

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	105	4934	5039	5.5
	Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros	13	58	71	15.4
	Errores en la cobranza de las primas	40	10	50	16.5
	Otros motivos	44	29	73	19.8
Vida Individual	049-Errores en la cobranza de primas	224	314	538	11.5
	039-Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	62	59	121	17.6
	051-Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	51	63	114	9.3
	Otros motivos	62	53	115	15.1
Asistencia Médica	No recibió la póliza, certificado del seguro, endoso o cobertura provisional	109	54	163	22.7
	Errores en la cobranza de las primas	82	33	115	17.3
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	53	50	103	19.6
	Otros motivos	457	204	661	18.1
Vehículos	Inadecuada atención al usuario	237	146	383	16.2
	Renovación indebida de póliza	39	117	156	16.6
	No está conforme con el monto de indemnización, valoración del daño o reparación	71	17	88	14.7
	Otros motivos	205	124	329	15.2
Soat	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	3	9	12	18.8
	Inadecuada atención al usuario	3	5	8	14.3
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	3	0	3	15.7
	Otros motivos	5	13	18	19.9
Domiciliario	Errores en la cobranza de las primas	4	1	5	23.0
	Demora en el pago de la indemnización	2	3	5	18.2
	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	2	1	3	25.0
	Otros motivos	18	9	27	21.5
Accidentes Personales	Errores en la cobranza de primas	426	431	857	10
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	137	236	373	6.25
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	13	28	41	10.6
	otros motivos	52	48	100	15.9
Multiseguros	Errores en la cobranza de las primas	2	0	2	32.5
	Renovación indebida de póliza	1	0	1	21.0
	Modificación de la tasa de interés, comisiones u otras condiciones	1	0	1	15.0
	Otros motivos	10	1	11	16.3
o Complementario Trabajo	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o acceso	3	2	5	21.0
	Errores en la cobranza de primas	1	0	1	30.0
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	1	1	1.0
Renta Particular	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o acceso	10	5	15	14.0
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	9	10	5.0
	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	0	7	7	7.3
Vida Grupo Particular	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	4	5	9	10.0
	Errores en la cobranza de primas	3	2	5	8.0
Vida ley trabajadores	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	0	3	3	1.0
	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	0	1	1	3.0
	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o acceso	1	0	1	6.0
odo Riesgo para Contratista	Rechazo en la atención del Siniestro	1	0	1	34.0
	Errores en la cobranza de las primas	1	0	1	27.0
Transportes	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	0	1	21.0
	Otros motivos	1	0	1	2.0
68 - Desgravamen	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	1	35.0
Total general		2,564	7,085	9,649	
Total Número de Reclamos Recibidos en el Trimestre				9,190	
Total Número de Operaciones Registradas en el Trimestre				3,307,342	
Tiempo Promedio De Absolucion Del Total De Reclamos Absueltos				9.0	