

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	613	8655	9268	7.8
	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	107	42	149	18.1
	Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	16	91	107	18.0
	Otros motivos	184	115	299	17.4
Asistencia Médica	Inadecuada atención al usuario	95	106	201	19.1
	Errores en la cobranza de primas	66	34	100	17.4
	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o	35	53	88	19.2
	Otros motivos	359	244	603	21.6
Vehículos	Inadecuada atención al usuario	214	188	402	18.9
	Rechazo en la atención del siniestro por otros casos	107	20	127	20.1
	Renovación indebida de póliza	42	77	119	13.2
	Otros motivos	159	113	272	17.1
Accidentes Personales	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro	3	29	32	21.2
	Inadecuada o insuficiente información sobre	5	18	23	24.8
	Inadecuada atención al usuario	3	3	6	31.3
	Otros motivos	1	5	6	21.0
Domiciliario	Inadecuada atención al usuario	2	4	6	21.2
	Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	1	2	3	16.3
	Errores en la cobranza de primas	3		3	28.7
	Otros motivos	11	9	20	17.3
Rotura de Maquinaria	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro	2	1	3	10.7
Responsabilidad Civil	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro		2	2	6.0
SOAT	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o		1	1	21.0
Total general		2028	9812	11840	
Total Número de Reclamos Recibidos en el Trimestre				12373	
Total Número de Operaciones Registradas en el Trimestre				3240091	
Tiempo Promedio De Absolucion Del Total De Reclamos Absueltos				10	