

## INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

EMPRESA: LA POSITIVA SEGUROS Y REASEGUROS

CODIGO: 05

DEL: 01.04.09 AL: 30.06.09

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				Sub Total	A favor del Usuario				Total		
		1-15	16-30	31-60	Más de 60		Dentro del Plazo	Fuera del plazo				Dentro del plazo	Fuera del plazo					
1-15	16-30	31-60	Más de 60	1-15	16-30	31-60	Más de 60	1-15	16-30	31-60	Más de 60							
45	99	1				1	14	1			15	6	1			7	22	13
45	68	4	1			5	7	1			8	9	1			10	18	13
45	34	2	2			4	5	1			6	4				4	10	13
45	1	1	1			2	4				4	4				4	8	12
31	99		1			1	6	1			7					0	7	13
52	68	3				3	4				4	3				3	7	12
45	31					0	1	1			2	3	1			4	6	15
52	99					0	1				1	5				5	6	12
45	36		1			1	3				3	1				1	4	12
52	35					0	4				4					0	4	11
45	44	1				1	2				2	1				1	3	12
52	34					0	1	1			2	1				1	3	15
31	68					0	2				2					0	2	11
45	41					0	2				2					0	2	13
52	33					0	1				1	1				1	2	9
31	34		1			1					0	1				1	1	14
31	44					0	1				1					0	1	12
42	47					0					0	1				1	1	14
44	68					0	1				1					0	1	12
45	32					0					0	1				1	1	13
45	35					0	1				1					0	1	11
45	45					0					0	1				1	1	11
52	36					0	1				1					0	1	13
52	69					0	1				1					0	1	15
99	99					0	1				1					0	1	12
45	37		1			1					0					0	0	
<b>TOTAL</b>		<b>12</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>20</b>	<b>63</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>69</b>	<b>42</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>45</b>	<b>114</b>	<b>13</b>

Diez (10) operaciones, servicios o productos con mayor frecuencia de reclamo

Tres (3) motivos más frecuentes de reclamo