

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Período del 01/10/2024 al 31/12/2024

QUÁLITAS SEGUROS

Nro.	Operación, Servicio o Producto	Código / Motivo del Reclamo	Reclamos en Proceso de Absolución	Reclamos Absueltos		Tiempo Promedio de Atención	Presentado	Absuelto	VIA	Días Calendario	Procedente a favor del Asegurado
				A favor de la Empresa	A favor del Usuario						
1	40 Vehiculos	44 DEMORA EN EL PAGO DE LA INDEMNIZACIÓN	0	1		13	03/10/2024	23/10/2024	Página web de la empresa	13	NO
2	40 Vehiculos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0	1		13	03/10/2024	23/10/2024	Página web de la empresa	13	NO
3	40 Vehiculos	62 RECHAZO EN LA ATENCIÓN DEL SINIESTRO	0	1		13	04/10/2024	24/10/2024	Vía telefónica	13	NO
4	40 Vehiculos	41 NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	0	1		14	07/10/2024	28/10/2024	Página web de la empresa	14	NO
5	40 Vehiculos	46 NO RECIBÍ LA PÓLIZA, CERTIFICADO DE SEGURO, ENDOSO O COBERTURA PROVISIONAL	0	1		12	11/10/2024	29/10/2024	Página web de la empresa	12	NO
6	40 Vehiculos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0	1		14	11/10/2024	31/10/2024	Vía telefónica	14	NO
7	40 Vehiculos	41 NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	0	1		5	14/10/2024	21/10/2024	Página web de la empresa	5	NO
8	40 Vehiculos	46 NO RECIBÍ LA PÓLIZA, CERTIFICADO DE SEGURO, ENDOSO O COBERTURA PROVISIONAL	0	1		11	14/10/2024	29/10/2024	Página web de la empresa	11	NO
9	40 Vehiculos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0	1		14	15/10/2024	6/11/2024	Página web de la empresa	14	NO
10	40 Vehiculos	49 ERRORES EN LA COBRANZA DE PRIMAS	0	1		15	15/10/2024	6/11/2024	Página web de la empresa	15	NO
11	40 Vehiculos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0	1		15	16/10/2024	8/11/2024	Página web de la empresa	15	NO
12	40 Vehiculos	49 ERRORES EN LA COBRANZA DE PRIMAS	0	1		15	16/10/2024	8/11/2024	Página web de la empresa	15	NO
13	40 Vehiculos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0	1		15	16/10/2024	8/11/2024	Vía telefónica	15	NO
14	40 Vehiculos	40 NO ESTÁ CONFORME CON LAS CONDICIONES DE LA PÓLIZA DE SEGUROS (ENTRE OTROS: MONTO DE PRIMA, DEDUCIBLE, FRANQUICIA O SUS ENDOSOS)	0	1		15	16/10/2024	8/11/2024	Página web de la empresa	15	NO
15	40 Vehiculos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0	1		14	17/10/2024	8/11/2024	Vía telefónica	14	NO
16	40 Vehiculos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0	1		14	17/10/2024	8/11/2024	Vía telefónica	14	NO

17	40 Vehiculos	40 NO ESTÁ CONFORME CON LAS CONDICIONES DE LA PÓLIZA DE SEGUROS (ENTRE OTROS: MONTO DE PRIMA, DEDUCIBLE, FRANQUICIA O SUS ENDOSOS)	0	1		14	18/10/2024	11/11/2024	Vía telefónica	14	NO
18	40 Vehiculos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0		1	15	21/10/2024	13/11/2024	Vía telefónica	15	SI
19	40 Vehiculos	20 DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	0	1		15	21/10/2024	13/11/2024	Página web de la empresa	15	NO
20	40 Vehiculos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0		1	14	23/10/2024	14/11/2024	Vía telefónica	14	SI
21	40 Vehiculos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0		1	14	23/10/2024	14/11/2024	Página web de la empresa	14	SI
22	40 Vehiculos	49 ERRORES EN LA COBRANZA DE PRIMAS	0	1		5	23/10/2024	30/10/2024	Página web de la empresa	5	NO
23	40 Vehiculos	41 NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	0	1		15	24/10/2024	15/11/2024	Vía telefónica	15	NO
24	40 Vehiculos	36 INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE EL SEGURO CONTRATADO	0	1		15	24/10/2024	15/11/2024	Página web de la empresa	15	NO
25	40 Vehiculos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0		1	12	29/10/2024	15/11/2024	Página web de la empresa	12	SI
26	40 Vehiculos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0		1	11	30/10/2024	15/11/2024	Página web de la empresa	11	SI
27	40 Vehiculos	01 INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	0	1		11	30/10/2024	16/11/2024	Página web de la empresa	11	NO
28	40 Vehiculos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0	1		10	31/10/2024	17/11/2024	Página web de la empresa	10	NO
29	40 Vehiculos	41 NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	0	1		15	17/10/2024	8/11/2024	OFICINA	15	NO
30	40 Vehiculos	41 NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	0	1		13	29/10/2024	18/11/2024	OFICINA	13	NO
31	40 Vehiculos	41 NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	0		1	14	04/11/2024	22/11/2024	Vía telefónica	14	SI
32	40 Vehiculos	49 ERRORES EN LA COBRANZA DE PRIMAS	0	1		12	06/11/2024	24/11/2024	Página web de la empresa	12	NO
33	40 Vehiculos	03 COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGÚN CORRESPONDA)	0		1	8	07/11/2024	19/11/2024	Vía telefónica	8	SI
34	40 Vehiculos	21 PUBLICIDAD ENGAÑOSA O INFORMACIÓN QUE INDUCE EL ERROR	0	1		15	07/11/2024	28/11/2024	Página web de la empresa	15	NO
35	40 Vehiculos	02 INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	0	1		14	09/11/2024	01/12/2024	Página web de la empresa	14	NO

