

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
 Período del 1 de noviembre de 2025 al 30 de noviembre de 2025

QUÁLITAS SEGUROS

Nro.	Operación, Servicio o Producto	Código / Motivo del Reclamo	Reclamos en Proceso de Absolucion	Reclamos Absueltos		Tiempo Promedio de Atención	Presentado	Absuelto	VIA	Días	Procedente a favor del Asegurado
				A favor de la Empresa	A favor del Usuario						
1	40 Vehiculos	49 ERRORES EN LA COBRANZA DE PRIMAS	0	1		14	04/11/2025	24/11/2025	008 - Página web de la empresa	14	NO
2	64 SOAT	44 INCUMPLIMIENTO EN EL PLAZO DE ATENCIÓN DE LOS SINIESTROS Y/O COBERTURAS	0		1	15	05/11/2025	26/11/2025	008 - Página web de la empresa	15	SI
3	40 Vehiculos	41 NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	0	1		6	06/11/2025	14/11/2025	005 - Vía telefónica	6	NO
4	40 Vehículos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0	1		15	06/11/2025	27/11/2025	008 - Página web de la empresa	15	NO
5	40 Vehículos	49 ERRORES EN LA COBRANZA DE PRIMAS	0	1		15	07/11/2025	28/11/2025	008 - Página web de la empresa	15	NO
6	64 SOAT	44 INCUMPLIMIENTO EN EL PLAZO DE ATENCIÓN DE LOS SINIESTROS Y/O COBERTURAS	0	1		14	07/11/2025	27/11/2025	008 - Página web de la empresa	14	NO
7	40 Vehículos	44 INCUMPLIMIENTO EN EL PLAZO DE ATENCIÓN DE LOS SINIESTROS Y/O COBERTURAS	0	1		15	07/11/2025	28/11/2025	008 - Página web de la empresa	15	NO
8	64 SOAT	44 INCUMPLIMIENTO EN EL PLAZO DE ATENCIÓN DE LOS SINIESTROS Y/O COBERTURAS	0	1		15	07/11/2025	28/11/2025	008 - Página web de la empresa	15	NO
9	40 Vehículos	47 DISCONFORMIDAD CON LA RENOVACIÓN DE LA PÓLIZA DE SEGUROS	0	1		15	10/11/2025	01/12/2025	008 - Página web de la empresa	15	NO
10	40 Vehiculos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0	1		15	10/11/2025	01/12/2025	005 - Vía telefónica	15	NO
11	40 Vehiculos	03 COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGÚN CORRESPONDA)	0	1		15	12/11/2025	03/12/2025	008 - Página web de la empresa	15	NO
12	40 Vehículos	03 COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGÚN CORRESPONDA)	0	1		15	12/11/2025	03/12/2025	008 - Página web de la empresa	15	NO
13	40 Vehiculos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0		1	15	12/11/2025	03/12/2025	005 - Vía telefónica	15	SI
14	40 Vehículos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0	1		15	13/11/2025	04/12/2025	008 - Página web de la empresa	15	NO
15	40 Vehículos	41 NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	0	1		15	13/11/2025	04/12/2025	008 - Página web de la empresa	15	NO
16	40 Vehiculos	02 INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	0		1	15	14/11/2025	05/12/2025	005 - Vía telefónica	15	SI
17	40 Vehiculos	01 INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	0	1		15	14/11/2025	05/12/2025	008 - Página web de la empresa	15	NO
18	40 Vehiculos	48 CANCELACIÓN INDEBIDA DE PÓLIZA DE SEGUROS	0	1		15	15/11/2025	10/12/2025	008 - Página web de la empresa	15	NO
19	64 SOAT	44 INCUMPLIMIENTO EN EL PLAZO DE ATENCIÓN DE LOS SINIESTROS Y/O COBERTURAS	0	1		15	17/11/2025	10/12/2025	008 - Página web de la empresa	15	NO
20	64 SOAT	44 INCUMPLIMIENTO EN EL PLAZO DE ATENCIÓN DE LOS SINIESTROS Y/O COBERTURAS	0	1		15	17/11/2025	10/12/2025	008 - Página web de la empresa	15	NO
21	40 Vehiculos	62 RECHAZO EN LA ATENCIÓN DEL SINIESTRO	0	1		15	18/11/2025	11/12/2025	005 - Vía telefónica	15	NO
22	40 Vehículos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0	1		15	18/11/2025	11/12/2025	008 - Página web de la empresa	15	NO
23	40 Vehiculos	62 RECHAZO EN LA ATENCIÓN DEL SINIESTRO	0	1		15	20/11/2025	15/12/2025	005 - Vía telefónica	15	NO
24	40 Vehiculos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0	1		15	20/11/2025	15/12/2025	005 - Vía telefónica	15	NO

