

RAMO	Descripcion 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	658	12358	13016	6.2
	Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	39	179	218	18.5
	Errores en la cobranza de primas	149	25	174	18.2
	Otros motivos	196	126	322	17.6
Asistencia Médica	Inadecuada atención al usuario	134	72	206	20.9
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	82	49	131	19.4
Vehículos	Errores en la cobranza de primas	72	28	100	18.1
	Otros motivos	413	256	669	23.4
	Inadecuada atención al usuario	194	126	320	18.3
	Renovación indebida de póliza	28	60	88	12.1
	Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	47	11	58	22.3
	Otros motivos	110	81	191	18.3
Accidentes Personales	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	16	44	60	20.5
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	4	4	8	24.0
	Inadecuada atención al usuario	2	4	6	25.0
	Otros motivos	2	0	2	20.5

RAMO	Descripcion Causa	A favor de la Empresa	A favor del Usuario	Total	Tiempo Promedio de Atención
Domiciliario	Errores en la cobranza de primas	5	4	9	20.9
	Inadecuada atención al usuario	3	4	7	23.4
	Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	1	2	3	22.3
	Otros motivos	8	0	8	23.0
Transportes	Errores en la cobranza de primas	1	0	1	26.0
	Renovación indebida de póliza	0	1	1	25.0
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	0	1	1	18.0
Responsabilidad Civil	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	0	2	2	3.5
	Cancelación indebida de la póliza de seguros	1	0	1	30.0
SOAT	Inadecuada atención al usuario	0	1	1	22.0
Incendio	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	1	9.0
Total general		2166	13438	15604	
Total Número de Reclamos Recibidos en el Trimestre				14948	
Total Número de Operaciones Registradas en el Trimestre				3252847	
Tiempo Promedio De Absolucion Del Total De Reclamos Absueltos				8.4	