



## INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Periodo:	Del:	01/02/2024	Al:	29/02/2024
----------	------	------------	-----	------------

N°	Operación, Servicio o Producto (1)	Motivo de Reclamo (2)	Reclamos Absueltos		Tiempo Promedio de Absolución
			A favor de la Empresa	A favor del Usuario	
1	48	12	13	3	8
2	48	49	1	3	5
3	48	99	6	4	11
4	60	12	31	36	6
5	60	49	3	11	7
6	60	99	15	20	7
7	61	12	19	18	7
8	61	49	14	40	7
9	61	99	39	59	14
10	63	99	0	1	13
11	66	12	0	1	8
12	66	49	1	0	21
13	66	99	1	1	18
			143	197	
<b>TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL MES</b>					<b>323</b>
<b>NÚMERO TOTAL DE OPERACIONES DE LA EMPRESA</b>					<b>110,398</b>
<b>TIEMPO PROMEDIO DE ATENCIÓN</b>					<b>10</b>

(1) Diez (10) operaciones, servicios o productos con mayor frecuencia de reclamo

(2) Tres (3) motivos más frecuentes de reclamo

Código	Operación, Servicio o producto
48	Robo y asalto
60	Misceláneos
61	Accidentes personales
63	Asistencia médica
66	Vida grupo particular

Código	Motivo de Reclamo
12	Contratación o cargo indebido de seguros.
49	Errores en la cobranza de primas
99	Otros motivos