25	40 Vehículos	62 RECHAZO EN LA ATENCIÓN DEL SINIESTRO	0	1		14	21/11/2025	15/12/2025	008 - Página web de la empresa	14	NO
26	64 SOAT	44 INCUMPLIMIENTO EN EL PLAZO DE ATENCIÓN DE LOS SINIESTROS Y/O COBERTURAS	0	1		14	21/11/2025	15/12/2025	008 - Página web de la empresa	14	NO
27	64 SOAT	44 INCUMPLIMIENTO EN EL PLAZO DE ATENCIÓN DE LOS SINIESTROS Y/O COBERTURAS	0	1		14	21/11/2025	15/12/2025	008 - Página web de la empresa	14	NO
28	64 SOAT	44 INCUMPLIMIENTO EN EL PLAZO DE ATENCIÓN DE LOS SINIESTROS Y/O COBERTURAS	0	1		14	21/11/2025	15/12/2025	008 - Página web de la empresa	14	NO
29	40 Vehículos	30 FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS	0	1		14	21/11/2025	15/12/2025	008 - Página web de la empresa	14	NO
30	64 SOAT	44 INCUMPLIMIENTO EN EL PLAZO DE ATENCIÓN DE LOS SINIESTROS Y/O COBERTURAS	0	1		14	21/11/2025	15/12/2025	008 - Página web de la empresa	14	NO
31	40 Vehículos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0		1	14	24/11/2025	16/12/2025	008 - Página web de la empresa	14	SI
32	40 Vehículos	12 CONTRATACIÓN O CARGO INDEBIDO DE SEGUROS	0	1		14	25/11/2025	17/12/2025	005 - Vía telefónica	14	NO
33	64 SOAT	44 INCUMPLIMIENTO EN EL PLAZO DE ATENCIÓN DE LOS SINIESTROS Y/O COBERTURAS	0	1		14	25/11/2025	17/12/2025	008 - Página web de la empresa	14	NO
34	40 Vehículos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0		1	14	25/11/2025	17/12/2025	008 - Página web de la empresa	14	SI
35	64 SOAT	44 INCUMPLIMIENTO EN EL PLAZO DE ATENCIÓN DE LOS SINIESTROS Y/O COBERTURAS	0	1		14	25/11/2025	17/12/2025	008 - Página web de la empresa	14	NO
36	40 Vehículos	04 MODIFICACIÓN INDEBIDA DE LAS TASAS DE INTERESES, COMISIONES U OTRAS CONDICIONES PACTADAS	0		1	14	26/11/2025	18/12/2025	005 - Vía telefónica	14	SI
37	64 SOAT	44 INCUMPLIMIENTO EN EL PLAZO DE ATENCIÓN DE LOS SINIESTROS Y/O COBERTURAS	0	1		14	26/11/2025	18/12/2025	008 - Página web de la empresa	14	NO
38	64 SOAT	44 INCUMPLIMIENTO EN EL PLAZO DE ATENCIÓN DE LOS SINIESTROS Y/O COBERTURAS	0	1		14	26/11/2025	18/12/2025	008 - Página web de la empresa	14	NO
39	40 Vehículos	41 NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	0	1		14	28/11/2025	22/12/2025	005 - Vía telefónica	14	NO
40	64 SOAT	44 INCUMPLIMIENTO EN EL PLAZO DE ATENCIÓN DE LOS SINIESTROS Y/O COBERTURAS	0	1		14	28/11/2025	22/12/2025	008 - Página web de la empresa	14	NO
41	64 SOAT	44 INCUMPLIMIENTO EN EL PLAZO DE ATENCIÓN DE LOS SINIESTROS Y/O COBERTURAS	0	1		13	29/11/2025	22/12/2025	008 - Página web de la empresa	13	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.