

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Período del 01/07/2022 al 30/09/2022

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	Vehículos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0		1	14	04/07/2022	07/07/2022	Vía telefónica	14	Si
2	Vehículos	41 NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	0	1		22	04/07/2022	10/07/2022	Vía telefónica	22	No
3	Vehículos	65 INCUMPLIMIENTO DEL PLAZO PARA LA ATENCIÓN DE SOLICITUD DE COBERTURA	0	1		17	04/07/2022	31/07/2022	Vía internet	17	No
4	SOAT	30 FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS	0	1		22	05/07/2022	27/07/2022	Vía internet	22	No
5	Vehículos	41 NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	0	1		22	06/07/2022	05/08/2022	Vía telefónica	22	No
6	Vehículos	41 NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	0		1	22	06/07/2022	06/08/2022	Vía telefónica	22	si
7	Vehículos	TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGÚN CORRESPONDA)	0	1		10	06/07/2022	08/07/2022	Vía telefónica	10	No
8	Vehículos	41 NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	0	1		22	07/07/2022	06/08/2022	Vía telefónica	22	No
9	Vehículos	62 RECHAZO EN LA ATENCIÓN DEL SINIESTRO	0		1	23	15/07/2022	16/08/2022	Vía internet	23	Si
10	Vehículos	TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGÚN CORRESPONDA)	0		1	10	18/07/2022	08/08/2022	Vía internet	10	Si
11	Vehículos	44 DEMORA EN EL PAGO DE LA INDEMNIZACIÓN	0		1	30	18/07/2022	17/08/2022	Vía internet	30	Si
12	Vehículos	41 NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	0	1		22	18/07/2022	12/08/2022	Vía telefónica	22	No
13	Vehículos	36 INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE EL SEGURO CONTRATADO	0	1		18	18/07/2022	12/08/2022	Vía internet	18	No
14	Vehículos	41 NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	0		1	22	25/07/2022	08/08/2022	Vía internet	22	Si
15	Vehículos	TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGÚN CORRESPONDA)	0	1		10	26/07/2022	31/07/2022	Vía internet	10	No
16	Vehículos	01 INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	0	1		13	26/07/2022	08/08/2022	Vía internet	13	No
17	Vehículos	62 RECHAZO EN LA ATENCIÓN DEL SINIESTRO	0		1	23	27/07/2022	09/08/2022	Vía internet	23	Si
18	Vehículos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0	1		14	31/07/2022	02/08/2022	Vía telefónica	14	No
19	Vehículos	62 RECHAZO EN LA ATENCIÓN DEL SINIESTRO	0		1	23	01/08/2022	22/08/2022	Vía telefónica	23	Si

20	Vehículos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0	1	14	02/08/2022	25/08/2022	Vía telefónica	14	Si
21	Vehículos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0	1	14	08/08/2022	25/08/2022	Vía telefónica	14	No
22	Vehículos	02 INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	0	1	18	08/08/2022	25/08/2022	Vía telefónica	18	No
23	Vehículos	TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGÚN CORRESPONDA)	0	1	10	11/08/2022	25/08/2022	Vía telefónica	10	Si
24	Vehículos	65 INCUMPLIMIENTO DEL PLAZO PARA LA ATENCIÓN DE SOLICITUD DE COBERTURA	0	1	17	11/08/2022	15/08/2022	Vía telefónica	17	Si
25	Vehículos	21 PUBLICIDAD ENGAÑOSA O INFORMACIÓN QUE INDUCE EL ERROR	0	1	4	15/08/2022	19/08/2022	Vía telefónica	4	Si
26	Vehículos	34 ERROR EN LOS DATOS DEL USUARIO REGISTRADO EN LA EMPRESA	0	1	7	18/08/2022	25/08/2022	Vía internet	7	Si
27	Vehículos	65 INCUMPLIMIENTO DEL PLAZO PARA LA ATENCIÓN DE SOLICITUD DE COBERTURA	0	1	17	18/08/2022	25/08/2022	Vía telefónica	17	No
28	Vehículos	TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGÚN CORRESPONDA)	0	1	10	24/08/2022	31/08/2022	Vía telefónica	10	SI
29	Vehículos	02 INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	0	1	18	26/08/2022	29/08/2022	Vía telefónica	18	SI
30	Vehículos	41 NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	0	1	22	31/08/2022	05/09/2022	Vía internet	22	No
31	Vehículos	02 INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	0	1	18	01/09/2022	29/09/2022	Vía internet	18	No
32	Vehículos	51 INCUMPLIMIENTO EN LA RESOLUCIÓN DE LA PÓLIZA DE SEGUROS	0	1	30	02/09/2022	02/10/2022	Vía internet	30	No
33	Vehículos	65 INCUMPLIMIENTO DEL PLAZO PARA LA ATENCIÓN DE SOLICITUD DE COBERTURA	0	1	17	05/09/2022	05/10/2022	Vía internet	17	No
34	Vehículos	41 NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	0	1	22	09/09/2022	09/10/2022	Vía internet	22	No
35	Vehículos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0	1	14	13/09/2022	10/10/2022	Vía internet	14	Si
36	Vehículos	41 NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	0	1	22	14/09/2022	13/10/2022	Vía internet	22	No
37	Vehículos	62 RECHAZO EN LA ATENCIÓN DEL SINIESTRO	0	1	23	14/09/2022	11/10/2022	Vía telefónica	23	SI
38	Vehículos	02 INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	0	1	18	15/09/2022	29/09/2022	Vía telefónica	18	No
39	Vehículos	41 NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	0	1	22	19/09/2022	13/10/2022	Vía internet	22	Si
40	Vehículos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0	1	14	21/09/2022	16/10/2022	Vía internet	14	Si
41	Vehículos	45 DEMORA EN EL REEMBOLSO DE GASTOS	0	1	17	23/09/2022	13/10/2022	Vía internet	17	Si
42	Vehículos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0	1	14	26/09/2022	26/10/2022	Vía internet	14	Si
43	Vehículos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0	1	14	26/09/2022	21/10/2022	Vía internet	14	Si

44	Vehículos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0		1	14	27/09/2022	27/10/2022	Vía internet	14	Si
45	Vehículos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0	1		14	28/09/2022	29/10/2022	Vía internet	14	No
46	Vehículos	36 INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE EL SEGURO CONTRATADO	0	1		18	29/09/2022	29/10/2022	Vía internet	18	No
47	Vehículos	47 RENOVACIÓN INDEBIDA DE PÓLIZAS DE SEGUROS	0		1	10	30/09/2022	30/10/2022	Vía internet	10	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.