36	40 Vehiculos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0	1		14	11/11/2024	01/12/2024	Vía telefónica	14	NO
37	40 Vehiculos	01 INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	0	1		11	14/11/2024	01/12/2024	Vía telefónica	11	NO
38	40 Vehiculos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0	1		12	14/11/2024	02/12/2024	Página web de la empresa	12	NO
39	64 SOAT	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0		1	2	16/11/2024	20/11/2024	Página web de la empresa	2	SI
40	40 Vehiculos	41 NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	0	1		12	19/11/2024	05/12/2024	Página web de la empresa	12	NO
41	40 Vehiculos	03 COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGÚN CORRESPONDA)	0	1		13	20/11/2024	10/12/2024	Página web de la empresa	13	NO
42	40 Vehiculos	47 RENOVACIÓN INDEBIDA DE PÓLIZAS DE SEGUROS	0	1		14	20/11/2024	11/12/2024	Página web de la empresa	14	NO
43	40 Vehiculos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0	1		14	20/11/2024	11/12/2024	Página web de la empresa	14	NO
44	40 Vehiculos	03 COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGÚN CORRESPONDA)	0	1		14	21/11/2024	12/12/2024	Página web de la empresa	14	NO
45	40 Vehiculos	62 RECHAZO EN LA ATENCIÓN DEL SINIESTRO	0	1		14	21/11/2024	12/12/2024	Página web de la empresa	14	NO
46	40 Vehiculos	01 INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	0	1		14	21/11/2024	12/12/2024	Página web de la empresa	14	NO
47	40 Vehiculos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0		1	14	25/11/2024	16/12/2024	Página web de la empresa	14	SI
48	40 Vehiculos	41 NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	0	1		14	25/11/2024	16/12/2024	Vía telefónica	14	NO
49	40 Vehiculos	03 COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGÚN CORRESPONDA)	0	1		14	25/11/2024	16/12/2024	Página web de la empresa	14	NO
50	40 Vehiculos	36 INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE EL SEGURO CONTRATADO	0	1		14	26/11/2024	17/12/2024	Vía telefónica	14	NO
51	40 Vehiculos	02 INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	0	1		14	26/11/2024	17/12/2024	Vía telefónica	14	NO
52	40 Vehiculos	40 NO ESTÁ CONFORME CON LAS CONDICIONES DE LA PÓLIZA DE SEGUROS (ENTRE OTROS: MONTO DE PRIMA, DEDUCIBLE, FRANQUICIA O SUS ENDOSOS)	0	1		14	26/11/2024	17/12/2024	Vía telefónica	14	NO
53	40 Vehiculos	12 CONTRATACIÓN O CARGO INDEBIDO DE SEGUROS	0	1		13	28/11/2024	18/12/2024	Página web de la empresa	13	NO
54	40 Vehiculos	49 ERRORES EN LA COBRANZA DE PRIMAS	0	1		6	29/11/2024	10/12/2024	Página web de la empresa	6	NO

