

	REPORTE DE RECLAMOS	Versión: 1.0 Fecha: 30/06/2016
Segundo Trimestre 2016	Estadísticas	Pág. 1/1

Reporte de Reclamos

Correspondiente al Trimestre: Abril 2016 – Junio 2016

Operación, Servicio o Producto	Motivo de Reclamo	A favor de la empresa	A favor del usuario	Total reclamos	Tiempo promedio de atención
Desgravamen	Rechazo en la atención del siniestro	2	1	3	23
Desgravamen	No está conforme con el diagnóstico del médico auditor	1	0	1	9
TOTAL		3	1	4	

TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE	4
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE	477,786
TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN DEL TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS	19.5