

EMPRESA: LA POSITIVA SEGUROS Y REASEGUROS

CODIGO: 05

DEL: 01.07.2010 AL: 30.09.2010

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				
40	39	1		1			1	2	1			3	1	3			4	7	15
40	40	1					0		1			1					0	1	17
40	49	1					0	1				1		2			2	3	16
40	61	1					0					0	1	1			2	2	16
51	40	1					0	1				1					0	1	7
54	44	1					0					0		1			1	1	17
58	44	1					0					0		1			1	1	17
61	62	1					0					0	1				1	1	14
61	64	1					0	1				1					0	1	15
63	36	1		1			1	1	2			3		1			1	4	15
63	39	1	2	1			3	1	3			4	5	6			11	15	14
63	40	1		1			1		2			2		1			1	3	17
63	43	1					0	1	2			3					0	3	15
63	46	1					0					0	1				1	1	13
63	48	1					0					0		1			1	1	16
63	49	1					0		1			1	1				1	2	16
63	50	2					0					0		1			1	1	17
63	54	1	1	1			2	5				5	4	2			6	11	11
63	57	1		1			1	3	2			5		1			1	6	16
63	58	1					0	2				2					0	2	11
63	60	1					0					0	1	4			5	5	15
63	62	1					0	2	5			7	3	4			7	14	14
63	64	1		2			2	4	2			6	3	2			5	11	16
63	65	1					0	1				1	1				1	2	9
63	999	1	1				1	1				1		1			1	2	20
64	39	1	1	2			3	1	2			3		1			1	4	17
64	41	1	1				1		2			2					0	2	17
64	44	1					0		1			1					0	1	17
64	49	1					0					0		1			1	1	16
64	62	1					0		1			1					0	1	2
64	64	1		1			1					0					0	0	
64	65	1					0					0	1				1	1	15
64	999	1					0					0	1	1			2	2	18
999	39	1					0		1			1		1			1	2	18
<b>TOTAL</b>			6	11	0	0	17	28	27	0	0	55	24	36	0	0	60	115	15
<b>TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE</b>																		<b>116</b>	
<b>TOTAL NUMERO DE OPERACIONES</b>																		<b>168,925</b>	

Diez (10) operaciones, servicios o productos con mayor frecuencia de reclamo  
Tres (3) motivos más frecuentes de reclamo