

**Reclamos recibidos por Usuarios**

CODIGO	MOTIVOS	REVISION	Reclamos en trámite por plazos				Reclamos absueltos por plazos										Promedio de días para la absolución del caso		
			Dentro de Plazo		Fuera de Plazo		Total	A favor de la Empresa				A favor del Usuario				Total			
			1-15	16-30	31-60	Más de 60		Dentro de Plazo		Fuera de Plazo		Sub Total	Dentro de Plazo		Fuera de 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
Accidentes Personales	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1					0	1				1					0	1	9
Accidentes Personales	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1					0					0	6	7			13	13	17
Accidentes Personales	Errores en la cobranza de primas	1					0					0	9	6			15	15	14
SOAT	Incumplimiento de cláusulas del contrato, póliza, condiciones y acuerdos	1					0					0	1				1	1	15
SOAT	Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	1					0	1				1					0	1	6
SOAT	Problemas con cheques (mal emitidos, rechazados, duplicados, falsos)	1					0					0	1				1	1	10
Vida	Incumplimiento de cláusulas del contrato, póliza, condiciones y acuerdos	1					0					0	1				1	1	9
Vida	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1					0	1				1	1				1	2	9
Vida	Errores en la cobranza de primas	1					0	2	1			3	9	2			11	14	10
Jubilación Legal	Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	1					0					0	1				1	1	15
Jubilación Anticipada (JAO)	Incumplimiento de cláusulas del contrato, póliza, condiciones y acuerdos	1					0					0	1				1	1	6
<b>TOTAL</b>			<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>30</b>	<b>15</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>45</b>	<b>51</b>	<b>11</b>
<b>Total de Número de Reclamos Recibidos en el Trimestre</b>							<b>51</b>												
<b>Total de Número de Operaciones en el Trimestre</b>							<b>94092</b>												