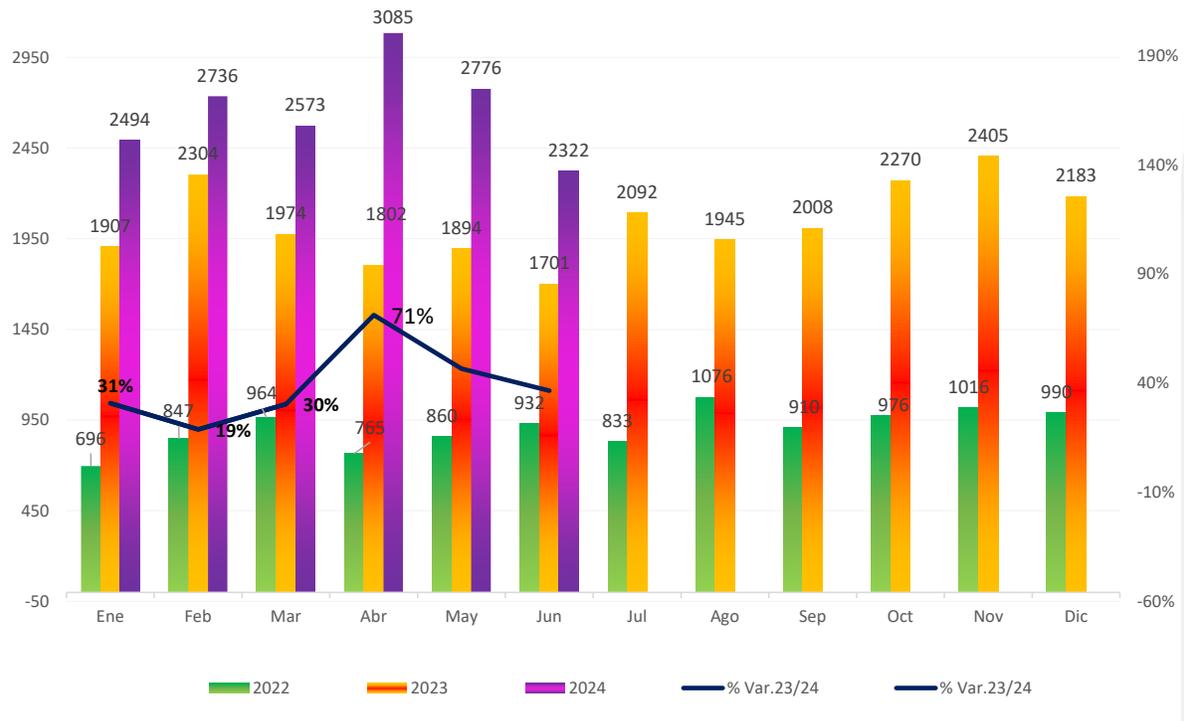


INFORME PQR's – JUNIO 2024

VOLUMEN Y VARIACIÓN

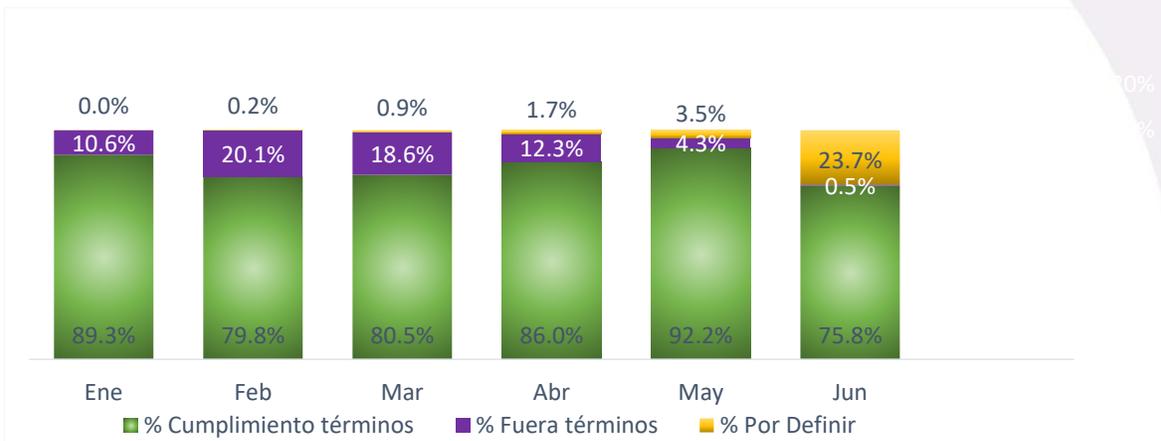
Junio 37%



Al mes de mayo se presentaron 2322 PQR, con un crecimiento del 37% respecto al mismo periodo del año 2023 y respecto al mes anterior del año 2024 una disminución del 16%.

