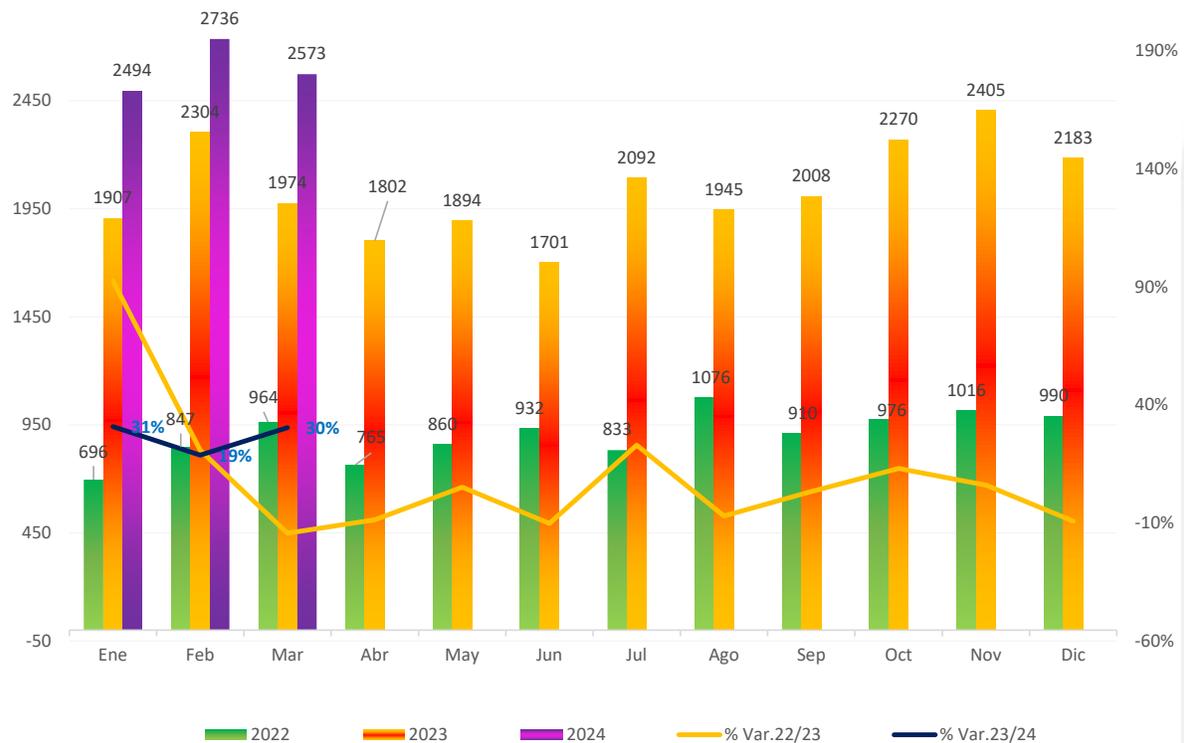


INFORME PQR's – marzo 2024

VOLUMEN Y VARIACIÓN

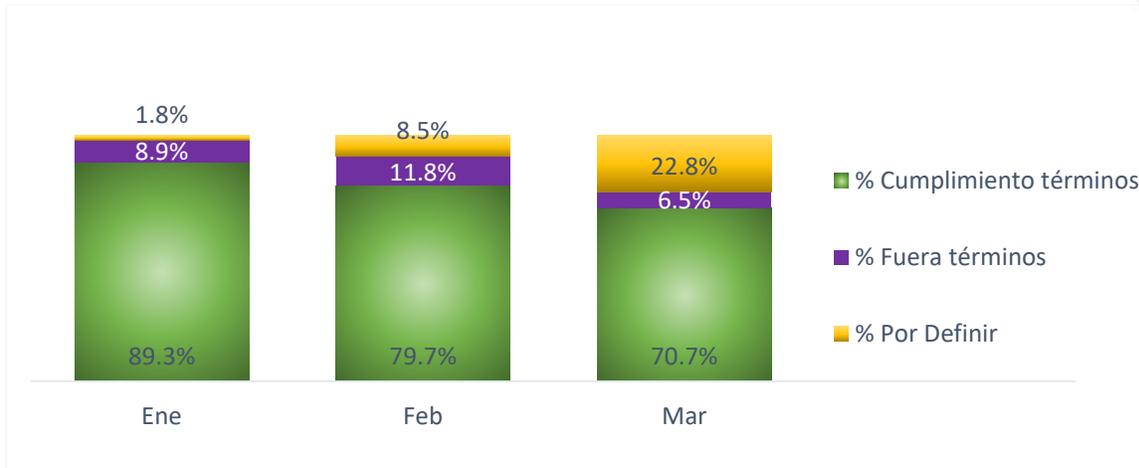
Marzo 30%



Al mes de marzo se presentaron 2573 PQR's, con un crecimiento del 30% respecto al mismo periodo del año 2023 y respecto al mes anterior del año 2024 una disminución del 6%.

