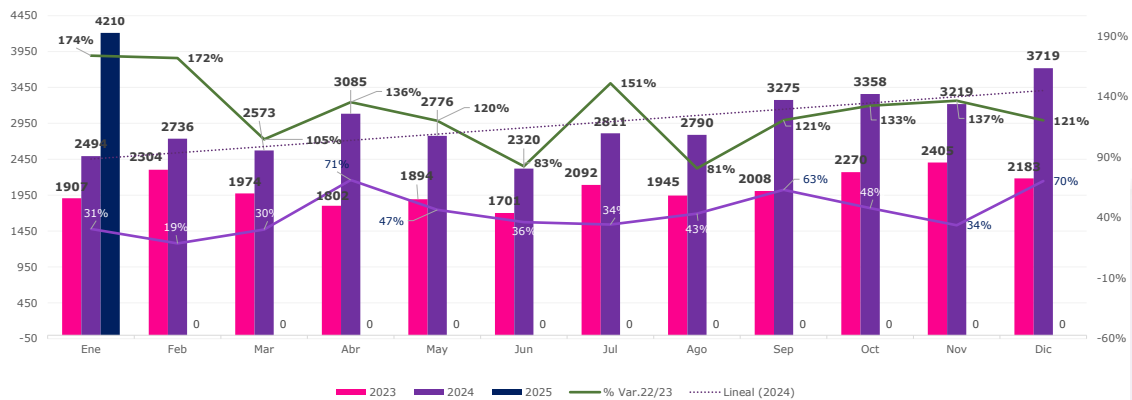


## INFORME PQR's – Enero 2025

### VOLUMEN Y VARIACIÓN

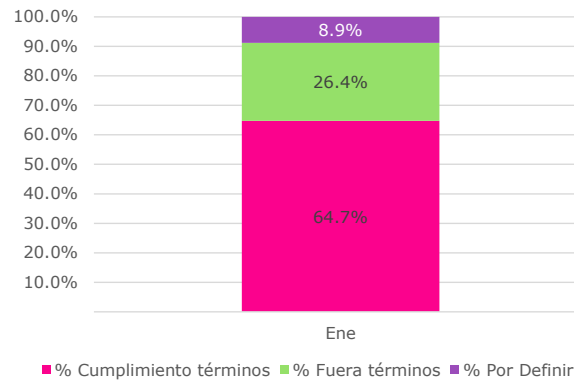
Enero 69% ▲



Al mes de enero se presentaron 4210 PQR's, con un crecimiento del 69% respecto al mismo periodo del año 2024 y respecto al mes anterior del año 2024 una disminución del 13%.

Realizando la validación y análisis respectivo en nuestras bases de datos, las solicitudes presentaron un crecimiento del 78.5%, asistencia 20% y los temas no competencia de la compañía presentó un incremento del 16.7%, siniestros decreció -26.4% con respecto al mismo mes del año anterior.

## CUMPLIMIENTO

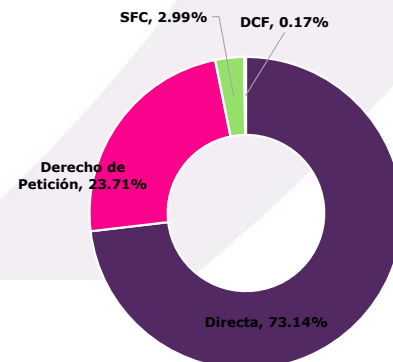


Se evidencia que en el mes de enero el 8.9% de los PQR por definir corresponden a casos en los cuales se usó el recurso para peticiones incompletas según Artículo 17 ley 1755 de 2015 o que se encuentran en proceso al corte.

Dentro del análisis los casos en que se requiere mayor información corresponden a solicitudes en donde no se aporta el total de los requisitos y/o documentos para efectuar el proceso.

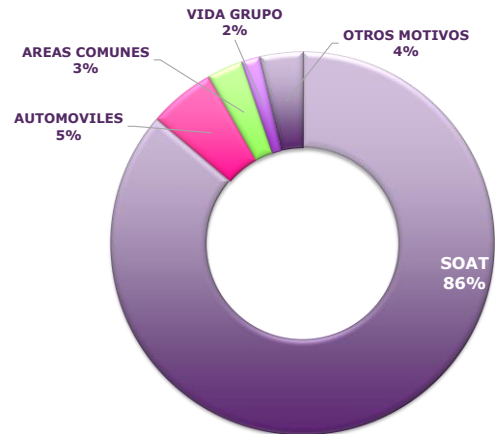
## MEDIOS DE RECEPCIÓN

El 73.14% de PQR's se concentran en el medio de recepción directa, ingresando por nuestros canales tradicionales como la página web, medio telefónico, correo electrónico etc. El 23.71% de nuestras solicitudes corresponden a derechos de petición radicados de acuerdo con la normatividad vigente, Ley 1755 de



## COMPORTAMIENTO POR PRODUCTO

Nuestras PQR's se concentran en el ramo de SOAT con el 86% del total, seguidas del ramo autom3viles con el 5% y 3reas comunes con el 3%.



## SOLICITUDES TRASLADADAS



Solicitudes trasladadas, debido que no eran competencia de la entidad.

Al corte, no existen casos en los que se haya negado el acceso a la informaci3n solicitada por nuestros consumidores financieros y/o ciudadanos.

**NOTA:** El presente informe se complementar3 con el Registro p3blico, el cual, consolida esta informaci3n de una forma mucho m3s detallada, en cuanto a Derechos de Petici3n, Quejas, Reclamos y Sugerencias. Dicho registro ser3 publicado a la par del presente informe.