

## INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

EMPRESA: LA POSITIVA VIDA SEGUROS Y REASEGUROS

CODIGO: 05

DEL: 01.01.2010 AL: 31.03.2010

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	1		1			1					0	1				1	1	12
46	33					0					0		1			1	1	16
46	34					0	1				1	1				1	2	14
46	35					0	1				1					0	1	4
46	47					0		1			1	2	1			3	4	14
46	68	1				1					0	2				2	2	11
46	99							2			2					0	2	11
47	41										0	1				1	1	5
48	34							1			1						1	8
<b>TOTAL</b>		<b>1</b>	<b>1</b>			<b>2</b>	<b>5</b>	<b>1</b>			<b>6</b>	<b>7</b>	<b>2</b>			<b>9</b>	<b>15</b>	<b>11</b>

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

Tres (3) motivos más frecuentes de reclamo