

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS
Período del 01/10/2025 al 31/12/2025

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	Procedente a favor del Asegurado
				A favor de la Empresa	A favor del Usuario						
1	40 Vehiculos	41 NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	0	1		13	02/10/2025	22/10/2025	005 - Vía telefónica	13	NO
2	40 Vehiculos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0		1	13	02/10/2025	22/10/2025	008 - Página web de la empresa	13	SI
3	40 Vehiculos	03 COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGÚN CORRESPONDA)	0		1	12	03/10/2025	22/10/2025	005 - Vía telefónica	12	SI
4	64 SOAT	02 INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	0	1		15	06/10/2025	28/10/2025	008 - Página web de la empresa	15	NO
5	40 Vehiculos	41 NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	0		1	14	07/10/2025	28/10/2025	005 - Vía telefónica	14	SI
6	40 Vehiculos	47 DISCONFORMIDAD CON LA RENOVACIÓN DE LA PÓLIZA DE SEGUROS	0		1	14	07/10/2025	28/10/2025	008 - Página web de la empresa	14	SI
7	40 Vehiculos	02 INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	0	1		14	09/10/2025	29/10/2025	008 - Página web de la empresa	14	NO
8	40 Vehiculos	03 COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGÚN CORRESPONDA)	0	1		15	13/10/2025	3/11/2025	008 - Página web de la empresa	15	NO
9	40 Vehiculos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0	1		15	14/10/2025	04/11/2025	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	15/10/2025	05/11/2025	008 - Página web de la empresa	15	SI
11	40 Vehiculos	41 NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	0	1		15	15/10/2025	05/11/2025	005 - Vía telefónica	15	NO
12	40 Vehiculos	07 RETENCIONES INDEBIDAS (INCLUYE RETENCIONES JUDICIALES O DE COBRANZA COACTIVA)	0	1		15	16/10/2025	06/11/2025	008 - Página web de la empresa	15	NO
13	40 Vehiculos	03 COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGÚN CORRESPONDA)	0	1		15	16/10/2025	06/11/2025	008 - Página web de la empresa	15	NO
14	40 Vehiculos	12 CONTRATACIÓN O CARGO INDEBIDO DE SEGUROS	0	1		15	16/10/2025	06/11/2025	005 - Vía telefónica	15	NO
15	40 Vehiculos	01 INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	0	1		15	20/10/2025	10/11/2025	008 - Página web de la empresa	15	NO

16	40 Vehiculos	30 FALLAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS	0	1		15	20/10/2025	10/11/2025	008 - Página web de la empresa	15	NO
17	40 Vehiculos	02 INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	0	1		14	21/10/2025	10/11/2025	008 - Página web de la empresa	14	NO
18	40 Vehiculos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0	1		15	22/10/2025	12/11/2025	005 - Vía telefónica	15	NO
19	40 Vehiculos	36 INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE EL SEGURO CONTRATADO	0	1		15	23/10/2025	13/11/2025	005 - Vía telefónica	15	NO
20	40 Vehiculos	41 NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	0		1	15	24/10/2025	14/11/2025	005 - Vía telefónica	15	SI
21	40 Vehiculos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0	1		13	27/10/2025	13/11/2025	005 - Vía telefónica	13	NO
22	40 Vehiculos	02 INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	0	1		14	28/10/2025	17/11/2025	005 - Vía telefónica	14	NO
23	40 Vehiculos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0	1		14	28/10/2025	17/11/2025	008 - Página web de la empresa	14	NO
24	64 SOAT	44 INCUMPLIMIENTO EN EL PLAZO DE ATENCIÓN DE LOS SINIESTROS Y/O COBERTURAS	0	1		14	28/10/2025	17/11/2025	008 - Página web de la empresa	14	NO
25	64 SOAT	44 INCUMPLIMIENTO EN EL PLAZO DE ATENCIÓN DE LOS SINIESTROS Y/O COBERTURAS	0	1		14	28/10/2025	17/11/2025	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	28/10/2025	17/11/2025	008 - Página web de la empresa	14	NO
27	40 Vehículos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0	1		12	30/10/2025	17/11/2025	008 - Página web de la empresa	12	NO
28	40 Vehiculos	41 NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	0	1		12	30/10/2025	17/11/2025	005 - Vía telefónica	12	NO
29	40 Vehiculos	01 INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	0	1		11	31/10/2025	17/11/2025	008 - Página web de la empresa	11	NO
30	40 Vehiculos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0	1		13	31/10/2025	19/11/2025	005 - Vía telefónica	13	NO
31	40 Vehiculos	34 ERROR EN LOS DATOS DEL USUARIO REGISTRADO EN LA EMPRESA	0	1		11	31/10/2025	17/11/2025	005 - Vía telefónica	11	NO
32	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
33	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
34	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

35	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
36	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
37	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
38	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
39	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
40	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
41	40 Vehículos	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
42	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
43	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
44	40 Vehículos	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
45	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
46	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
47	40 Vehículos	02 INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	0		1	15	14/11/2025	05/12/2025	005 - Vía telefónica	15	SI
48	40 Vehículos	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
49	40 Vehículos	48 CANCELACIÓN INDEBIDA DE PÓLIZA DE SEGUROS	0	1		15	15/11/2025	10/12/2025	008 - Página web de la empresa	15	NO
50	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
51	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
52	40 Vehículos	62 RECHAZO EN LA ATENCIÓN DEL SINIESTRO	0	1		15	18/11/2025	11/12/2025	005 - Vía telefónica	15	NO
53	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

