

EMPRESA: LA POSITIVA 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			A favor de la Empresa			A favor del Usuario				Total				
			1-15	16-30	31-60	Más de 60	Total	Dentro del Plazo		Sub Total	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					0		6			6	4	4			8	14	18
40	41	1					0	1				1					0	1	14
40	49	1	1				1					0					0	0	
40	50	2	1				1		1			1					0	1	18
40	54	1					0					0	1				1	1	15
40	62	1					0	1				1					0	1	14
48	41	1					0		1			1					0	1	17
61	36	1					0					0	1				1	1	12
61	49	1					0					0	1				1	1	11
63	1	1					0					0		2			2	2	22
63	36	1					0		4			4		1			1	5	21
63	39	1	2	2			4		5			5	6	6			12	17	15
63	40	1		1			1	2	2			4		1			1	5	14
63	41	1					0	1				1					0	1	13
63	43	1		1			1		3			3					0	3	17
63	46	1					0					0	1				1	1	4
63	47	1					0					0		1			1	1	16
63	49	1		1			1					0					0	0	
63	50	2					0		1			1					0	1	17
63	54	1					0		5			5	1	1			2	7	17
63	56	1		1			1					0					0	0	
63	57	1		1			1	2	4			6					0	6	16
63	58	1					0		1			1					0	1	17
63	60	1					0	1				1					0	1	13
63	62	1		3			3	4	2			6	2	8			10	16	16
63	64	1	1				1	3	12			15	2	2			4	19	17
63	65	1					0					0	1	1			2	2	15
63	999	1	1				1	2	1			3	1	1			2	5	13
64	39	1	2				2		1			1	2	2			4	5	16
64	41	1	1				1		1			1	1				1	2	9
64	44	1					0					0		1			1	1	29
64	47	1					0					0		1			1	1	16
64	49	1					0	1				1	1				1	2	12
64	55	1	1				1					0					0	0	
64	62	1					0	1				1		2			2	3	20
64	64	1					0		1			1					0	1	16
64	999	1					0					0		1			1	1	20
TOTAL			10	10	0	0	20	20	50	0	0	70	25	35	0	0	60	130	16
TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE																		133	
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES																		151,463	

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