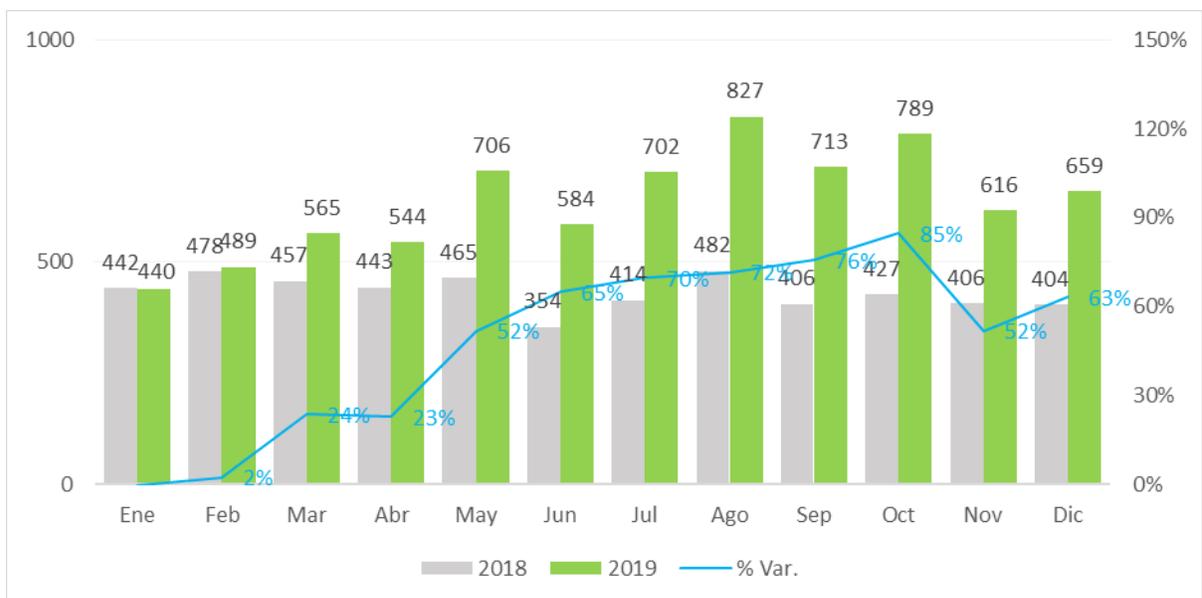


INFORME PQR's – diciembre 2019

VOLUMEN Y VARIACIÓN

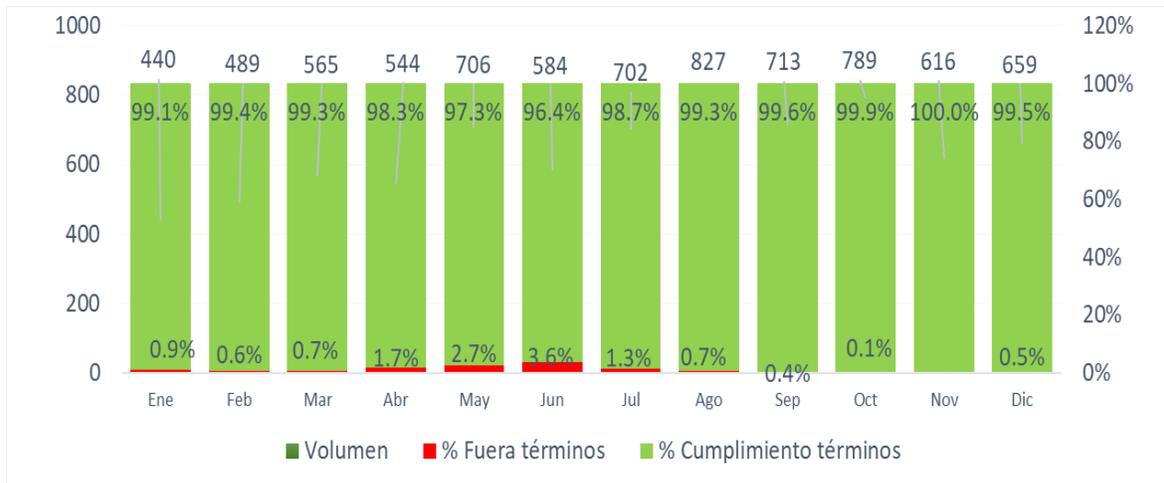
Diciembre ▲ 63%



En el mes de diciembre de 2019 se presentaron 659 PQR's, con un crecimiento del 63% respecto al mismo mes del año 2018.

Realizando la validación y análisis respectivo en nuestras bases de datos, evidenciamos una disminución del 6% en los temas de servicio y/o información, vehículo sustituto 50% y un crecimiento del 28% en siniestros, 46% en asistencia en comparación con el mes anterior del mismo año.

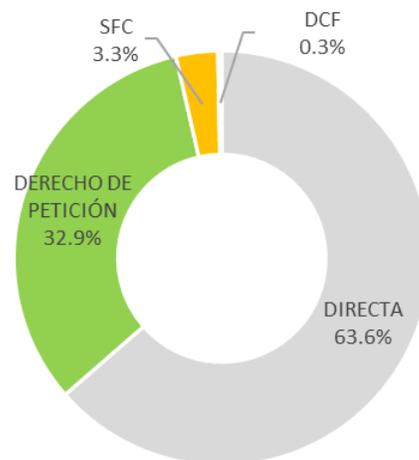
CUMPLIMIENTO



Se evidencia que en el mes de diciembre el 99.5% de los PQR se atendieron dentro de los términos y 0.5 presentaron extemporaneidad.

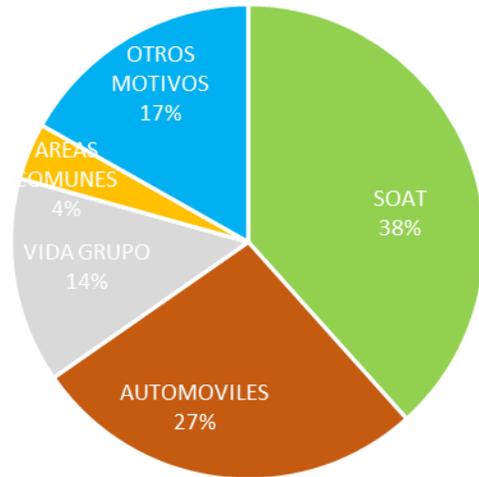
MEDIOS DE RECEPCIÓN

El 63.6% 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 32.9% 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 38% del total, seguidas del ramo autom3viles con el 27% y Vida Grupo con el 14%.



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.