

## INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS

Periodo: Abril - Junio 2015

Ramo	Descripción Causa	A favor de la empresa	A favor del usuario	Total	Tiempo Promedio de atención en días
61 - Accidentes Personales	049-Errores en la cobranza de primas	279	431	710	12
	068-Demora en la atención de la solicitud de desafiliación	42	23	65	11
	046-No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	0	46	46	10
	Otros Motivos	48	44	92	13
65 - Vida Individual	049-Errores en la cobranza de primas	219	252	471	13
	039-Inadecuada atención al usuario	39	39	78	12
	068-Demora en la atención de la solicitud de desafiliación	40	36	76	13
	Otros Motivos	43	83	126	12
66 - Vida Grupo Particular	049-Errores en la cobranza de primas	3	3	6	7
	066-Demora en la atención en los establecimientos de atención al público	0	3	3	23
	019-Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	0	2	2	10
	Otros Motivos	1	3	4	4
67 - Vida ley trabajadores	039-Inadecuada atención al usuario	0	2	2	8
	019-Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	0	1	1	4
	041-No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	0	1	1	1
70 - Renta Particular	041-No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	3	9	12	10
	019-Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	1	6	7	5
	066-Demora en la atención en los establecimientos de atención al público	1	2	3	6
	039-Inadecuada atención al usuario	0	1	1	2
72 - Seguro Complementario Trabajo de Riesgo	041-No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	2	1	3	17
	049-Errores en la cobranza de primas	1	1	2	12
	039-Inadecuada atención al usuario	1	0	1	25
<b>Total General</b>		<b>723</b>	<b>989</b>	<b>1712</b>	
<b>Total Número de Reclamos recibidos en el trimestre</b>				<b>1858</b>	
<b>Total Número de operaciones registrados en el trimestre</b>				<b>258099</b>	