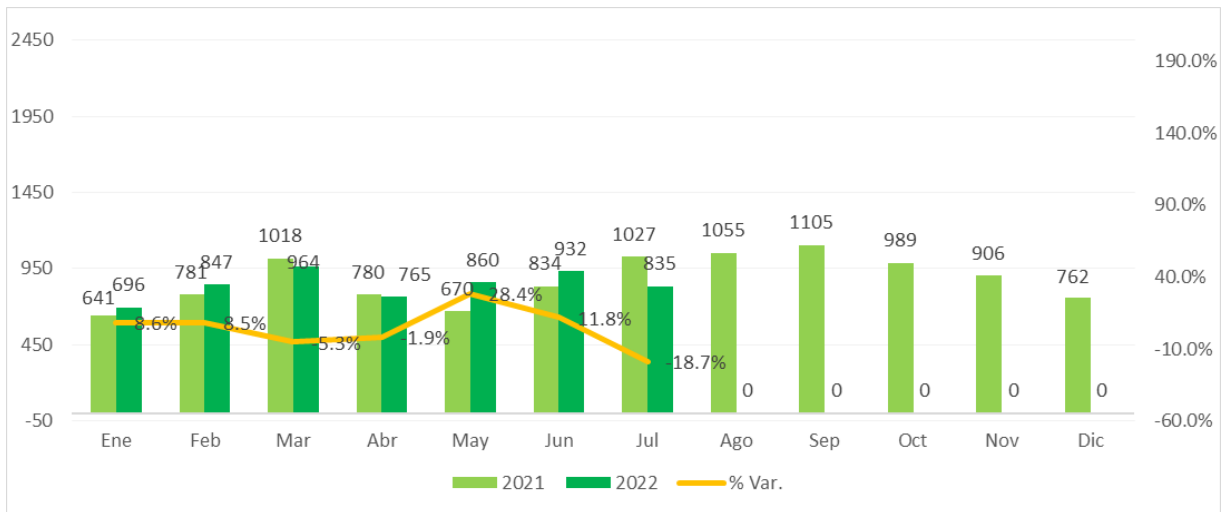


INFORME PQR's – Julio 2022

VOLUMEN Y VARIACIÓN

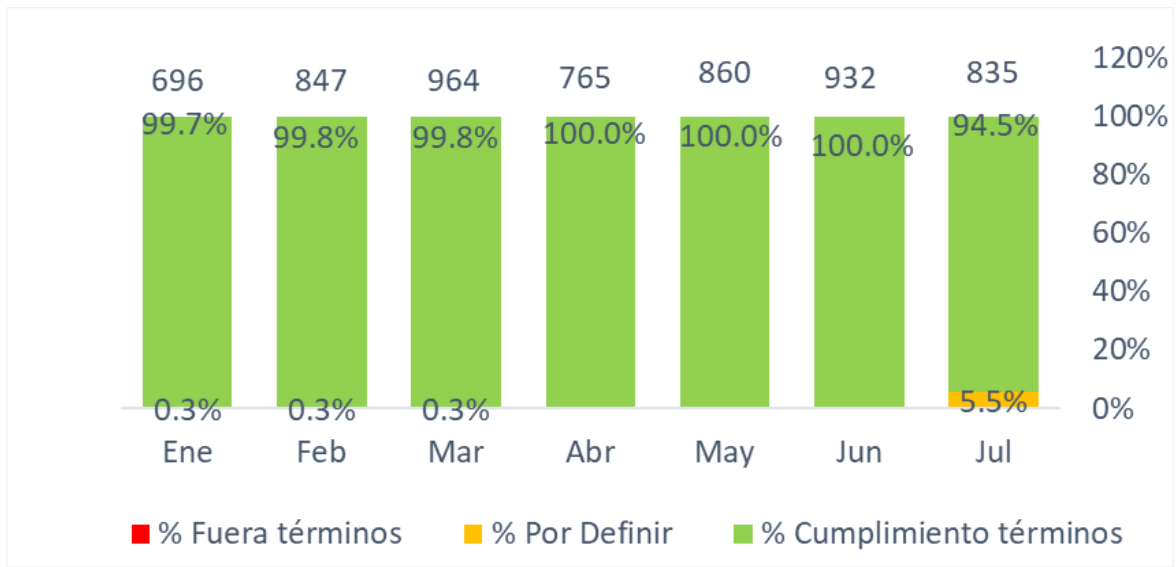
Julio 2.6% ▲



Al mes de julio se presentaron 5899 PQR's, con un crecimiento del 2.6% respecto al mismo periodo del año 2021 y respecto al mes anterior del año 2022 una disminución del 10%.

Realizando la validación y análisis respectivo en nuestras bases de datos, las solicitudes presentaron una disminución del 3%, un crecimiento en siniestros 43%, asistencia un 56% y los temas no competencia de la compañía presentó un crecimiento del 68% con respecto al mismo mes del año anterior.

CUMPLIMIENTO

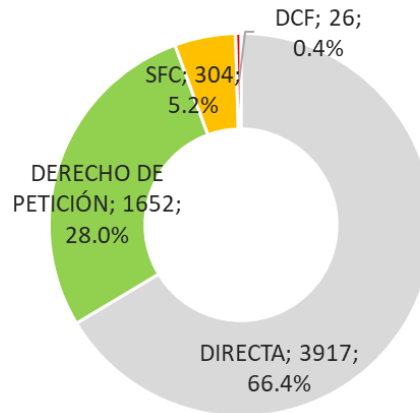


Se evidencia que en el mes de julio el 5.5% de los PQR por definir corresponden a casos en los cuales se usó el recurso para peticiones incompletas según Artículo 17 ley 1755 de 2015 o que se encuentran en proceso al corte.

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.

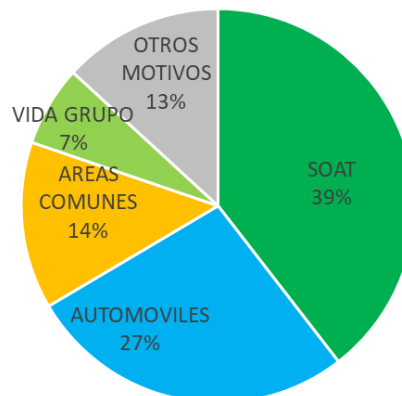
MEDIOS DE RECEPCIÓN

El 66.4% 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 28.0% de nuestras solicitudes corresponden a derechos de petición radicados de acuerdo a normatividad vigente, Ley 1755 de 2015.



COMPORTEAMIENTO POR PRODUCTO

Nuestras PQR's se concentran en el ramo de SOAT con el 39% del total, seguidas del ramo automóviles con el 27% y área comunes con el 14%.



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.