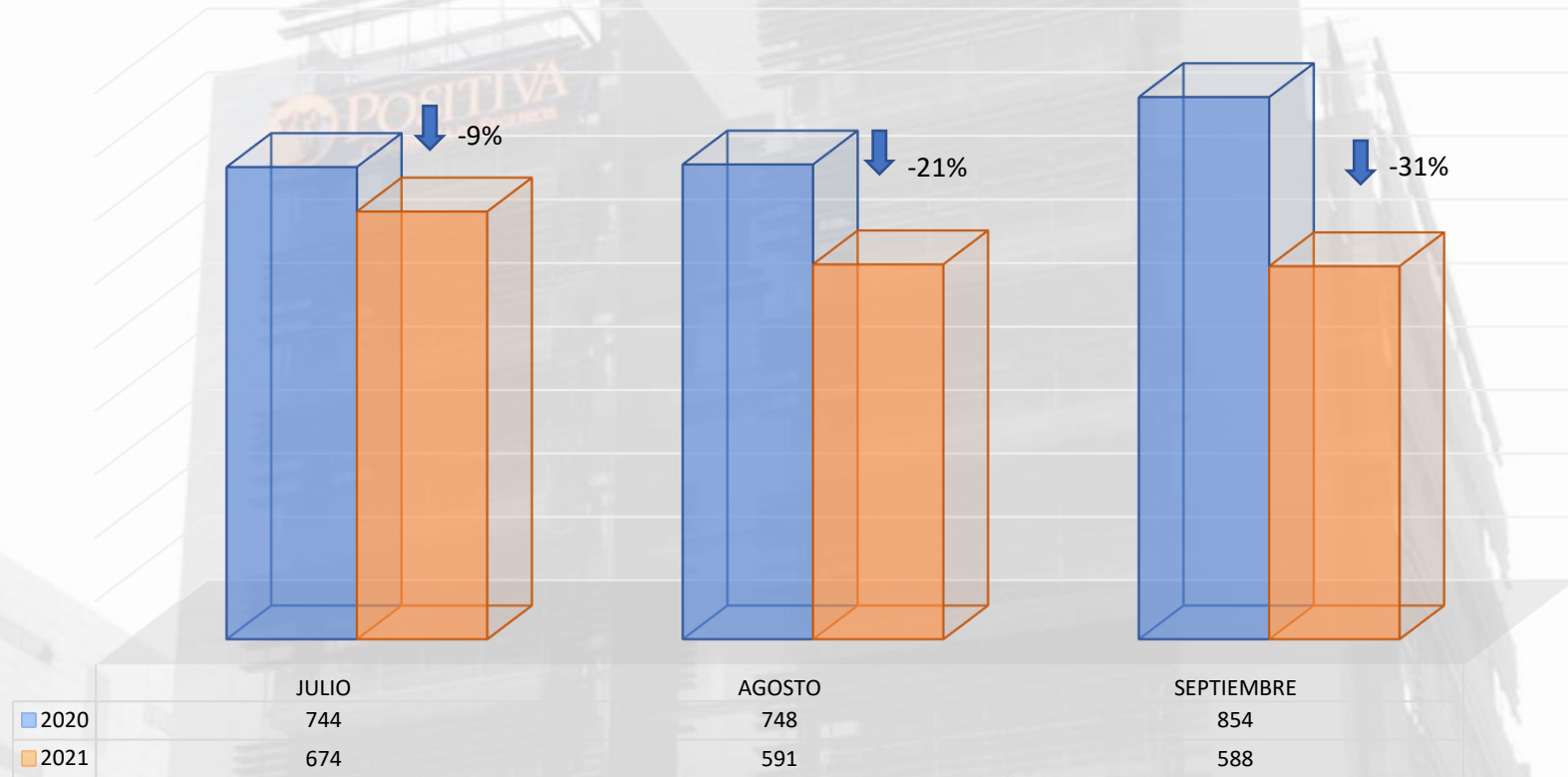




# Informe III trimestre 2021 Comportamiento Quejas y Reclamos



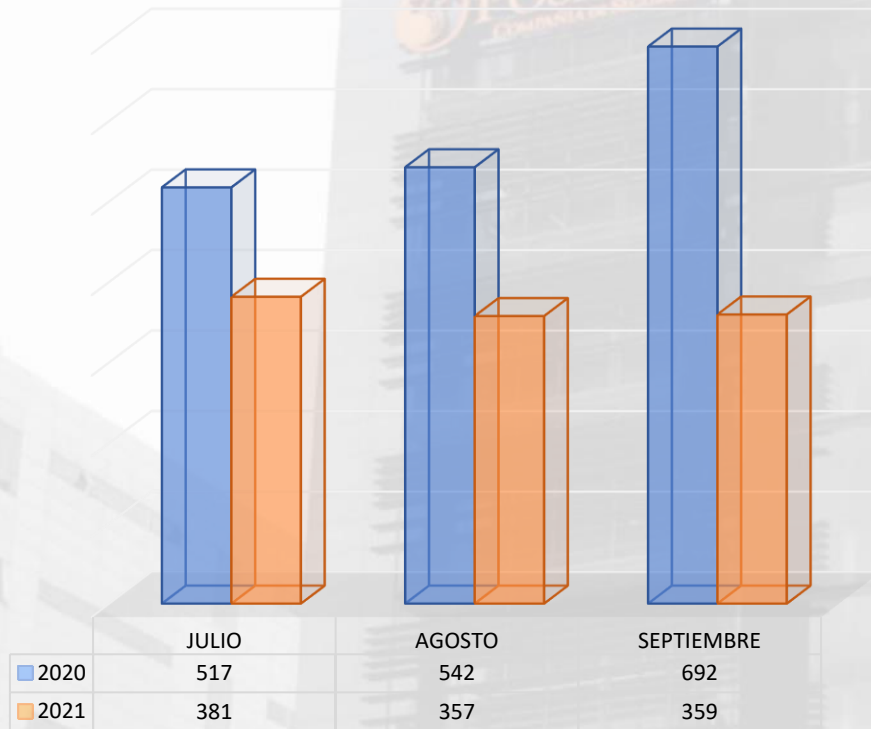
# Comparación III trimestre quejas y