

**INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS**  
Periodo: Octubre - Diciembre 2023



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	
Vehículos	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	52	15	12
	Incumplimiento en el plazo de atención de los siniestros y/o coberturas	47	12	11
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	41	14	13
	Errores en la cobranza de primas	41	11	12
	Disconformidad con la renovación de la póliza de seguros	35	16	13
	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	42	4	11
	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	38	3	12
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	5	13	11
	Rechazo en la atención del siniestro	15	2	11
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	11	2	11
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	5	3	12
	Contratación o cargo indebido de seguros.	5	1	13
	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	2	2	18
	Error en los datos del usuario registrado en la empresa		2	16
	Cancelación indebida de la póliza de seguros	2		19
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.		1	10
Soat	Incumplimiento en el plazo de atención de los siniestros y/o coberturas	193	18	10
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	28	14	11
	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	16	2	9
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	11	6	9
	Cancelación indebida de la póliza de seguros	16		11
	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	6	6	9
	Rechazo en la atención del siniestro	12		13
	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	7	4	13
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	6	4	14
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	5	3	10
	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	4	1	11
	No está conforme con el diagnóstico médico (auditor interno de la empresa de seguros)	4		11
	Contratación o cargo indebido de seguros.	4		13
	Errores en la cobranza de primas	2		13
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1		14
Asistencia médica	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	59	26	12
	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	55	5	13
	Errores en la cobranza de primas	31	13	13
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	20	15	14
	Disconformidad con la renovación de la póliza de seguros	13	10	12
	Incumplimiento en el plazo de atención de los siniestros y/o coberturas	13	9	14
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	19	3	13
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	13	8
	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	11	2	13
	Cancelación indebida de la póliza de seguros	8	3	13
	Rechazo en la atención del siniestro	8	1	11
	Contratación o cargo indebido de seguros.	3	1	16
	No está conforme con el diagnóstico médico (auditor interno de la empresa de seguros)	2	1	13
	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	2	1	10
	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1		9
Incendio	Incumplimiento en el plazo de atención de los siniestros y/o coberturas	13	16	10
	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	2		14
	Rechazo en la atención del siniestro	1	1	11
	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1	1	15
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2		15
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1		14
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio		1	6
Seguro de protección de tarjeta (crédito o débito)	Incumplimiento en el plazo de atención de los siniestros y/o coberturas	7	8	9
	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	5	1	8
	Contratación o cargo indebido de seguros.	3	1	14
	Rechazo en la atención del siniestro	1	1	8
	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros	2		9
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1		6
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		10
	Incumplimiento en el plazo de atención de los siniestros y/o coberturas	2	1	11

**INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS**  
**Periodo: Octubre - Diciembre 2023**



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	
Responsabilidad civil	Rechazo en la atención del siniestro	2	1	8
	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)		1	5
	Disconformidad con la renovación de la póliza de seguros		1	11
	Contratación o cargo indebido de seguros.		1	15
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1		8
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		14
Accidentes personales	Incumplimiento en el plazo de atención de los siniestros y/o coberturas	4	1	15
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	1	15
	Error en los datos del usuario registrado en la empresa		1	21
	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional	1		15
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1		9
Domiciliario	Rechazo en la atención del siniestro	3		11
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3		16
	Incumplimiento en el plazo de atención de los siniestros y/o coberturas	2		7
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1		10
	Errores en la cobranza de primas	1		14
Agrícola	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios	3	1	13
	Rechazo en la atención del siniestro	2		12
	Incumplimiento en el plazo de atención de los siniestros y/o coberturas	2		15
Multiseguros	Incumplimiento en el plazo de atención de los siniestros y/o coberturas	3		11
	Rechazo en la atención del siniestro	2		7
	Errores en la cobranza de primas	1		6
Atención al público (no relacionado a las operaciones o	Contratación o cargo indebido de seguros.		1	13
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		8
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio		1	8
	Errores en la cobranza de primas		1	12
Transporte	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	1		21
	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1		10
Todo riesgo para contratistas	Incumplimiento en el plazo de atención de los siniestros y/o coberturas	1		7
Microseguros	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1		12
Miscelaneos	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		16
<b>TOTAL</b>		<b>985</b>	<b>304</b>	<b>12</b>
<b>TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE</b>		<b>1,268</b>		
<b>TOTAL NUMERO DE OPERACIONES</b>		<b>518,946</b>		