

| Ramo | Descripción Causa | A favor de la Empresa | A favor del Usuario | Total | Tiempo Promedio de Atención |
|--|---|-----------------------|---------------------|----------------|-----------------------------|
| Robo y Asalto | Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado | 427 | 12497 | 12924 | 6.85 |
| | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios | 203 | 76 | 279 | 11.78 |
| | Solicitud de reconsideración o apelación del reclamo declarado improcedente | 73 | 47 | 120 | 12.55 |
| | Otros Motivos | 171 | 122 | 293 | 11.74 |
| Asistencia Médica | Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado | 55 | 231 | 286 | 15.63 |
| | Inadecuada atención al usuario | 97 | 93 | 190 | 17.75 |
| | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios | 82 | 45 | 127 | 21.12 |
| | Otros Motivos | 370 | 432 | 802 | 14.42 |
| Vehículos | Inadecuada atención al usuario | 189 | 114 | 303 | 21.37 |
| | Renovación indebida de póliza | 33 | 75 | 108 | 16.93 |
| | Errores en la cobranza de primas | 42 | 40 | 82 | 17.55 |
| | Otros Motivos | 262 | 90 | 352 | 22.62 |
| Domiciliario | Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros | 0 | 5 | 5 | 18.20 |
| | Errores en la cobranza de primas | 2 | 2 | 4 | 19.40 |
| | Solicitud de reconsideración o apelación del reclamo declarado improcedente | 2 | 1 | 3 | 16.75 |
| | Otros Motivos | 14 | 19 | 33 | 18.20 |
| Accidentes Personales | Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado | 2 | 11 | 13 | 16.23 |
| | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios | 8 | 1 | 9 | 7.22 |
| | Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, itf, entre otros cargos) | 0 | 3 | 3 | 19.00 |
| | Otros Motivos | 4 | 2 | 6 | 12.00 |
| Soat | Error en los datos del usuario registrado en la empresa | 1 | 0 | 1 | 22.00 |
| Transportes | Inadecuada atención al usuario | 0 | 1 | 1 | 28.00 |
| Aviación | Inadecuada atención al usuario | 0 | 1 | 1 | 23.00 |
| Marítimo Cascos | Rechazo en la atención del siniestro por otros casos | 0 | 1 | 1 | 26.00 |
| Total general | | 2037 | 13909 | 15946 | |
| Total Número de Reclamos Recibidos en el Trimestre | | | | 15,850 | |
| Total Número de Operaciones Registradas en el Trimestre | | | | 3195298 | |