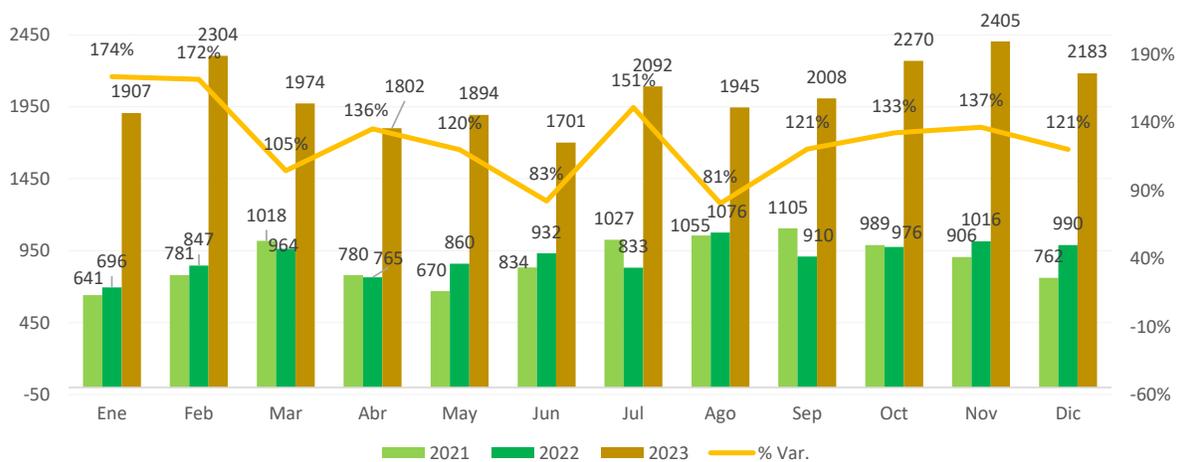


INFORME PQR's – DICIEMBRE 2023

VOLUMEN Y VARIACIÓN

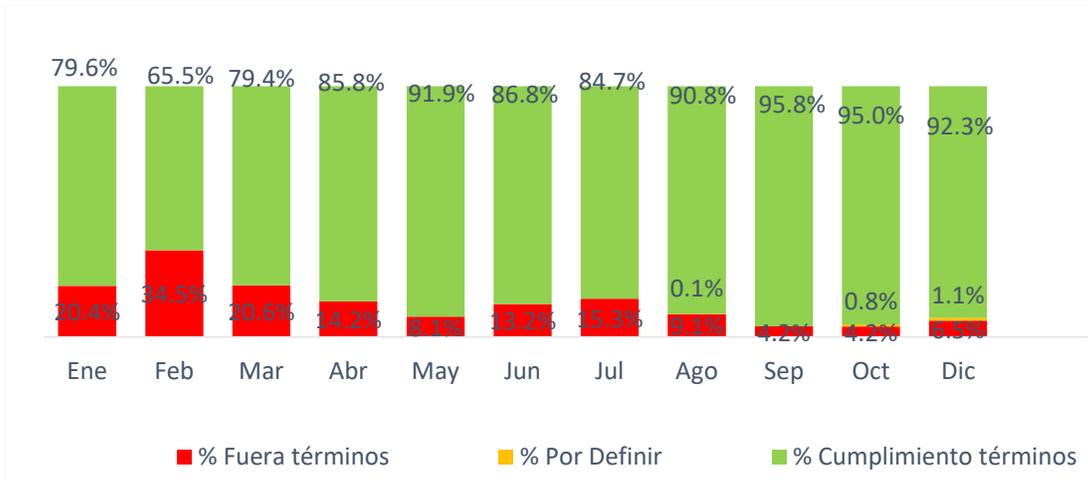
Septiembre 121%▲



Al mes de octubre se presentaron 24485 PQR's, con un crecimiento del 121% respecto al mismo periodo del año 2022 y respecto al mes anterior del año 2023 un decrecimiento del -9%.