54	40 Vehiculos	62 RECHAZO EN LA ATENCIÓN DEL SINIESTRO	0	1		15	20/11/2025	15/12/2025	005 - Vía telefónica	15	NO
55	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
56	40 Vehiculos	62 RECHAZO EN LA ATENCIÓN DEL SINIESTRO	0	1		14	21/11/2025	15/12/2025	008 - Página web de la empresa	14	NO
57	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
58	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
59	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
60	40 Vehiculos	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
61	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
62	40 Vehiculos	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
63	40 Vehiculos	12 CONTRATACIÓN O CARGO INDEBIDO DE SEGUROS	0	1		14	25/11/2025	17/12/2025	005 - Vía telefónica	14	NO
64	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
65	40 Vehiculos	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
66	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
67	40 Vehiculos	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
68	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
69	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
70	40 Vehiculos	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
71	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
72	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

73	40 Vehiculos	49 ERRORES EN LA COBRANZA DE PRIMAS	0	1		15	02/12/2025	26/12/2025	005 - Vía telefónica	15	NO
74	40 Vehiculos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0	1		15	02/12/2025	26/12/2025	005 - Vía telefónica	15	NO
75	40 Vehiculos	41 NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	0	1		15	02/12/2025	26/12/2025	005 - Vía telefónica	15	NO
76	40 Vehiculos	02 INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	0		1	15	02/12/2025	26/12/2025	008 - Página web de la empresa	15	SI
77	40 Vehiculos	01 INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	0	1		15	02/12/2025	26/12/2025	008 - Página web de la empresa	15	NO
78	40 Vehiculos	44 INCUMPLIMIENTO EN EL PLAZO DE ATENCIÓN DE LOS SINIESTROS Y/O COBERTURAS	0		1	15	02/12/2025	26/12/2025	008 - Página web de la empresa	15	SI
79	40 Vehiculos	117 INDEBIDA CONTRATACIÓN	0	1		15	03/12/2025	29/12/2025	008 - Página web de la empresa	15	NO
80	40 Vehiculos	41 NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	0	1		15	03/12/2025	29/12/2025	008 - Página web de la empresa	15	NO
81	64 SOAT	44 INCUMPLIMIENTO EN EL PLAZO DE ATENCIÓN DE LOS SINIESTROS Y/O COBERTURAS	0	1		15	04/12/2025	30/12/2025	008 - Página web de la empresa	15	NO
82	40 Vehiculos	03 COBROS INDEBIDOS DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGÚN CORRESPONDA)	0	1		14	06/12/2025	1/01/2026	008 - Página web de la empresa	14	NO
83	64 SOAT	44 INCUMPLIMIENTO EN EL PLAZO DE ATENCIÓN DE LOS SINIESTROS Y/O COBERTURAS	0	1		15	10/12/2025	2/01/2026	008 - Página web de la empresa	15	NO
84	40 Vehículos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0	1		15	10/12/2025	2/01/2026	008 - Página web de la empresa	15	NO
85	40 Vehículos	49 ERRORES EN LA COBRANZA DE PRIMAS	0		1	15	15/12/2025	7/01/2026	008 - Página web de la empresa	15	SI
86	40 Vehiculos	41 NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	0	1		15	16/12/2025	8/01/2026	005 - Vía telefónica	15	NO
87	40 Vehiculos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0	1		15	16/12/2025	8/01/2026	008 - Página web de la empresa	15	NO
88	40 Vehiculos	39 INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN LA CALIDAD DEL SERVICIO	0		1	15	16/12/2025	8/01/2026	008 - Página web de la empresa	15	SI
89	40 Vehículos	12 CONTRATACIÓN O CARGO INDEBIDO DE SEGUROS	0		1	13	22/12/2025	12/01/2026	008 - Página web de la empresa	13	SI
90	64 SOAT	44 INCUMPLIMIENTO EN EL PLAZO DE ATENCIÓN DE LOS SINIESTROS Y/O COBERTURAS	0	1		13	23/12/2025	13/01/2026	008 - Página web de la empresa	13	NO
91	40 Vehículos	41 NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	0	1		14	26/12/2025	16/01/2026	008 - Página web de la empresa	14	NO
92	40 Vehículos	41 NO ESTÁ CONFORME CON EL MONTO DE LA INDEMNIZACIÓN, VALORACIÓN DEL DAÑO, REPARACIÓN O ACCESORIOS	0	1		14	26/12/2025	16/01/2026	008 - Página web de la empresa	14	NO
93	40 Vehículos	44 INCUMPLIMIENTO EN EL PLAZO DE ATENCIÓN DE LOS SINIESTROS Y/O COBERTURAS	0	1		14	27/12/2025	19/01/2026	008 - Página web de la empresa	14	NO
94	40 Vehículos	01 INCUMPLIMIENTO DE CLÁUSULAS DE LOS CONTRATOS, PÓLIZAS, CONDICIONES, ACUERDOS	0	1		14	27/12/2025	19/01/2026	008 - Página web de la empresa	14	NO
95	40 Vehículos	40 NO ESTÁ CONFORME CON LAS CONDICIONES DE LA PÓLIZA DE SEGUROS (ENTRE OTROS: MONTO DE PRIMA, DEDUCIBLE, FRANQUICIA O SUS ENDOSOS)	0	1		12	29/12/2025	15/01/2026	005 - Vía telefónica	12	NO

96	40 Vehiculos	02 INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	0		1	13	30/12/2025	19/01/2026	005 - Vía telefónica	13	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.