Realizando la validación y análisis respectivo en nuestras bases de datos, las solicitudes presentaron un crecimiento del 26%, un incremento en siniestros 122%, asistencia un decrecimiento de -36% y los temas no competencia de la compañía presentó un incremento del 400% con respecto al mismo mes del año anterior.

CUMPLIMIENTO

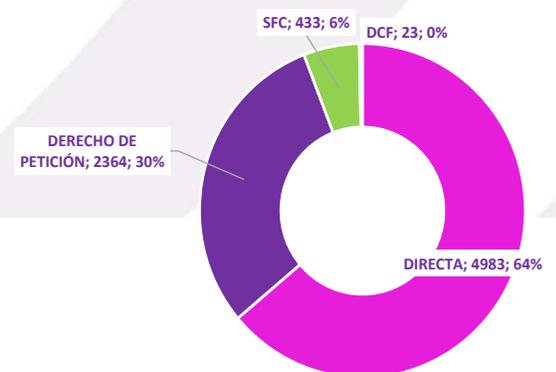


Se evidencia que en el mes de marzo el 22.8% de los PQR por definir corresponden a casos en los cuales se usó el recurso para peticiones incompletas según Artículo 17 ley 1755 de 2015 o que se encuentran en proceso al corte.

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.

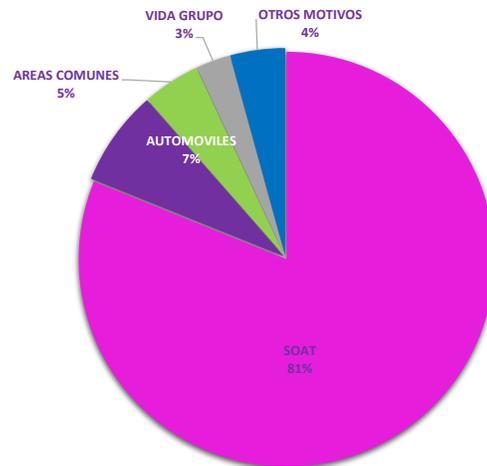
MEDIOS DE RECEPCIÓN

El 64% 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 30% de nuestras solicitudes corresponden a derechos de petición radicados de acuerdo con la normatividad vigente, Ley 1755 de 2015.

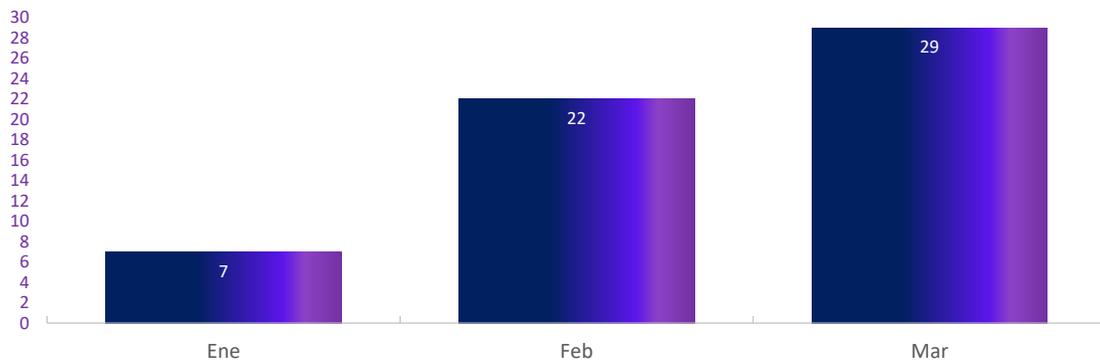


COMPORTAMIENTO POR PRODUCTO

Nuestras PQR's se concentran en el ramo de SOAT con el 81% del total, seguidas del ramo autom3viles con el 7% y 31reas comunes con el 5%.



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.