REPORTE Nº 24

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS (1)

Empresa:_____ Código (2):_____ Del: ____/____/____ al: _____/____/____

CODIGO (3)	MOTIVOS (4)	RECLAMOS EN TRAMITE POR PLAZOS (5) (En días calendario)					RECLAMOS ABSUELTOS POR PLAZOS (6) (En días calendarios)											TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCION (7)
		Dentro de Plazo		Fuera de Plazo		Total	A favor de la Empresa					A favor del Usuario					Total	
							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	31-60	Más de 60			
TOTAL																		

_____ Gerente General

_____ Funcionario Responsable del Área

1) En el presente reporte se incluirán todos los reclamos recibidos durante el trimestre objeto de reporte, así como aquellos reclamos pendientes de absolución recibidos en trimestres anteriores al del reporte.
2) Consignar el código de empresa asignado por la SBS.
3) Indicar el código que corresponda según la Tabla de Códigos de Operaciones, Servicios o Productos adjunta (Anexo N°1). Los reclamos deberán presentarse en orden ascendente conforme aparecen en la referida tabla.
4) Consignar según la Tabla de Motivos de Reclamos adjunta (Anexo N° 2). Los motivos de reclamos deberán agruparse según el código de reclamo consignado en la columna anterior y en orden ascendente conforme al Anexo N° 2.
5) Indicar el número de reclamos en trámite que se encuentran tanto dentro como fuera del plazo para la absolución de reclamos establecido por la Superintendencia. Para tal efecto, los plazos se contarán desde la recepción del reclamo por la empresa hasta el último día del trimestre objeto del reporte.
6) Se considera reclamo absuelto aquel en el cual la empresa ha remitido al usuario su posición final. Indicar el número de reclamos absueltos de acuerdo a los plazos que ha tomado su conclusión, desagregando entre aquellos resueltos a favor de la empresa o a favor del usuario tanto dentro como fuera del plazo dispuesto por la Superintendencia. El cálculo del plazo se deberá realizar desde la recepción del reclamo por la empresa hasta la recepción por el usuario de la respuesta definitiva.
7) El tiempo promedio de absolución de los reclamos se obtiene dividiendo la sumatoria de días tomados en absolver un determinado conjunto de reclamos correspondientes al mismo código de reclamo y al mismo motivo de reclamo, entre el número de reclamos que originan dicha sumatoria.