

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Período del 1 de enero al 31 de enero de 2026

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	01 INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	0	1		14	02/01/2026	22/01/2026	005 - Vía telefónica	14	NO
2	40 Vehiculos	44 INCUMPLIMIENTO EN EL PLAZO DE ATENCIÓN DE LOS SINIESTROS Y/O COBERTURAS	0	1		15	05/01/2026	26/01/2026	005 - Vía telefónica	15	NO
3	40 Vehiculos	12 CONTRATACIÓN O CARGO INDEBIDO DE SEGUROS	0	1		15	07/01/2026	28/01/2026	005 - Vía telefónica	15	NO
4	40 Vehículos	41 NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	0		1	15	07/01/2026	28/01/2026	008 - Página web de la empresa	15	SI
5	40 Vehiculos	48 CANCELACIÓN INDEBIDA DE PÓLIZA DE SEGUROS	0		1	15	07/01/2026	28/01/2026	005 - Vía telefónica	15	SI
6	40 Vehiculos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0	1		14	09/01/2026	29/01/2026	005 - Vía telefónica	14	NO
7	40 Vehículos	45 DEMORA EN EL REEMBOLSO DE GASTOS	0	1		15	12/01/2026	2/02/2026	008 - Página web de la empresa	15	NO
8	40 Vehículos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0		1	15	12/01/2026	2/02/2026	008 - Página web de la empresa	15	SI
9	40 Vehículos	44 INCUMPLIMIENTO EN EL PLAZO DE ATENCIÓN DE LOS SINIESTROS Y/O COBERTURAS	0	1		15	14/01/2026	4/02/2026	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	14/01/2026	4/02/2026	005 - Vía telefónica	15	SI
11	40 Vehículos	62 RECHAZO EN LA ATENCIÓN DEL SINIESTRO	0	1		15	14/01/2026	4/02/2026	008 - Página web de la empresa	15	NO
12	40 Vehículos	01 INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	0	1		15	14/01/2026	4/02/2026	008 - Página web de la empresa	15	NO
13	40 Vehículos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0	1		15	15/01/2026	05/02/2026	008 - Página web de la empresa	15	NO
14	40 Vehículos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0	1		15	15/01/2026	05/02/2026	008 - Página web de la empresa	15	NO
15	40 Vehículos	01 INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	0	1		15	15/01/2026	05/02/2026	008 - Página web de la empresa	15	NO

16	40 Vehículos	01 INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	0	1		15	15/01/2026	05/02/2026	008 - Página web de la empresa	15	NO
17	40 Vehículos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0	1		15	16/01/2026	6/02/2026	005 - Vía telefónica	15	NO
18	64 SOAT	44 INCUMPLIMIENTO EN EL PLAZO DE ATENCIÓN DE LOS SINIESTROS Y/O COBERTURAS	0	1		15	17/01/2026	09/02/2026	008 - Página web de la empresa	15	NO
19	40 Vehículos	44 INCUMPLIMIENTO EN EL PLAZO DE ATENCIÓN DE LOS SINIESTROS Y/O COBERTURAS	0	1		15	17/01/2026	09/02/2026	008 - Página web de la empresa	15	NO
20	40 Vehículos	03 COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGÚN CORRESPONDA)	0	1		15	18/01/2026	09/02/2026	008 - Página web de la empresa	15	NO
21	40 Vehículos	51 INCUMPLIMIENTO EN LA RESOLUCIÓN DE LA PÓLIZA DE SEGUROS	0		1	15	18/01/2026	09/02/2026	008 - Página web de la empresa	15	SI
22	40 Vehículos	01 INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	0		1	15	19/01/2026	09/02/2026	008 - Página web de la empresa	15	SI
23	40 Vehículos	44 INCUMPLIMIENTO EN EL PLAZO DE ATENCIÓN DE LOS SINIESTROS Y/O COBERTURAS	0	1		15	19/01/2026	09/02/2026	005 - Vía telefónica	15	NO
24	40 Vehículos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0	1		15	19/01/2026	09/02/2026	008 - Página web de la empresa	15	NO
25	40 Vehículos	47 DISCONFORMIDAD CON LA RENOVACIÓN DE LA PÓLIZA DE SEGUROS	0	1		15	19/01/2026	09/02/2026	008 - Página web de la empresa	15	NO
26	40 Vehículos	01 INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	0	1		15	21/01/2026	11/02/2026	008 - Página web de la empresa	15	NO
27	40 Vehículos	12 CONTRATACIÓN O CARGO INDEBIDO DE SEGUROS	0	1		15	22/01/2026	12/02/2026	008 - Página web de la empresa	15	NO
28	40 Vehículos	41 NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	0	1		15	22/01/2026	12/02/2026	008 - Página web de la empresa	15	NO
29	40 Vehículos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0		1	15	22/01/2026	12/02/2026	008 - Página web de la empresa	15	SI
30	40 Vehículos	41 NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	0	1		14	23/01/2026	12/02/2026	008 - Página web de la empresa	14	NO
31	40 Vehículos	41 NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	0		1	15	26/01/2026	16/02/2026	005 - Vía telefónica	15	SI
32	40 Vehículos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0		1	15	26/01/2026	16/02/2026	008 - Página web de la empresa	15	SI
33	40 Vehículos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0		1	13	28/01/2026	16/02/2026	005 - Vía telefónica	13	SI
34	40 Vehículos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0	1		13	28/01/2026	16/02/2026	005 - Vía telefónica	13	NO

35	40 Vehículos	41 NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	0	1		13	28/01/2026	16/02/2026	008 - Página web de la empresa	13	NO
36	40 Vehículos	03 COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGÚN CORRESPONDA)	0		1	14	29/01/2026	18/02/2026	008 - Página web de la empresa	14	SI
37	40 Vehículos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0		1	14	29/01/2026	18/02/2026	008 - Página web de la empresa	14	SI
38	40 Vehículos	41 NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	0	1		13	30/01/2026	18/02/2026	008 - Página web de la empresa	13	NO
39	64 SOAT	01 INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	0	1		12	31/01/2026	18/02/2026	008 - Página web de la empresa	12	NO
40	64 SOAT	01 INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	0	1		12	31/01/2026	18/02/2026	008 - Página web de la empresa	12	NO
41	64 SOAT	01 INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	0	1		12	31/01/2026	18/02/2026	008 - Página web de la empresa	12	NO
42	64 SOAT	01 INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	0	1		12	31/01/2026	18/02/2026	008 - Página web de la empresa	12	NO
43	40 Vehículos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0	1		15	46027	26/01/2026	OFICINA	15	NO
44	40 Vehículos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0	1		12	46030	26/01/2026	OFICINA	12	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.