

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

EMPRESA: LA POSITIVA 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			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					
31	1					0						0	1				1	1	8
31	68	2	1			3	2	1				3	4				4	7	12
31	99					0		2				2		1			1	3	23
44	31					0						0	1				1	1	13
44	34					0	1					1	1				1	2	9
44	68					0						0	1				1	1	6
45	1					0		2				2	1	1			2	4	17
45	31					0		1				1					0	1	17
45	34		5			5	7	5				12	6	7			13	25	15
45	36	1				1						0		3			3	3	18
45	37					0		1				1		1			1	2	27
45	38						1	1				2					0	2	19
45	41	2				2		2				2	2	6			8	10	17
45	47					0	1					1	2				2	3	7
45	68	4				4	3	3				6	6	5			11	17	14
45	99	1	3			4	2	2				4	1	1			2	6	14
52	33					0						0	1				1	1	7
52	34	2				2						0					0	0	
52	35					0	3					3					0	3	10
52	40					0						0	1				1	1	4
52	41					0		1				1					0	1	20
52	44	1				1						0					0	0	
52	68					0	1					1	7				7	8	11
52	69					0	1					1					0	1	14
52	99					0	1					1		1			1	2	13
99	35	1				1						0					0	0	
99	41					0	1					1					0	1	9
99	68					0		1				1					0	1	20
TOTAL		14	9	0	0	23	24	22	0	0	46	35	26	0	0	61	107	14	

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

Tres (3) motivos más frecuentes de reclamo