

## INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

EMPRESA: LA POSITIVA VIDA 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		
								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						
46	38						1					1						1	12		
46	47						2					2	7					7	9	11	
46	68						1					1	5					5	6	12	
46	99	1					1	1				2	1					1	3	15	
47	33							1				1							1	17	
47	35						1					1							1	13	
47	47											0	1					1	1	12	
48	34						1	1				2							2	16	
48	43						1					1							1	13	
99	99						1					1							1	13	
<b>TOTAL</b>		1	0	0	0	1	9	3	0	0	12	14	0	0	0	0	14	26	13		

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

Tres (3) motivos más frecuentes de reclamo