

Casos atendidos en Aliado del Cliente 2025

Cod	Motivos de Denuncia	Q1	Q2	Q3	Q4	Total General	Casos Cerrados
1	Problemas con Cláusulas del contrato, pólizas, condiciones, acuerdos	4.28%	2.67%	4.33%	8.98%	37	37
2	Problemas referidos a reclamos presentados	40.11%	48.66%	30.77%	38.32%	294	294
3	Falta de información sobre el seguro contratado	1.07%	0.53%	0.00%	0.00%	3	3
4	Tiempo de pago de la indemnización	0.53%	3.74%	3.37%	0.00%	15	15
5	Rechazo por siniestro no cubierto	8.56%	6.42%	5.77%	7.19%	52	52
6	Inconformidad con el monto de la indemnización	3.74%	11.23%	6.73%	8.38%	56	56
7	Inconformidad con las condiciones de la póliza de seguros	0.53%	1.07%	0.96%	0.00%	5	5
8	Inconformidad con la cesión de beneficios	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0	0
9	Cancelación de la póliza de seguros	8.56%	3.21%	2.88%	3.59%	34	34
10	Rechazo por omisiones o declaraciones falsas	0.00%	0.00%	2.40%	1.80%	8	8
11	Rechazo por siniestro fuera de la vigencia del seguro	0.53%	2.14%	0.48%	3.59%	12	12
12	No entrega de póliza de seguros	0.00%	0.00%	0.96%	0.00%	2	2
13	no entrega de endoso o anexo solicitado	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0	0
14	Inconformidad con el monto de la prima	0.53%	1.60%	1.44%	0.60%	8	8
15	Inconformidad con el deducible o franquicia	0.53%	2.14%	0.00%	2.99%	10	10
16	No recibió certificado de seguro	0.00%	0.00%	0.48%	0.00%	1	1
17	Relacionadas al actuar del intermediario	0.53%	0.00%	0.00%	0.00%	1	1
18	Maltrato en la atención al asegurado o beneficiario	0.53%	3.74%	9.62%	5.39%	37	37
19	Relacionadas a cobros	4.81%	3.74%	3.85%	1.80%	27	27
20	Relacionadas a red de proveedores	8.56%	3.21%	3.37%	0.60%	30	30
21	Reconsideraciones presentadas	9.63%	3.21%	19.23%	14.37%	88	88
22	Otros motivos	6.95%	2.67%	3.37%	2.40%	29	29
Total		100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	749	749