		1	2
17	150100			2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	4		4	3
18	130100			39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	1		1	1
19	150100			39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	6	4	10	5
20	150800			39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio		1	1	6
21	150100	VIA INTERNET	999 - Otras Operaciones, Servicios y/o productos	39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	1	1	7	
22	150100		12 - Tránsito de dinero al Extranjero	39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio		2	2	
23	150100		13 - Remesas	2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	5	
24	150100			39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	4	5	9	3
25	150100		96 - Atención al Público	2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		1	3
26	150100			39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	4	4	8	7
					58	53	111		
TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS					0			111	
TOTAL DE RECLAMOS EN PROCESO DE ABSOLUCIÓN					0			2	
TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE ^[11]					0			113	
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE ^[12]					0			483,706	