55	40 Vehiculos	49 ERRORES EN LA COBRANZA DE PRIMAS	0	1		6	29/11/2024	10/12/2024	Página web de la empresa	6	NO
56	40 Vehiculos	12 CONTRATACIÓN O CARGO INDEBIDO DE SEGUROS	0	1		14	03/12/2024	24/12/2024	Página web de la empresa	14	NO
57	40 Vehiculos	03 COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGÚN CORRESPONDA)	0	1		6	04/12/2024	12/12/2024	Vía telefónica	6	NO
58	40 Vehiculos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0	1		15	05/12/2024	27/12/2024	Página web de la empresa	15	NO
59	40 Vehiculos	41 NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	0	1		15	05/12/2024	27/12/2024	Vía telefónica	15	NO
60	40 Vehiculos	02 INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	0		1	15	06/12/2024	30/12/2024	Página web de la empresa	15	SI
61	40 Vehiculos	62 RECHAZO EN LA ATENCIÓN DEL SINIESTRO	0		1	15	06/12/2024	30/12/2024	Página web de la empresa	15	SI
62	40 Vehiculos	45 DEMORA EN EL REEMBOLSO DE GASTOS	0	1		15	10/12/2024	2/01/2025	Página web de la empresa	15	NO
63	40 Vehiculos	45 DEMORA EN EL REEMBOLSO DE GASTOS	0	1		15	10/12/2024	2/01/2025	Página web de la empresa	15	NO
64	40 Vehiculos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0	1		14	10/12/2024	1/01/2025	Vía telefónica	14	NO
65	40 Vehiculos	41 NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	0		1	14	11/12/2024	02/01/2025	Página web de la empresa	14	SI
66	40 Vehiculos	01 INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	0		1	13	12/12/2024	02/01/2025	Vía telefónica	13	SI
67	40 Vehiculos	41 NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	0	1		14	16/12/2024	07/01/2025	Página web de la empresa	14	NO
68	40 Vehiculos	65 INCUMPLIMIENTO DEL PLAZO PARA LA ATENCIÓN DE SOLICITUD DE COBERTURA	0	1		14	16/12/2024	07/01/2025	Página web de la empresa	14	NO
69	40 Vehiculos	01 INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	0	1		14	16/12/2024	07/01/2025	Página web de la empresa	14	NO
70	40 Vehiculos	41 NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	0	1		15	16/12/2024	08/01/2025	Página web de la empresa	15	NO
71	40 Vehiculos	41 NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	0	1		13	12/12/2024	2/01/2025	OFICINA	13	NO
72	40 Vehiculos	41 NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	0	1		13	13/12/2024	3/01/2025	OFICINA	13	NO
73	40 Vehiculos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0	1		13	13/12/2024	3/01/2025	OFICINA	13	NO

74	40 Vehiculos	43 NO ESTÁ CONFORME CON EL DIAGNÓSTICO MÉDICO (AUDITOR INTERNO DE LA EMPRESA DE SEGUROS)	0	1		14	17/12/2024	08/01/2025	Página web de la empresa	14	NO
75	40 Vehiculos	41 NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	0	1		14	17/12/2024	08/01/2025	Página web de la empresa	14	NO
76	40 Vehiculos	01 INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	0	1		14	17/12/2024	08/01/2025	Vía telefónica	14	NO
77	40 Vehiculos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0	1		11	23/12/2024	09/01/2025	Página web de la empresa	11	NO
78	40 Vehiculos	45 DEMORA EN EL REEMBOLSO DE GASTOS	0	1		6	23/12/2024	02/01/2025	Página web de la empresa	6	NO
79	40 Vehiculos	62 RECHAZO EN LA ATENCIÓN DEL SINIESTRO	0	1		15	23/12/2024	15/01/2025	Vía telefónica	15	NO
80	40 Vehiculos	41 NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	0	1		13	26/12/2024	15/01/2025	Página web de la empresa	13	NO
81	40 Vehiculos	49 ERRORES EN LA COBRANZA DE PRIMAS	0	1		11	28/12/2024	15/01/2025	Página web de la empresa	11	NO
82	40 Vehiculos	01 INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	0	1		12	28/12/2024	16/01/2025	Página web de la empresa	12	NO
83	40 Vehiculos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0	1		12	30/12/2024	16/01/2025	Vía telefónica	12	NO
84	40 Vehiculos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0	1		11	31/12/2024	16/01/2025	Vía telefónica	11	NO
85	40 Vehiculos	41 NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	0	1		11	31/12/2024	16/01/2025	Vía telefónica	11	NO

Nota:

El tiempo promedio de absolución de los reclamos se obtienen dividiendo la sumatoria de días tomados en absolver un determinado conjunto de reclamos correspondientes al mismo código de operación, servicio o producto y al mismo motivo de reclamo, entre el número de reclamos que originan dicha sumatoria.