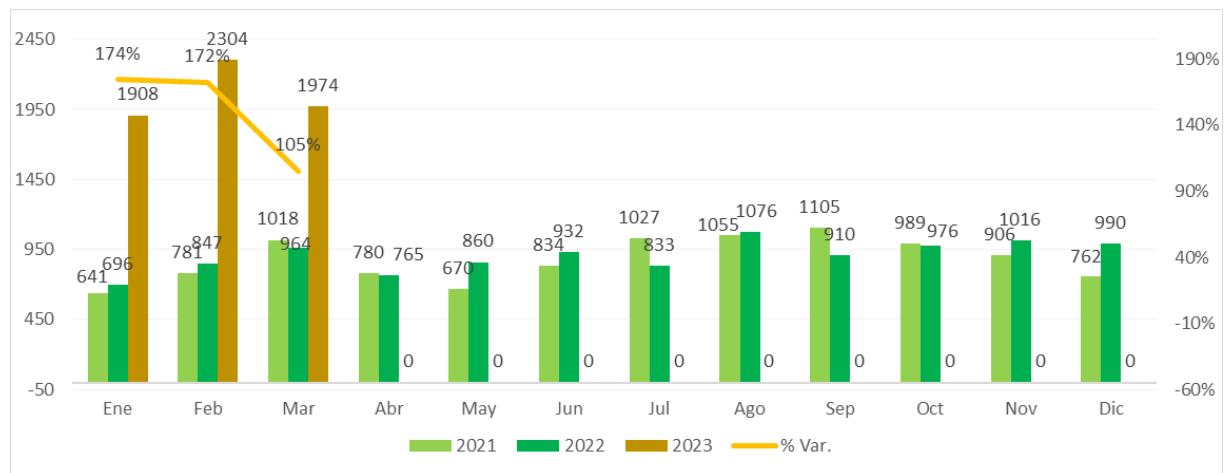


INFORME PQR's – Marzo 2023

VOLUMEN Y VARIACIÓN

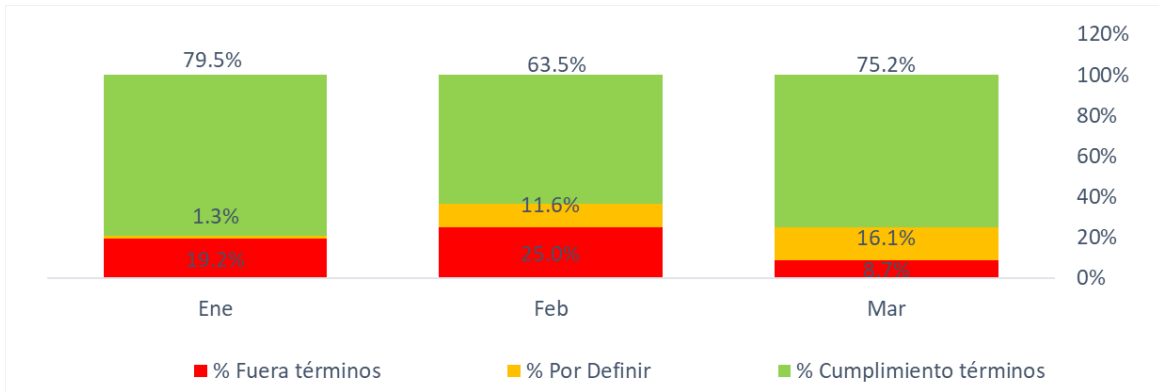
Marzo 105% ▲



Al mes de marzo se presentaron 6186 PQR's, con un crecimiento del 105% respecto al mismo periodo del año 2022 y respecto al mes anterior del año 2022 un disminución del 14%.

Realizando la validación y análisis respectivo en nuestras bases de datos, las solicitudes presentaron un crecimiento del 181%, un crecimiento en siniestros 36%, asistencia una disminución del 35% y los temas no competencia de la compañía presentó una disminución del 67 % con respecto al mismo mes del año anterior.

CUMPLIMIENTO

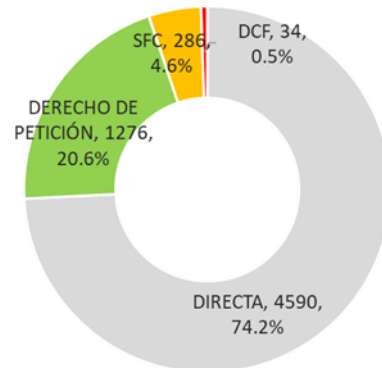


Se evidencia que en el mes de marzo el 16.1% de los PQR por definir corresponden a casos en los cuales se usó el recurso para peticiones incompletas según Artículo 17 ley 1755 de 2015 o que se encuentran en proceso al corte.

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.

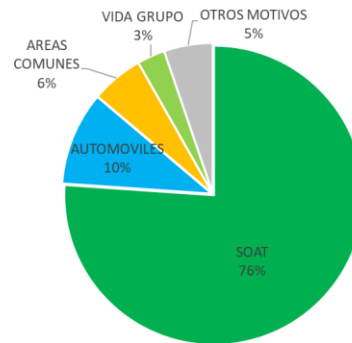
MEDIOS DE RECEPCIÓN

El 74.2% 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 20.6% de nuestras solicitudes corresponden a derechos de petición radicados de acuerdo a normatividad vigente, Ley 1755 de 2015.

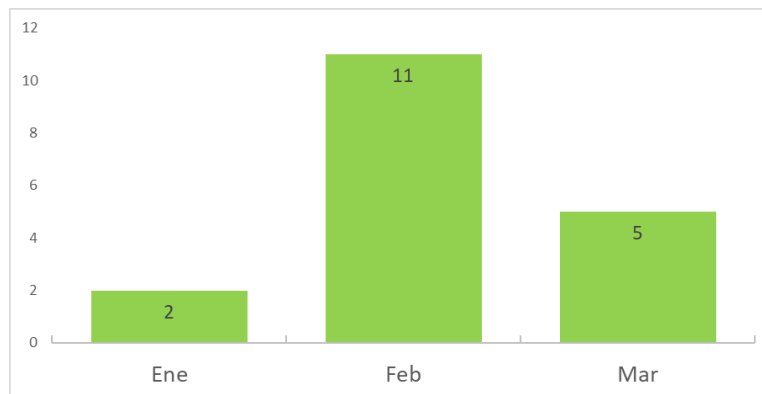


COMPORTAMIENTO POR PRODUCTO

Nuestras PQR's se concentran en el ramo de SOAT con el 76% del total, seguidas del ramo automóviles con el 10% y áreas comunes con el 6%.



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 información solicitada por nuestros consumidores financieros y/o ciudadanos.

NOTA: El presente informe se complementará con el Registro público, el cual, consolida esta información de una forma mucho más detallada, en cuanto a Derechos de Petición, Quejas, Reclamos y Sugerencias. Dicho registro será publicado a la par del presente informe.