

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

EMPRESA: LA POSITIVA SEGUROS Y REASEGUROS

CODIGO: 05

DEL: 01.01.09 AL: 31.03.09

CODIGO	MOTIVOS	RECLAMOS EN TRAMITE POR PLAZOS (En días calendarios)					RECLAMOS ABSUELTOS POR PLAZOS (En días Calendarios)										TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCION		
		Dentro de Plazo		Fuera del Plazo			Total	A favor de la Empresa					A favor del Usuario					Total	
		1-15	16-30	31-60	Más de 60	Dentro del Plazo		Fuera del plazo	Sub Total	Dentro del plazo	Fuera del plazo	Sub Total	Dentro del plazo	Fuera del plazo	Sub Total				
1-15	16-30	31-60	Más de 60	1-15	16-30	31-60	Más de 60	Total	1-15	16-30	31-60	Más de 60	Total						
45	68	2				2	1				1	8	1			9	10	11	
45	99	8				8	4				4	6				6	10	10	
31	99	2				2	4	1			5	1				1	6	11	
45	31					0	3				3	3				3	6	9	
45	34	1				1	4	1			5	1				1	6	11	
31	68					0	1				1	3				3	4	9	
52	68	2				2	2				2	1	1			2	4	15	
31	47					0	1				1	2				2	3	8	
45	41					0	3				3					0	3	13	
52	99					0					0	3				3	3	10	
45	1	1				1		1			1		1			1	2	19	
45	43					0	1	1			2					0	2	15	
45	44	1				1	1				1	1				1	2	13	
52	35					0	2				2					0	2	11	
52	43					0	1				1	1				1	2	10	
26	47					0					0	1				1	1	9	
31	1					0					0	1				1	1	9	
31	31					0	1				1					0	1	5	
31	34					0					0	1				1	1	11	
31	41					0	1				1					0	1	13	
37	33					0	1				1					0	1	14	
44	31					0		1			1					0	1	28	
44	47					0					0	1				1	1	14	
45	33					0					0		1			1	1	21	
45	36	1				1	1				1					0	1	8	
45	47					0					0		1			1	1	19	
52	33					0		1			1					0	1	18	
99	31	1				1	1				1					0	1		
99	38					0					0	1				1	1	14	
99	69					0					0		1			1	1	19	
45	39	1				1					0					0	0		
45	42	1				1					0					0	0		
52	1	1				1					0					0	0		
99	33					0					0					0	0	14	
TOTAL		22	0	0	0	22	33	6	0	0	39	35	6	0	0	41	80	15	

Diez (10) operaciones, servicios o productos con mayor frecuencia de reclamo
Tres (3) motivos más frecuentes de reclamo