

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

EMPRESA: LA POSITIVA SEGUROS Y REASEGUROS

CODIGO: 05

DEL: 01.10.2009 AL: 31.12.2009

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		
		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		5			5	11	3			14	6	5			11	25	16
45	68	1	2			3	7	5			12	4	3			7	19	18
45	34	3				3	2	2			4	5	2			7	11	16
52	99					0	5	1			6	1				1	7	12
31	99	1				1	2	1			3	1	1			2	5	15
52	33					0	3				3	1				1	4	12
45	1					0		1			1	1	1			2	3	17
45	44					0		1			1	1	1			2	3	23
52	35	2				2	3				3					0	3	8
52	68	1				1	2				2	1				1	3	13
31	68					0	1				1		1			1	2	21
45	37					0	2				2					0	2	14
99	99					0					0	1	1			2	2	15
28	31					0					0	1				1	1	7
31	36					0					0	1				1	1	13
31	45					0					0	1				1	1	11
38	34					0	1				1					0	1	14
42	34	1				1	1				1					0	1	12
42	99					0					0	1				1	1	5
44	1					0		1			1					0	1	23
44	34					0		1			1					0	1	23
44	35					0	1				1					0	1	13
44	99					0					0		1			1	1	28
45	33					0		1			1					0	1	25
45	40					0					0	1				1	1	10
45	41					0	1				1					0	1	5
52	34					0	1				1					0	1	11
31	34	1				1					0					0	0	
31	35		1			1					0					0	0	
45	47	1				1					0					0	0	
TOTAL		11	8	0	0	19	43	17	0	0	60	27	16	0	0	43	103	15

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