



INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

EMPRESA: LA POSITIVA VIDA SEGUROS Y REASEGUROS

CODIGO: 05

DEL: 01.10.2010 AL 31.12.2010

CODIGO	MOTIVOS	REVISION	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					
65	48	1					0		1			1					0	1	16		
65	999	1					0					0		1			1	1	21		
68	57	1					0	2				2					0	2	10		
69	1	1					0	1	1			2	1				1	3	13		
69	36	1					0		2			2					0	2	17		
69	39	1					0	1				1	3	2			5	6	15		
69	40	1					0	1				1					0	1	14		
69	41	1					0		3			3					0	3	20		
69	45	1					0		1			1		1			1	2	21		
69	46	1					0					0	1				1	1	11		
69	50	2					0	1				1		1			1	2	13		
69	999	1					0					0		1			1	1	17		
71	36	1	1				1					0					0	0			
75	999	1	1				1					0					0	0			
99	54	1					0					0	1				1	1	9		
TOTAL			2	0	0	0	2	6	8	0	0	14	6	6	0	0	12	26	15		
TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE																			25		
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE																			8709		

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

Tres (3) motivos más frecuentes de reclamo