

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

EMPRESA: LA POSITIVA SEGUROS Y REASEGUROS

CODIGO: 05

DEL: 01.04.2010 AL: 30.06.2010

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			A favor de la Empresa			A favor del Usuario				Total					
			1-15	16-30	31-60	Más de 60	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
31	41	1					0		1				1					0	1	26
40	39	1	1				1		3				3					0	3	11
40	49	1					0						0	1				1	1	1
40	62	1					0						0		1			1	1	30
40	999	1					0						0		1			1	1	17
51	64	1					0	1					1					0	1	11
54	44	1					0	2					2					0	2	10
54	50	2					0		1				1					0	1	16
58	44	1		1			1						0					0	0	
61	999	1					0						0	1				1	1	3
63	1	1					0	2	1				3	2	1			3	6	15
63	36	1					0						0		2			2	2	17
63	39	1	2	3			5	2	6				8	2	3			5	13	17
63	40	1		1			1	1	1				2					0	2	20
63	43	1		1			1						0	1				1	1	15
63	46	1					0	1					1					0	1	15
63	48	1					0						0		1			1	1	16
63	50	2		1			1	2	2				4	1				1	5	11
63	54	1	1				1						0	4				4	4	11
63	57	1					0	3					3					0	3	12
63	58	1					0	1					1		1			1	2	13
63	60	1					0						0	1				1	1	10
63	62	1	1	1			2	4	6				10	2	1			3	13	15
63	64	1		1			1	10	1				11					0	11	11
63	65	1					0	1					1	2	1			3	4	15
63	999	1					0	1					1					0	1	14
64	1	1					0	1					1					0	1	9
64	39	1		1			1	1					1		1			1	2	16
64	41	1		1			1	1					1					0	1	10
64	54	1					0						0	1				1	1	15
64	62	1					0	1	1				2					0	2	14
64	999	1					0						0	2				2	2	7
999	39	1					0						0	1				1	1	4
TOTAL			5	11	0	0	16	38	20	0	0	58	21	13	0	0	34	92	13	
TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE																		108		
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES																		68,127		

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

Tres (3) motivos más frecuentes de reclamo