reclamos 2020 – 2021



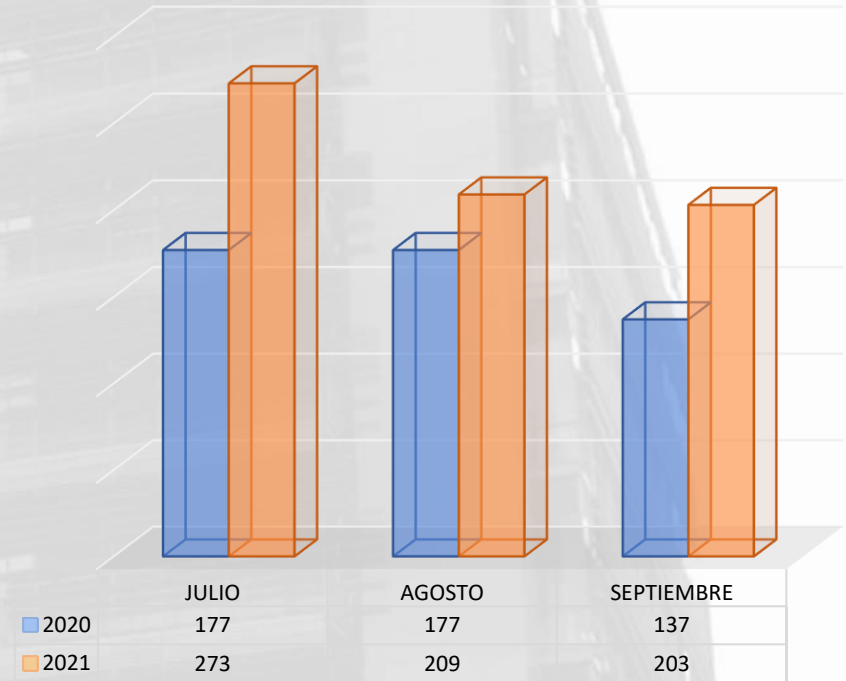
En comparación al III trimestre anterior Positiva disminuyó en un 21% las quejas y reclamos interpuestas por los clientes.

