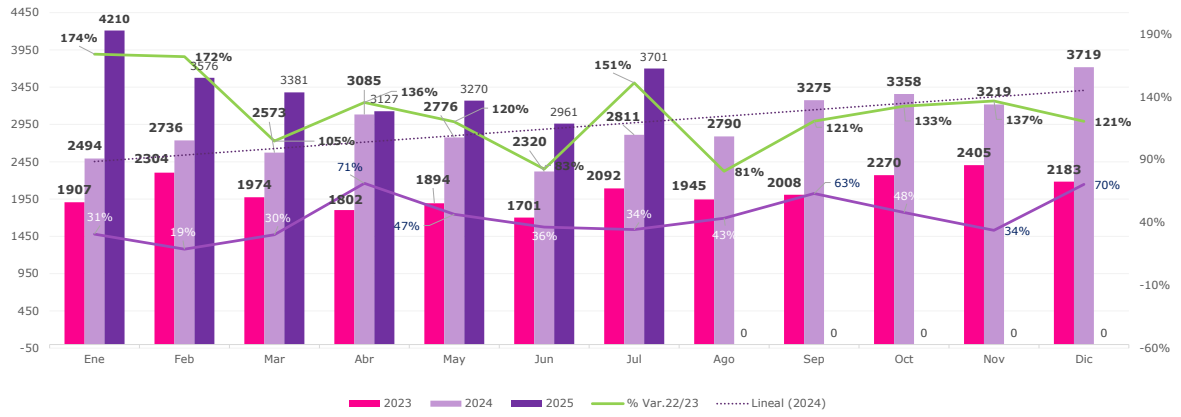
INFORME PQR's – Julio 2025

VOLUMEN Y VARIACIÓN

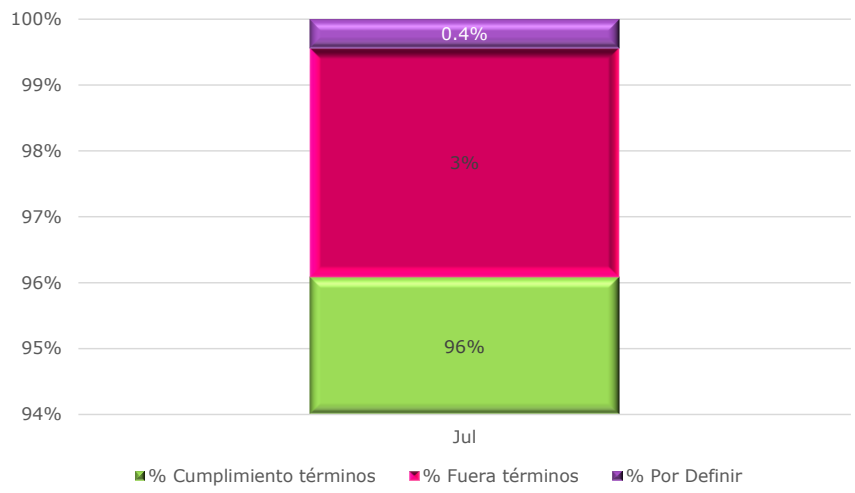
Julio 32%



En el mes de julio se registraron 3.701 PQR's, lo que representa un incremento del 32% en comparación con el mismo periodo del año 2024. Sin embargo, respecto al mes anterior de 2025, se evidenció una disminución del 25%

Del análisis realizado a nuestras bases de datos, se identificó un incremento en las siguientes motivaciones por parte de los peticionarios: un 51,7% en las solicitudes, 106,9% en los siniestros, 71,4% en los casos que no son competencia de la compañía y 16,7% en los procesos de emisión, en comparación con el mismo mes del año anterior..

CUMPLIMIENTO

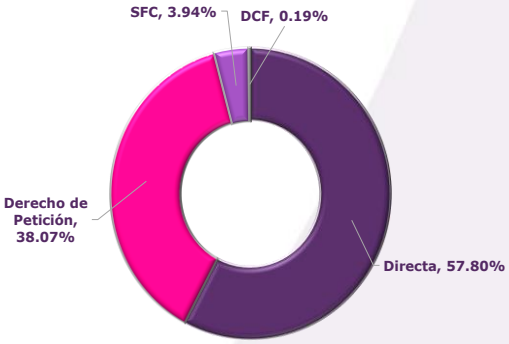


En el mes de julio, el 0,4% de las PQR pendientes por definir corresponde a casos en los que se aplicó el recurso previsto para peticiones incompletas, conforme al Artículo 17 de la Ley 1755 de 2015, o que se encontraban en trámite al momento del corte.

Del análisis realizado, se identificó que estos casos corresponden a solicitudes en las que no se aportó la totalidad de los requisitos y/o documentos necesarios para adelantar el proceso correspondiente.

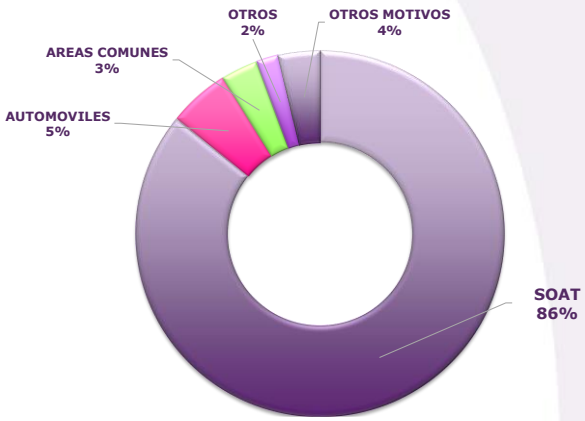
MEDIOS DE RECEPCIÓN

El 57.8% 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 38.07% de nuestras solicitudes corresponden a derechos de petición radicados de acuerdo con la normatividad vigente, Ley 1755 de 2015.

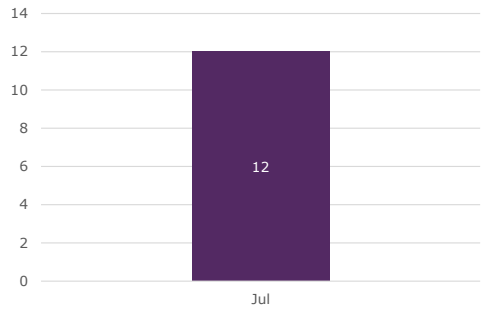


COMPORTAMIENTO POR PRODUCTO

La mayor parte de las PQR's corresponden al ramo de SOAT, representando el 86% del total. Le siguen los ramos de automóviles (5%), otros motivos (4%) y áreas comunes (4%).



SOLICITUDES TRASLADADAS



Durante el mes de julio, se trasladaron algunas solicitudes a otras entidades por no ser competencia de la nuestra. Al corte, no se han presentado casos en los que se haya negado el acceso a la información solicitada por nuestros consumidores financieros o ciudadanos

NOTA: El presente informe será complementado con el Registro Público, el cual consolida esta información de manera más detallada, abarcando aspectos relacionados con Derechos de Petición, Quejas, Reclamos y Sugerencias. Dicho registro será publicado simultáneamente con este informe.