

INFORME PQR's – noviembre 2021

VOLUMEN Y VARIACIÓN

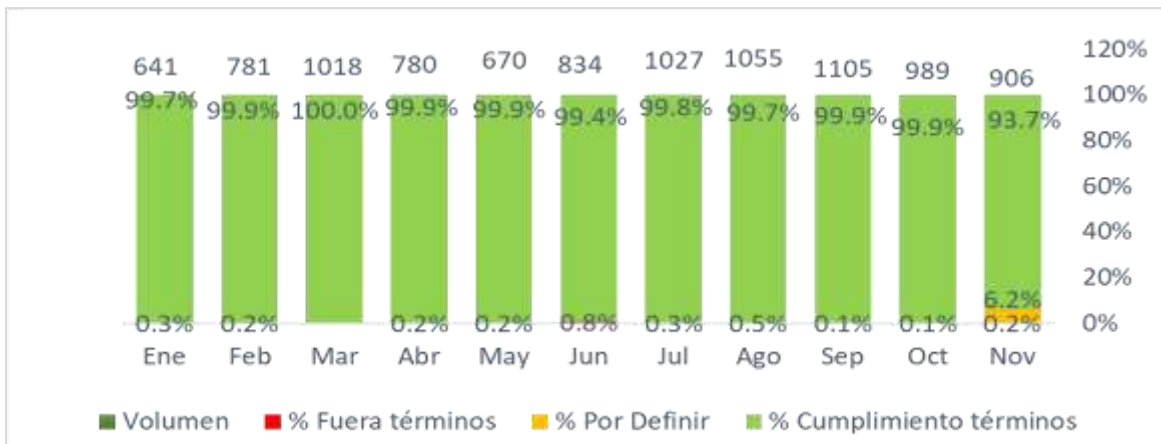
Noviembre ▼ 12%



Al mes de noviembre de 2021 se presentaron 9806 PQR's, con un crecimiento negativo del 12% respecto al mismo mes del año 2020.

Realizando la validación y análisis respectivo en nuestras bases de datos, las solicitudes presentaron una disminución del 20%, 48% siniestros, 49% asistencia y los temas no competencia de la compañía presentó una disminución del 2% con respecto al mismo periodo del año anterior.

CUMPLIMIENTO

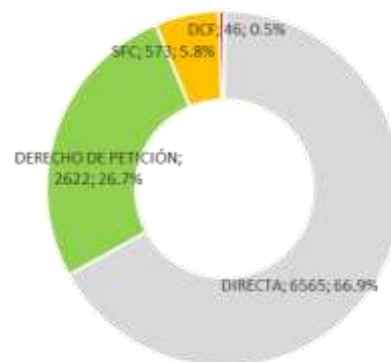


Se evidencia que en el mes de noviembre el 6.2% de los PQR por definir corresponden a casos en los cuales se usó el recurso para peticiones incompletas según Artículo 17 ley 1755 de 2015 o que se encuentran en proceso al corte.

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 66.9% 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 26.7% 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 32% del total, seguidas del ramo automóviles con el 25% y Vida Grupo con el 15%.



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.