



INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo:	Del:	01/03/2024	Al:	31/03/2024
----------	------	------------	-----	------------

N°	Operación, Servicio o Producto (1)	Motivo de Reclamo (2)	Reclamos Absueltos		Tiempo Promedio de Absolución
			A favor de la Empresa	A favor del Usuario	
1	48	12	11	9	9
2	48	49	0	9	10
3	48	99	3	1	12
4	60	12	37	39	8
5	60	36	9	20	9
6	60	49	5	21	10
7	60	99	1	2	13
8	61	12	27	32	10
9	61	36	19	4	11
10	61	49	27	66	10
11	61	99	12	6	12
12	63	99	1	0	5
13	66	12	2	1	15
14	66	49	0	1	13
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL MES				390	
NÚMERO TOTAL DE OPERACIONES DE LA EMPRESA				134442	
TIEMPO PROMEDIO DE ATENCIÓN				10	

(1) Diez (10) operaciones, servicios o productos con mayor frecuencia de reclamo

(2) Tres (3) motivos más frecuentes de reclamo

Código	Operación, Servicio o producto
48	Robo y asalto
60	Misceláneos
61	Accidentes personales
63	Asistencia Médica
66	Vida grupo particular

Código	Motivo de Reclamo
12	Contratación o cargo indebido de seguros.
36	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado
49	Errores en la cobranza de primas
99	Otros motivos