

Período del 01/01/2023 al 31/03/2023

QUÁLITAS SEGUROS

Nro.	Operación, Servicio o Producto	Código / Motivo del Reclamo	Reclamos en Proceso de Absolución	Reclamos Absuletos		Tiempo Promedio de Atención	Presentado	Absuelto	VIA	Días Calendario	Procedente a favor del Asegurado
				A favor de la Empresa	A favor del Usuario						
1	Vehículos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0		1	18	03/01/2023	05/01/2023	Vía telefónica	1	No
2	Vehículos	41 NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	0	1		21	03/01/2023	02/02/2023	Vía internet	29	si
3	Vehículos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0		1	18	05/01/2023	05/01/2023	Vía telefónica	1	No
4	Vehículos	44 DEMORA EN EL PAGO DE LA INDEMNIZACIÓN	0	1		12	05/01/2023	13/01/2023	Vía internet	7	si
5	Vehículos	TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGÚN CORRESPONDA)	0	1		30	06/01/2023	05/02/2023	Vía telefónica	29	si
6	Vehículos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0	1		18	09/01/2023	06/02/2023	Vía telefónica	27	si
7	Vehículos	41 NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	0		1	21	11/01/2023	12/01/2023	Vía telefónica	0	No
8	Vehículos	45 DEMORA EN EL REEMBOLSO DE GASTOS	0		1	21	11/01/2023	06/02/2023	Vía telefónica	6	No
9	Vehículos	TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGÚN CORRESPONDA)	0		1	19	11/01/2023	18/01/2023	Vía telefónica	25	No
10	Vehículos	41 NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	0	1		21	13/01/2023	12/02/2023	Vía telefónica	29	Si
11	Vehículos	41 NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	0	1		21	18/01/2023	17/02/2023	Vía telefónica	26	Si
12	Vehículos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0		1	18	18/01/2023	14/02/2023	Vía internet	29	No
13	Vehículos	49 ERRORES EN LA COBRANZA DE PRIMAS	0		1	17	19/01/2023	07/02/2023	Vía telefónica	18	No
14	Vehículos	62 RECHAZO EN LA ATENCIÓN DEL SINIESTRO	0	1		22	24/01/2023	23/02/2023	Vía telefónica	29	Si
15	Vehículos	51 INCUMPLIMIENTO EN LA RESOLUCIÓN DE LA PÓLIZA DE SEGUROS	0		1	30	24/01/2023	23/02/2023	Vía telefónica	29	No
16	Vehículos	49 ERRORES EN LA COBRANZA DE PRIMAS	0		1	17	24/01/2023	07/02/2023	Vía telefónica	29	No
17	Vehículos	41 NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	0		1	21	24/01/2023	23/02/2023	Vía telefónica	13	No
18	Vehículos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0		1	18	24/01/2023	23/02/2023	Vía telefónica	29	No
19	Vehículos	41 NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	0	1		21	25/01/2023	24/02/2023	Vía telefónica	29	si

20	Vehículos	02 INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	0	1		25	26/01/2023	25/02/2023	Vía internet	29	si
21	Vehículos	02 INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	0	1		25	26/01/2023	25/02/2023	Vía telefónica	29	si
22	Vehículos	02 INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	0	1		25	27/01/2023	26/02/2023	Vía telefónica	29	si
23	Vehículos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0		1	18	30/01/2023	27/02/2023	Vía telefónica	27	No
24	Vehículos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0		1	18	31/01/2023	27/02/2023	Vía internet	30	si
25	Vehículos	01 INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	0		1	19	31/01/2023	2/03/2023	Vía internet	26	No
26	Vehículos	41 NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	0		1	21	31/01/2023	2/03/2023	Vía internet	29	si
27	Vehículos	41 NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	0		1	21	31/01/2023	3/03/2023	Vía telefónica	29	si
28	Vehículos	02 INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	0		1	25	01/02/2023	3/03/2023	Vía telefónica	29	No
29	Vehículos	41 NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	0		1	21	02/02/2023	4/03/2023	Vía internet	29	No
30	Vehículos	41 NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	0		1	21	07/02/2023	7/03/2023	Vía internet	3	No
31	Vehículos	41 NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	0		1	21	09/02/2023	10/03/2023	Vía telefónica	27	No
32	Vehículos	41 NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	0		1	21	09/02/2023	11/03/2023	Vía telefónica	8	No
33	Vehículos	62 RECHAZO EN LA ATENCIÓN DEL SINIESTRO	0		1	22	09/02/2023	11/03/2023	Vía internet	29	No
34	Vehículos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0		1	18	13/02/2023	14/03/2023	Vía telefónica	29	No
35	Vehículos	65 INCUMPLIMIENTO DEL PLAZO PARA LA ATENCIÓN DE SOLICITUD DE COBERTURA	0		1	8	13/02/2023	14/02/2023	Vía telefónica	28	No
36	Vehículos	62 RECHAZO EN LA ATENCIÓN DEL SINIESTRO	0		1	22	14/02/2023	14/03/2023	Vía internet	0	si
37	Vehículos	41 NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	0		1	21	15/02/2023	21/02/2023	Vía internet	28	si
38	Vehículos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0		1	18	15/02/2023	14/03/2023	Vía internet	27	No
39	Vehículos	41 NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	0		1	21	15/02/2023	21/02/2023	Vía internet	27	si
40	Vehículos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0		1	18	15/02/2023	16/03/2023	Vía internet	5	No
41	Vehículos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0		1	18	15/02/2023	15/03/2023	Vía telefónica	26	No
42	Vehículos	SEGUROS (ENTRE OTROS: MONTO DE PRIMA, DEDUCIBLE, FRANQUICIA O SUS ENDOSOS)	0		1	29	17/02/2023	18/03/2023	Vía internet	28	si
43	Vehículos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0		1	18	20/02/2023	24/02/2023	Vía telefónica	5	No