# Comparación III trimestre quejas y reclamos 2020 – 2021

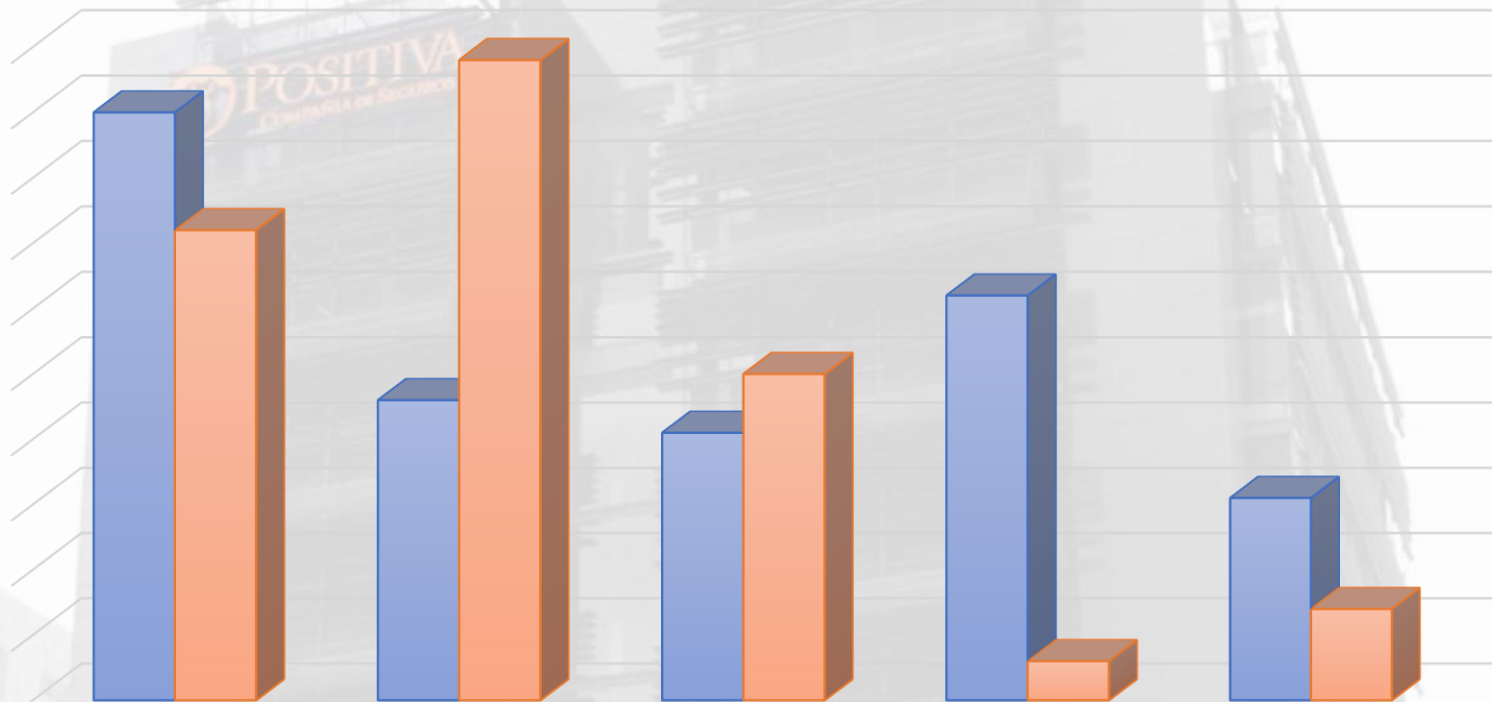
## Procesos asistenciales y pagos prestaciones económicas



## Comparación procesos generales atendidos por las Sucursales (Promoción y Prevención, Afiliación y novedades, Pagos de aportes)



## Top 5 Principales causas de quejas y reclamos III Trimestre 2021



	Autorizaciones Médicas	Estado de Cuenta ARL	Retiros Afiliación	Controversia Junta Regional	Trámite Juntas de Calificación
■ jul-20	90	46	41	62	31
■ jul-21	72	98	50	6	14