

**INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS**  
**Periodo: Abril - Junio 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	
SOAT	Demora en el pago de la indemnización	98	12	5
	No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	50		4
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	26	13	9
	No esta conforme con el monto de la indemnización, valoración de daño, reparación o accesorios	33	6	7
	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	15	12	12
	Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	23	4	11
	Errores en la cobranza de primas	7	6	10
	Demora en el reembolso de gastos	10	2	9
	Rechazo en la atención de siniestro	10	1	11
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	2	8	6
	No recibí la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	3	6	13
	Cancelación indebida de la póliza de seguros	8	1	6
	Contratación o cargo indebido de seguros	4		13
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	1	3	7
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	2	7
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	2	1	8
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	2	2	8
	Incumplimiento de Cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	2		8
	Publicidad engañosa o información que induce al error	1		9
VEHICULOS	Errores en la cobranza de primas	50	20	13
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	58	7	10
	No esta conforme con el monto de la indemnización, valoración de daño, reparación o accesorios	56	3	10
	Renovación indebida de póliza	31	12	17
	Rechazo en la atención de siniestro	30	1	11
	No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	21	1	7
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	15	10	15
	Cancelación indebida de la póliza de seguros	5	3	31
	Demora en el pago de la indemnización	8	2	7
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio		8	9
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	4	2	13
	Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	3	2	9
	Incumplimiento de Cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	1	23
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	1	2	21
	No recibí la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional		2	10
	Demora en el reembolso de gastos	1	1	8
	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	2		15
ASISTENCIA MÉDICA	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	75	22	12
	Errores en la cobranza de primas	33	14	10
	No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	40	2	12
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	26	6	15
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio		23	7
	Cancelación indebida de la póliza de seguros	9	10	19
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	14	3	14
	Renovación indebida de póliza	10	2	11
	Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	9	2	11
	No recibí la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	2	6	9
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	2	7	11
	Contratación o cargo indebido de seguros	5	2	9
	Incumplimiento de Cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	5	1	12
	Demora en el reembolso de gastos	2		13
	Rechazo en la atención de siniestro	2		13
	No esta conforme con el monto de la indemnización, valoración de daño, reparación o accesorios	2		10
	No esta conforme con el diagnostico médico (auditor interno de la empresa de seguros)	1		7
Seguro de Protección de tarjeta (crédito o débito)	Error en los datos del usuario registrado en la empresa		1	15
	Rechazo en la atención de siniestro	22	1	15
	Demora en el pago de la indemnización	7	13	17
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	5		25
	Contratación o cargo indebido de seguros	2	2	15
	No esta conforme con el monto de la indemnización, valoración de daño, reparación o accesorios	3		8
	Cancelación indebida de la póliza de seguros	1		10
	Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura		1	12
	Incumplimiento de Cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1		17

**INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS**  
**Periodo: Abril - Junio 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	
Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	2	3	9
	Contratación o cargo indebido de seguros	5		8
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2		8
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	1	1	6
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.	1		27
	Error en los datos del usuario registrado en la empresa		1	10
Accidentes Personales	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1	2	9
	No esta conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1	1	20
	No recibio la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1	1	11
	Errores en la cobranza de primas	1		13
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	1		15
	Demora en el reembolso de gastos	1		14
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		22
	Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura	1		53
Responsabilidad Civil	Renovación indebida de póliza	3	1	16
	Rechazo en la atención de siniestro	2		12
	Errores en la cobranza de primas	1		6
	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1		6
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		6
Multiseguros	Demora en el pago de la indemnización	2	2	12
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		1	12
	Errores en la cobranza de primas	1		22
	Demora en el reembolso de gastos	1		27
Misceláneos	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	2	8
	Renovación indebida de póliza		2	8
	Demora en el reembolso de gastos		1	4
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio		1	3
Incendio	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2		15
	No esta conforme con el monto de la indemnización, valoración de daño, reparación o accesorios	1		22
	Demora en el pago de la indemnización		1	5
	Contratación o cargo indebido de seguros	1		6
Domiciliario	Errores en la cobranza de primas	1		15
	Demora en el pago de la indemnización		1	7
	Renovación indebida de póliza		1	3
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en calidad del servicio	1		13
Agrícola	Rechazo en la atención de siniestro	1		11
	Demora en el pago de la indemnización	1		7
Desnohestidad	Cancelación indebida de la póliza de seguros		1	30
Microseguros	Demora en el pago de la indemnización	1		18
TOTAL		903	297	12
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			1,256	
TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES			395,731	