44	Vehículos	30 FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS	0	1		26	21/02/2023	19/03/2023	Vía telefónica	28	si
45	Vehículos	41 NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	0	1		21	23/02/2023	25/03/2023	Vía telefónica	3	si
46	Vehículos	21 PUBLICIDAD ENGAÑOSA O INFORMACIÓN QUE INDUCE EL ERROR	0	1		30	24/02/2023	26/03/2023	Vía internet	25	si
47	Vehículos	12 CONTRATACIÓN O CARGO INDEBIDO DE SEGUROS	0	1		30	27/02/2023	29/03/2023	Vía internet	27	si
48	Vehículos	TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGÚN CORRESPONDA)	0		1	19	27/02/2023	23/03/2023	Vía telefónica	29	No
49	Vehículos	41 NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	0		1	21	27/02/2023	29/03/2023	Vía telefónica	29	No
50	Vehículos	41 NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	0		1	21	24/02/2023	21/03/2023	Vía internet	23	No
51	Vehículos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0	1		18	01/03/2023	17/03/2023	Vía internet	29	si
52	Vehículos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0	1		18	02/03/2023	21/03/2023	Vía telefónica	29	si
53	Vehículos	41 NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	0		1	21	02/03/2023	24/03/2023	Vía telefónica	12	No
54	Vehículos	TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGÚN CORRESPONDA)	0		1	19	04/03/2023	24/03/2023	Vía internet	13	No
55	Vehículos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0	1		18	06/03/2023	25/03/2023	Vía internet	16	si
56	Vehículos	41 NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	0		1	21	07/03/2023	27/03/2023	Vía telefónica	14	No
57	Vehículos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0	1		18	07/03/2023	27/03/2023	Vía telefónica	12	si
58	Vehículos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0	1		18	07/03/2023	27/03/2023	Vía internet	12	si
59	Vehículos	62 RECHAZO EN LA ATENCIÓN DEL SINIESTRO		1		22	08/03/2023	28/03/2023	Vía internet	12	si
60	Vehículos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO			1	18	09/03/2023	29/03/2023	Vía telefónica	12	No
61	Vehículos	41 NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS			1	21	09/03/2023	29/03/2023	Vía internet	12	No
62	Vehículos	41 NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS		1		21	10/03/2023	30/03/2023	Vía telefónica	12	si
63	Vehículos	62 RECHAZO EN LA ATENCIÓN DEL SINIESTRO		1		22	10/03/2023	30/03/2023	Vía telefónica	12	si
64	Vehículos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO		1		18	14/03/2023	5/04/2023	Vía internet	12	si
65	Vehículos	65 INCUMPLIMIENTO DEL PLAZO PARA LA ATENCIÓN DE SOLICITUD DE COBERTURA		1		8	15/03/2023	5/04/2023	Vía internet	12	si
66	SOAT	45 DEMORA EN EL REEMBOLSO DE GASTOS		1		21	15/03/2023	5/04/2023	Vía internet	14	si
67	Vehículos	41 NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS		1		21	16/03/2023	9/04/2023	Vía telefónica	13	si
68	Vehículos	41 NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS		1		21	17/03/2023	9/04/2023	Vía telefónica	13	si

69	Vehículos	36 INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE EL SEGURO CONTRATADO		1		15	21/03/2023	9/04/2023	Vía telefónica	14	si
70	Vehículos	01 INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS		1		19	21/03/2023	12/04/2023	Vía telefónica	13	No
71	Vehículos	01 INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS		1		19	21/03/2023	6/04/2023	Vía telefónica	10	No
72	Vehículos	46 NO RECIBIÓ LA PÓLIZA, CERTIFICADO DE SEGURO, ENDOSO O COBERTURA PROVISIONAL		1		15	22/03/2023	14/04/2023	Vía internet	14	si
73	Vehículos	41 NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS		1		21	23/03/2023	17/04/2023	Vía telefónica	11	si
74	Vehículos	41 NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS		1		21	24/03/2023	18/04/2023	Vía telefónica	15	si
75	Vehículos	02 INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS		1		25	24/03/2023	18/04/2023	Vía telefónica	15	si
76	Vehículos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO		1		18	24/03/2023	18/04/2023	Vía telefónica	15	si
77	Vehículos	01 INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS		1		19	24/03/2023	18/04/2023	Vía internet	15	si
78	Vehículos	62 RECHAZO EN LA ATENCIÓN DEL SINIESTRO		1		22	24/03/2023	18/04/2023	Vía internet	15	si
79	Vehículos	02 INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS		1		25	27/03/2023	19/04/2023	Vía telefónica	15	si
80	Vehículos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO		1		18	27/03/2023	19/04/2023	Vía telefónica	15	No
81	Vehículos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO		1		18	27/03/2023	19/04/2023	Vía telefónica	15	si
82	Vehículos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO		1		18	29/03/2023	21/04/2023	Vía internet	15	No
83	SOAT	44 DEMORA EN EL PAGO DE LA INDEMNIZACIÓN		1		12	30/03/2023	24/04/2023	Vía internet	15	si
84	Vehículos	36 INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE EL SEGURO CONTRATADO		1		15	31/03/2023	25/04/2023	Vía internet	15	si

**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.