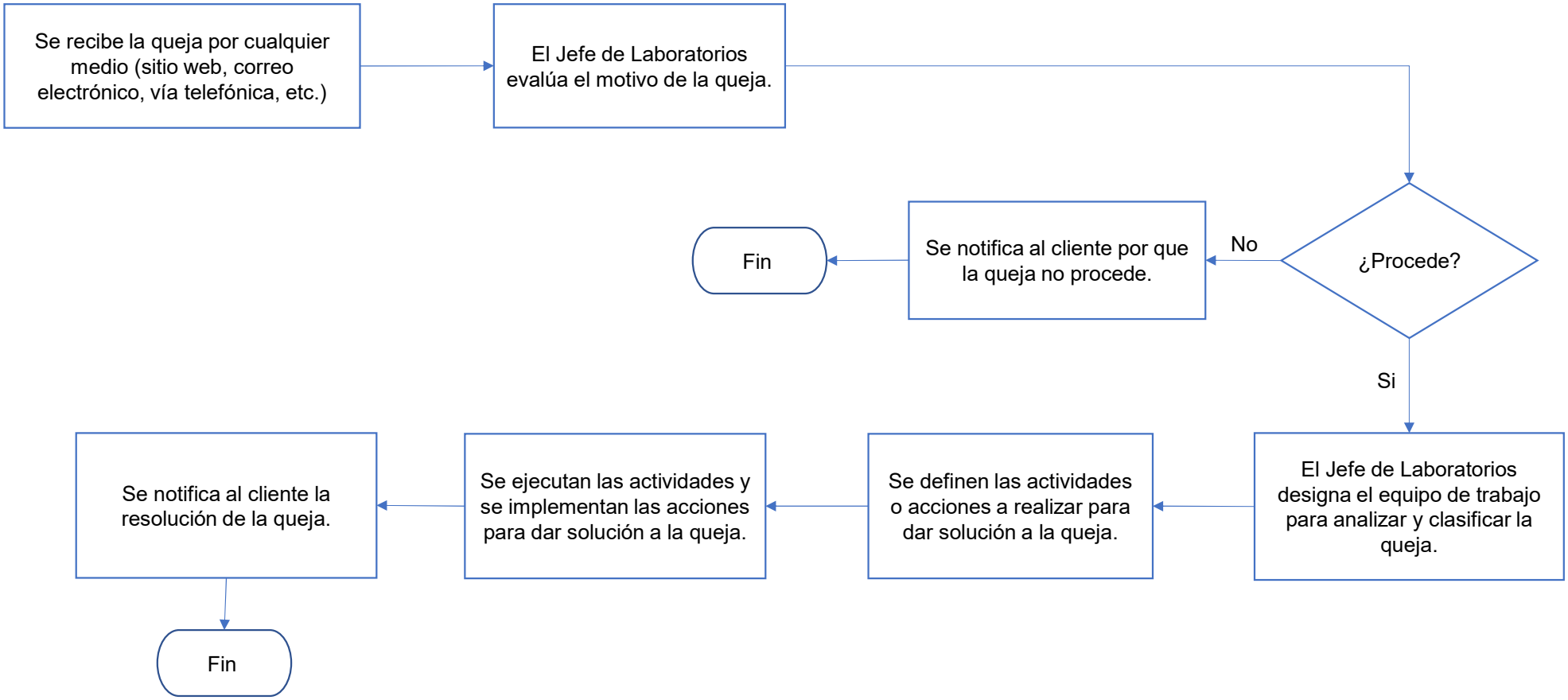DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE TRATAMIENTO DE QUEJAS.