

**INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS**  
**Periodo: Enero - Marzo 2022**



La Positiva: Seguros

Operación, servicio o producto	Motivo de reclamo	Reclamos Absueltos		Tiempo Promedio de Atención
		Total a Favor de la Empresa	Total a Favor del Usuario	
Asistencia médica	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	14	172	15
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	79	11	16
	No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	55	14	15
	Errores en la cobranza de primas	39	6	12
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	10	8	16
	Cancelación indebida de la póliza de seguros	11	4	15
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	9	4	11
	Renovación indebida de póliza	9	4	21
	Incumplimiento de Cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	8	4	21
	Contratación o cargo indebido de seguros	8		15
	Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	6	1	9
	No recibí la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional		6	18
	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1	5	13
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	2	4	13
	Rechazo en la atención de siniestro	4	1	13
	Demora en el reembolso de gastos	2	3	23
	No esta conforme con el monto de la indemnización, valoración de daño, reparación o accesorios	2		8
	Demora en el pago de la indemnización	1		6
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1		6
Vehículos	Errores en la cobranza de primas	67	25	13
	No esta conforme con el monto de la indemnización, valoración de daño, reparación o accesorios	58	9	10
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	50	13	10
	Renovación indebida de póliza	28	13	18
	Rechazo en la atención de siniestro	34	2	11
	No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	27	3	9
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio		30	8
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	7	8	20
	Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	13	2	12
	Contratación o cargo indebido de seguros	12	2	22
	Demora en el pago de la indemnización	9	2	9
	Cancelación indebida de la póliza de seguros	9	2	12
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	5	3	11
	Demora en el reembolso de gastos	5		12
	Incumplimiento de Cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	3		16
	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1	1	14
	No recibí la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional		2	35
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1		29
Soat	No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	86		3
	Demora en el pago de la indemnización	63	11	9
	No esta conforme con el monto de la indemnización, valoración de daño, reparación o accesorios	41	1	9
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	30	10	11
	No recibí la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	16	16	9
	Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	26	5	11
	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	16	11	16
	Errores en la cobranza de primas	15	4	10
	Rechazo en la atención de siniestro	11		13
	Cancelación indebida de la póliza de seguros	8	2	33
	Contratación o cargo indebido de seguros	7	1	23
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	7		9
	Demora en el reembolso de gastos	6	1	11
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	2	5	7
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	4	9
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	1	3	11
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	4		7
Seguro de protección de tarjeta (crédito o débito)	Demora en el pago de la indemnización	10	22	9
	Rechazo en la atención de siniestro	10	1	10
	No esta conforme con el monto de la indemnización, valoración de daño, reparación o accesorios	2	1	11
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3		9
	Contratación o cargo indebido de seguros	1	1	28
	Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	1	1	11
	No recibí la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1		5
	No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1		7
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	1		7

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS  
Periodo: Enero - Marzo 2022



La Positiva: Seguros

Operación, servicio o producto	Motivo de reclamo	Reclamos Absueltos		Tiempo Promedio de Atención
		Total a Favor de la Empresa	Total a Favor del Usuario	
Accidentes personales	Contratación o cargo indebido de seguros	7		17
	No recibio la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1	5	17
	Demora en el reembolso de gastos	4		9
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3		17
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	2	13
	No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1	1	22
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio		2	21
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros		1	6
	Error en los datos del usuario registrado en la empresa		1	32
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.		1	32
Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	1	4	14
	Contratación o cargo indebido de seguros	3		8
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3		10
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas		2	26
	Errores en la cobranza de primas	1		12
Multiseguros	Demora en el pago de la indemnización	2	4	11
	Contratación o cargo indebido de seguros	3		30
	No esta conforme con el monto de la indemnización, valoración de daño, reparación o accesorios	1		3
	Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	1		10
Responsabilidad civil	Errores en la cobranza de primas	3	1	18
	Renovación indebida de póliza		2	10
	Demora en el pago de la indemnización	1	1	13
	Rechazo en la atención de siniestro	1		14
	No recibio la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional		1	6
Incendio	Rechazo en la atención de siniestro	1		15
	Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	1		5
	Contratación o cargo indebido de seguros		1	12
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas		1	15
Cauciones (Fianzas)	Errores en la cobranza de primas	2	1	12
Domiciliario	Errores en la cobranza de primas	2		10
	No recibio la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1		14
Miscelaneos	Renovación indebida de póliza		1	17
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		1	28
Agricola	Rechazo en la atención de siniestro	1		20
	Demora en el pago de la indemnización	1		15
Microseguros	Errores en la cobranza de primas		1	15
	Contratación o cargo indebido de seguros	1		14
Todo riesgo equipo para contratistas	Rechazo en la atención de siniestro	1		8
Transporte	Renovación indebida de póliza	1		39
TOTAL		1009	498	12
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE		1,427		
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES		445,864		