

**Informe de reclamos recibidos del 01/01/17 al 31/03/17**

Operación, Servicio o Producto	Motivo del Reclamo	Reclamos absueltos			Tiempo Promedio de absolución
		A Favor de la Empresa	A Favor del Usuario	TOTAL	
Dinero electrónico	30 Fallas del sistema que dificultan operaciones y servicios	5	57	62	3
Dinero electrónico	39 Inadecuada atención al usuario (calidad de servicio)	0	46	46	8
Dinero electrónico	06 Transacciones no procesadas / mal realizadas	10	35	45	14
<b>Total</b>		<b>15</b>	<b>138</b>	<b>153</b>	

**TOTAL RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE**

**283**

**TOTAL NUMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE**

**177,579**