



INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS - 1°

TRIMESTRE Período: Del 01.01.15 al 31.03.15

N°	Operación	Motivo de reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de absolución (en días calendario)
			A favor de la empresa	A favor del usuario	
1	Almacenamiento	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos).	1	3	10
2	Almacenamiento	Mercadería	2	-	6
Total de reclamos			6		
Total N° de operaciones			748		

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS - 2°

TRIMESTRE Período: Del 01.04.15 al 30.06.15

N°	Operación	Motivo de reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de absolución (en días calendario)
			A favor de la empresa	A favor del usuario	
1	Almacenamiento	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos).	1	7	9
2	Almacenamiento	Mercadería	-	1	9
Total de reclamos			9		
Total N° de operaciones			838		

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS - 3°

TRIMESTRE Período: Del 01.07.15 al 30.09.15

N°	Operación	Motivo de reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de absolución (en días calendario)
			A favor de la empresa	A favor del usuario	
1	Almacenamiento	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos).	-	5	20
2	Almacenamiento	Mercadería	-	2	18
Total de reclamos			7		
Total N° de operaciones			953		

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS - 4°
TRIMESTRE Período: Del 01.10.15 al 31.12.15

N°	Operación	Motivo de reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de absolución (en días calendario)
			A favor de la empresa	A favor del usuario	
1	Almacenamiento	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos).	1	5	13
Total de reclamos			6		
Total N° de operaciones			846		

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS - 1°
TRIMESTRE Período: Del 01.01.16 al 31.03.16

N°	Operación	Motivo de reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de absolución (en días calendario)
			A favor de la empresa	A favor del usuario	
1	Solución Logística	Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad de servicio	0	1	11
2	Solución Logística	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones productos y servicios	0	1	7
3	Solución Logística	Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad de servicio	0	1	0
4	Solución Logística	Robo de mercadería	0	1	7
5	Operaciones Documentarias	Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad de servicio	0	1	15
6	Operaciones Documentarias	Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad de servicio	0	1	25
7	Facturación	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1	0	3
8	Operaciones Documentarias	Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad de servicio	0	1	8
9	Operaciones Documentarias	Concesión comercial	0	1	11
10	Operaciones Documentarias	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones productos y servicios	0	1	3
11	Almacenes	Daño de mercadería	0	1	12
12	Almacenes	Daño de contenedores	0	1	9
13	Solución Logística	Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad de servicio	0	1	6
Total de reclamos			13		
Total N° de operaciones			666		

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS - 2º TRIMESTRE
Período: Del 01.04.16 al 30.06.16

Nº	Operación	Motivo de reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de absolución (en días calendario)
			A favor de la empresa	A favor del usuario	
1	Almacenamiento	Daño de mercadería	0	1	13
2	Warrant	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF entre otros.)			
Total de reclamos			2		
Total N° de operaciones			627		

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS - 3º TRIMESTRE
Período: Del 01.07.16 al 30.09.16

Nº	Operación	Motivo de reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de absolución (en días calendario)
			A favor de la empresa	A favor del usuario	
1	Almacenamiento	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF entre otros.)	0	1	23
2	Almacenamiento	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF entre otros.)	0	1	3
3	Almacenamiento	Daño de mercadería	1	0	11
4	Almacenamiento	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF entre otros.)	0	1	7
5	Facturación	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF entre otros.)	0	1	15
Total de reclamos			5		
Total N° de operaciones			678		

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS - 4° TRIMESTRE

Período: Del 01.10.16 al 31.12.16

N°	Operación	Motivo de reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de absolución (en días calendario)
			A favor de la empresa	A favor del usuario	
1	Almacenamiento	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF entre otros.)	0	1	5
Total de reclamos			1		
Total N° de operaciones			610		


INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS - 1° TRIMESTRE

Período: Del 01.01.17 al 31.03.17

N°	Operación	Motivo de reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de absolución (en días calendario)
			A favor de la empresa	A favor del usuario	
1	Almacenamiento	Mercadería dañada	0	1	9
Total de reclamos			1		
Total N° de operaciones			561		


INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS - 2° TRIMESTRE

Período: Del 01.04.17 al 30.06.17

N°	Operación	Motivo de reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de absolución (en días calendario)
			A favor de la empresa	A favor del usuario	
1	Almacenamiento	Daño en mercadería		2	25
2	Warrant	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF entre otros.)		1	14
3	Negocios logísticos	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF entre otros.)		2	3
5	Almacenamiento	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF entre otros.)		2	6
Total de reclamos			7		
Total N° de operaciones			614		



INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS - 3° TRIMESTRE
Periodo: Del 01.07.2017 al 30.09.2017

N°	Operación	Motivo de reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de absolución (en días calendario)
			A favor de la empresa	A favor del usuario	
1	Negocios Logísticos	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos.	1		12
2	Negocios Logísticos	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF entre otros.)		1	7
Total de reclamos			2		
Total N° de operaciones			588		



INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS - 4° TRIMESTRE
Periodo: Del 01.10.2017 al 31.12.2017

N°	Operación	Motivo de reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de absolución (en días calendario)
			A favor de la empresa	A favor del usuario	
-	-	-	-	-	-
Total de reclamos			-		
Total N° de operaciones			550		



INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS - 1° TRIMESTRE
Periodo: Del 01.01.2018 al 31.03.2018

N°	Operación	Motivo de reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de absolución (en días calendario)
			A favor de la empresa	A favor del usuario	
1	Almacenamiento	Daño de mercadería		1	57
2	Warrant	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF entre otros.)		3	1
Total de reclamos			4		
Total N° de operaciones			859		



INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS - 2° TRIMESTRE
Período: Del 01.04.2018 al 30.06.2018

N°	Operación	Motivo de reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de absolución (en días calendario)
			A favor de la empresa	A favor del usuario	
1	Negocios Logísticos	Error en facturación		2	1
2	Warrant	Error en facturación		2	1
Total de reclamos			4		
Total N° de operaciones			908		



INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS - 3° TRIMESTRE
Período: Del 01.07.2018 al 30.09.2018

N°	Operación	Motivo de reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de absolución (en días calendario)
			A favor de la empresa	A favor del usuario	
1	Negocios Logísticos	Temas administrativos		1	2
2	Warrant	Temas administrativos		5	3
3	Almacenes	Error en facturación		1	1
Total de reclamos			7		
Total N° de operaciones			486		



INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS - 4° TRIMESTRE
Período: Del 01.10.2018 al 31.12.2018

N°	Operación	Motivo de reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de absolución (en días calendario)
			A favor de la empresa	A favor del usuario	
1	Negocios Logísticos	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos		1	1
2	Warrant	Error en facturación		1	1
3	Negocios Logísticos	Error en facturación		1	12
4	Negocios Logísticos	Tarifa errada		1	1
5	Warrant	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos		1	6
Total de reclamos			5		
Total N° de operaciones			635		



INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS - 1° TRIMESTRE
Período: Del 01.01.2019 al 31.03.2019

N°	Operación	Motivo de reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de absolución (en días calendario)
			A favor de la empresa	A favor del usuario	
1	Negocios Logísticos	Otros motivos		1	1
2	Warrant	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos		1	1
3	Negocios Logísticos	Otros motivos		1	4
4	Warrant	Otros motivos		1	11
5	Negocios Logísticos	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos		1	11
Total de reclamos			5		
Total N° de operaciones			762		



INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS - 2° TRIMESTRE
Período: Del 01.04.2019 al 30.06.2019

N°	Operación	Motivo de reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de absolución (en días calendario)
			A favor de la empresa	A favor del usuario	
1	Warrant	Otros motivos		1	3
2	Negocios Logísticos	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos		1	10
3	Warrant	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos		1	6
4	Almacenes	Otros motivos		1	3
5	Warrant	Otros motivos		Reclamo en proceso	
Total de reclamos			5		
Total N° de operaciones			673		



INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS - 3° TRIMESTRE
Período: Del 01.07.2019 al 30.09.2019

N°	Operación	Motivo de reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de absolución (en días calendario)
			A favor de la empresa	A favor del usuario	
1	Almacenes	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos		1	1
2	Warrant	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos		Reclamo en proceso	
3	Negocios Logísticos	Otros motivos		1	1
Total de reclamos			3		
Total N° de operaciones			746		



INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS - 4° TRIMESTRE
Período: Del 01.10.2019 al 31.12.2019

N°	Operación	Motivo de reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de absolución (en días calendario)
			A favor de la empresa	A favor del usuario	
1	Warrant	Otros motivos		1	1
Total de reclamos			1		
Total N° de operaciones			911		



INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS - 1° TRIMESTRE
Período: Del 01.01.2020 al 31.03.2020

N°	Operación	Motivo de reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de absolución (en días calendario)
			A favor de la empresa	A favor del usuario	
1	Warrant	Otros motivos		1	1
Total de reclamos			1		
Total N° de operaciones			781		

**INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS - 2° TRIMESTRE**

Período: Del 01.04.2020 al 30.06.2020

N°	Operación	Motivo de reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de absolución (en días calendario)
			A favor de la empresa	A favor del usuario	
1	Warrant	Otros motivos		1	1
2	Warrant	Otros motivos		1	1
Total de reclamos			2		
Total N° de operaciones			1,032		

**INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS - 3° TRIMESTRE**

Período: Del 01.07.2020 al 30.09.2020

N°	Operación	Motivo de reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de absolución (en días calendario)
			A favor de la empresa	A favor del usuario	
1	Negoios Logísticos	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos		1	22
Total de reclamos			1		
Total N° de operaciones			703		

**INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS - 4° TRIMESTRE**

Período: Del 01.10.2020 al 31.12.2020

N°	Operación	Motivo de reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de absolución (en días calendario)
			A favor de la empresa	A favor del usuario	
1	Warrant	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos			
Total de reclamos			1		
Total N° de operaciones			613		



INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS - 1° TRIMESTRE
Período: Del 01.01.2021 al 31.03.2021

N°	Operación	Motivo de reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de absolución (en días calendario)
			A favor de la empresa	A favor del usuario	
1	Almacenaje	Otros motivos		1	3
2	Almacenaje	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos			
Total de reclamos			2		
Total N° de operaciones			679		



INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS - 2° TRIMESTRE
Período: Del 01.04.2021 al 30.06.2021

N°	Operación	Motivo de reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de absolución (en días calendario)
			A favor de la empresa	A favor del usuario	
1	Almacenaje	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos		1	15
Total de reclamos			1		
Total N° de operaciones			554		



INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS - 3° TRIMESTRE
Período: Del 01.07.2021 al 30.09.2021

N°	Operación	Motivo de reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de absolución (en días calendario)
			A favor de la empresa	A favor del usuario	
1	Warrant	Otros motivos		1	16
2	Almacenaje	Otros motivos		1	4
Total de reclamos			2		
Total N° de operaciones			640		



INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS - 4° TRIMESTRE
Período: Del 01.10.2021 al 31.12.2021

N°	Operación	Motivo de reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de absolución (en días calendario)
			A favor de la empresa	A favor del usuario	
-	-	-	-	-	-
Total de reclamos			0		
Total N° de operaciones			588		