Realizando la validación y análisis respectivo en nuestras bases de datos, las PQR's presentaron un crecimiento del 79.4%, así: Servicio y/o Información 66%, emisión 59%, solicitudes 79%, siniestros del 98%, asistencia 67% y los temas no competencia de la compañía en 91% con respecto al año anterior.

CUMPLIMIENTO

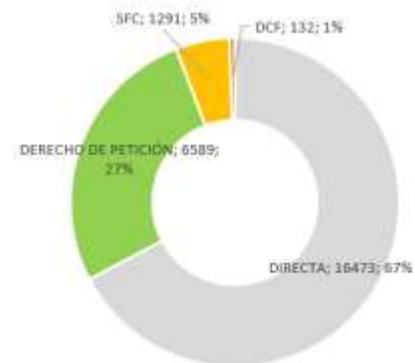


Se evidencia que en el mes de diciembre el 1.1% de los PQR por definir corresponden a casos en los cuales se usó el recurso para peticiones incompletas según Artículo 17 ley 1755 de 2015 o que se encuentran en proceso al corte.

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

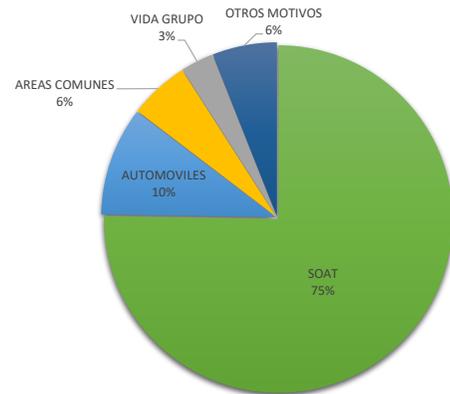
MEDIOS DE RECEPCIÓN

El 67% 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 27% de nuestras solicitudes corresponden a derechos de petición radicados de acuerdo con normatividad vigente, Ley 1755 de 2015.

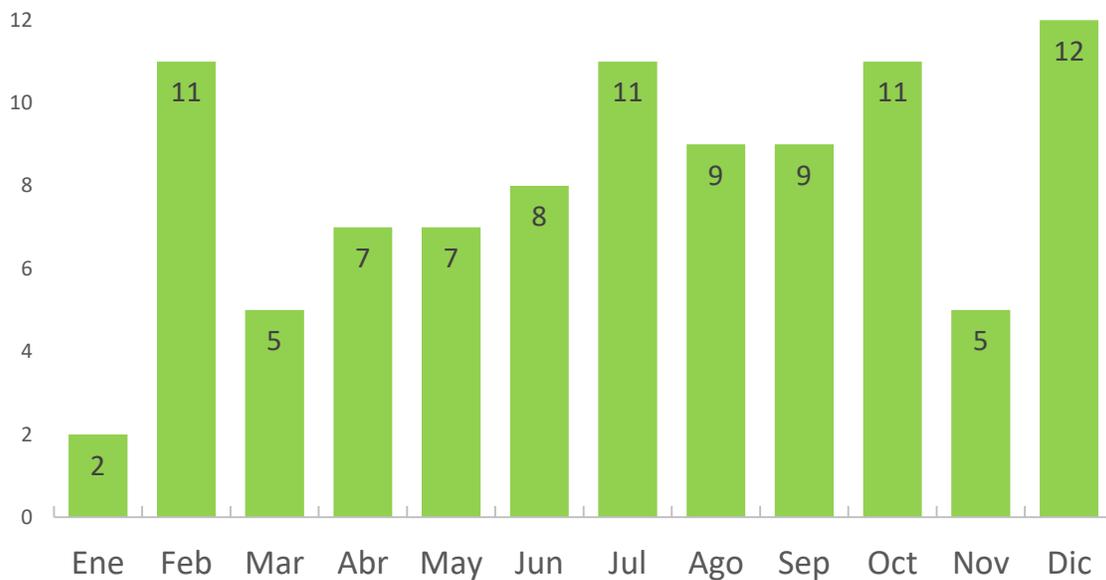


COMPORTAMIENTO POR PRODUCTO

Nuestras PQR's se concentran en el ramo de SOAT con el 75% 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.