

Reclamos recibidos por Usuarios																								
CODIGO	MOTIVOS	Revisión	Reclamos en trámite por plazos					Reclamos absueltos por plazos										Promedio de días para la absolución del caso						
			Dentro de Plazo		Fuera de Plazo			A favor de la Empresa			A favor del Usuario				Total									
			1-15	16-30	31-60	Más de 60	Total	Dentro de Plazo		Fuera de Plazo		Sub Total	Dentro de Plazo			Fuera de Plazo			Sub Total					
			1-15	16-30	31-60	Más de 60	Total	1-15	16-30	31-60	Más de 60	Total	1-15	16-30		31-60	Más de 60		Total					
Accidentes Personales	Cobros Indevidos	1					0					0	3	7			10	10	19					
Accidentes Personales	Errores en la cobranza de primas	1					0					0	3	5			8	8	16					
SOAT	Errores en la cobranza de primas	1					0					0	1				1	1	7					
Vida Individual	Incumplimiento de cláusulas del contrato, póliza, condiciones y acuerdos	1					0					0	3				3	3	11					
Vida Individual	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	1					0					0	1				1	1	9					
Vida Individual	Cobros Indevidos	1					0					0	1				1	1	13					
Vida Individual	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado	1					0					0		1			1	1	27					
Vida Individual	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros	1					0					0	1				1	1	12					
Vida Individual	Errores en la cobranza de primas	1					0	1				1	5				5	6	10					
Rentas Vitalicias	Incumplimiento de cláusulas del contrato, póliza, condiciones y acuerdos	1					0					0	1				1	1	8					
TOTAL							0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	19	13	0	0	32	33	13
Total de Número de Reclamos Recibidos en el Trimestre							33																	
Total de Número de Operaciones en el Trimestre							95,778																	