

**Informe de reclamos recibidos del 01/01/19 al 31/03/19**

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	4	25	29	11
Dinero Electrónico	39 Inadecuada atención al usuario (calidad de servicio)	3	20	23	7
Dinero Electrónico	18 Operaciones no reconocidas	13	9	22	13
<b>Total</b>		<b>20</b>	<b>54</b>	<b>74</b>	

<b>TOTAL RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE</b>	<b>100</b>
<b>TOTAL NUMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE</b>	<b>282,377</b>