



La manera más fácil de enviar su dinero

**INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS  
PERIODO: OCTUBRE - DICIEMBRE 2022**

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	080100	OFICINA	12 - Tranferencia de dinero al Extranjero	39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	1		1	4	
2	110100			39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	1		1	6	
3	150100			39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	4	1	5	5	
4	200100			39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio		1	1	2	
5	150800		29	Entrega de billetes falsos	1		1	3		
6	070100		39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	3		3	4		
7	080100		13- Remesas	39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	1	1	2	5	
8	120100			39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	1		1	2	
9	150100			39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	12	8	20	5	
10	150600			39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	1		1	1	
11	070100			96- Atención al publico	39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	1	2	3	6
12	130100				39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	1		1	2
13	150100		39		Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	4	2	6	6	
14	150100		999 - Otras operaciones, servicios y/o productos	39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio		1	1	8	
15	150100	VIA INTERNET	12 - Tranferencia de dinero al Extranjero	39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	4	2	6	6	
16	150100		13- Remesas	2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		1	2	
17	150100			39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	5	11	16	6	
18	150100		96- Atención al publico	39	Inadecuada atención al usuario-Problemas en la calidad del servicio	4	5	9	5	
						<b>45</b>	<b>34</b>	<b>79</b>		
<b>TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS</b>									<b>79</b>	
<b>TOTAL DE RECLAMOS EN PROCESO DE ABSOLUCIÓN</b>										
<b>TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE <sup>(11)</sup></b>									<b>79</b>	
<b>TOTAL NUMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE <sup>(13)</sup></b>									<b>526,631</b>	