

**Informe de reclamos recibidos del 01/07/19 al 30/09/19**

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	11	128	139	7
Dinero Electrónico	18 Operaciones no reconocidas	17	76	93	12
Dinero Electrónico	39 Inadecuada atención al usuario (calidad de servicio)	3	27	30	6
<b>Total</b>		<b>31</b>	<b>231</b>	<b>262</b>	

<b>TOTAL RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE</b>	<b>316</b>
<b>TOTAL NUMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE</b>	<b>383,752</b>