Validando y analizando en nuestras bases de datos, las solicitudes presentaron un crecimiento del 34 %, un incremento en siniestros 69 %, asistencia un decrecimiento del 23 % y los temas no competencia de la compañía presentaron un incremento del 40 % respecto al mismo mes del año anterior.

CUMPLIMIENTO

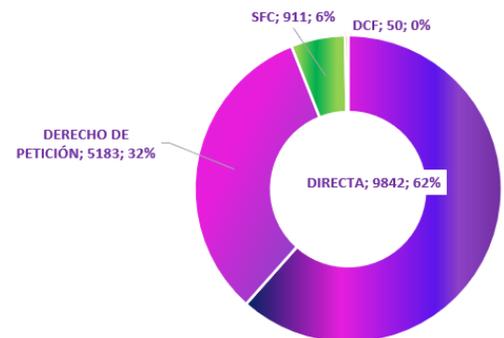


Se evidencia que en el mes de junio el 23.7% de los PQR (Peticiónes, Quejas o Reclamos) por definir corresponden a casos en los cuales se usó el recurso para peticiones incompletas según Artículo 17 ley 1755 de 2015 o que se encuentran en proceso al corte.

En el análisis, los casos en que se requiere más información corresponden a solicitudes en donde no se aportan los requisitos y/o documentos para el proceso.

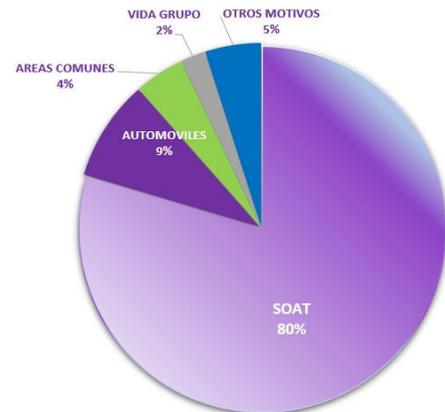
MEDIOS DE RECEPCIÓN

El 62% 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% de nuestras solicitudes corresponden a derechos de petición radicados de acuerdo con la normatividad vigente, Ley 1755 de 2015.

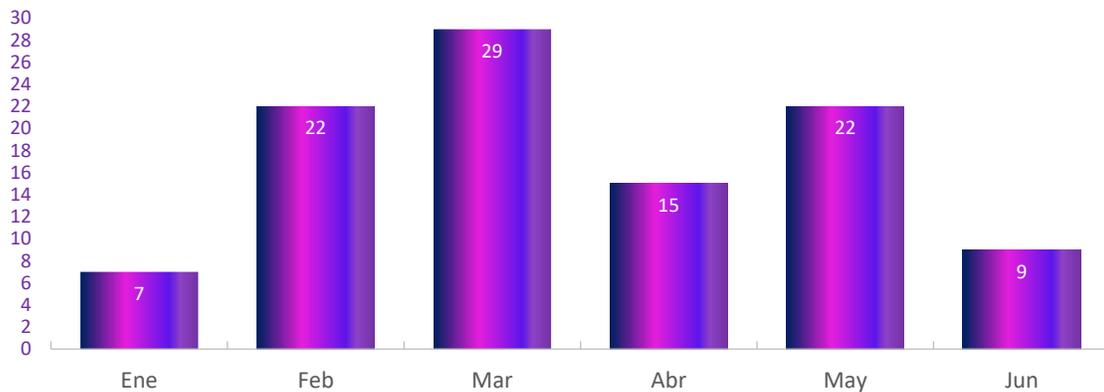


COMPORTAMIENTO POR PRODUCTO

Nuestras PQR's se concentran en el ramo de SOAT con el 80% del total, seguidas del ramo automóviles con el 9% y áreas comunes con el 4%.



SOLICITUDES TRASLADADAS



Solicitudes trasladadas, porque 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: Este informe se complementará con el Registro público, que consolida esta información de forma más detallada, en cuanto a Derechos de Petición, Quejas, Reclamos y Sugerencias. Dicho registro será publicado a la par del presente informe.