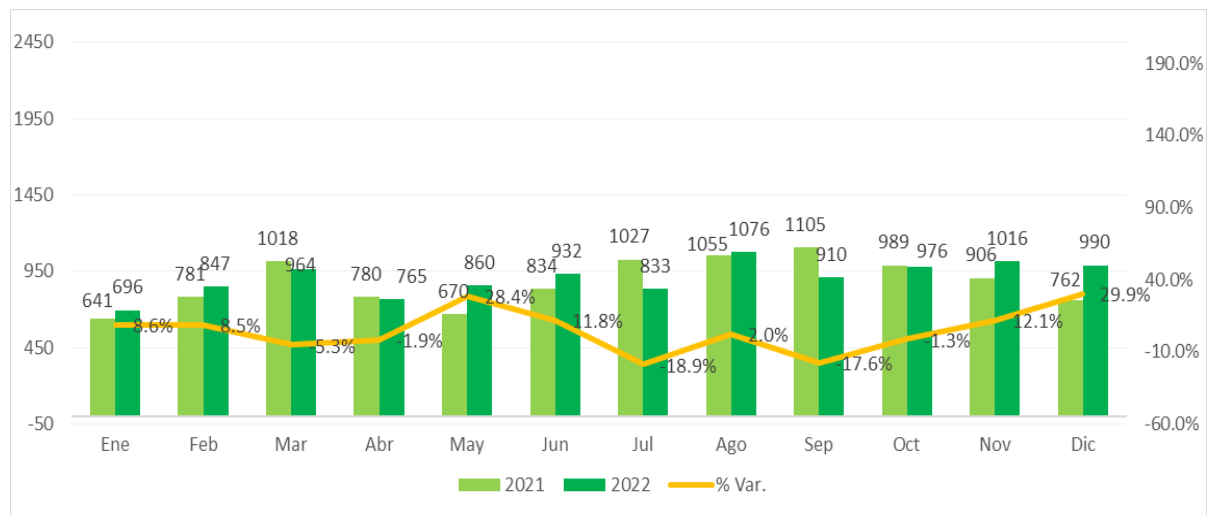


## INFORME PQR's – Diciembre 2022

### VOLUMEN Y VARIACIÓN

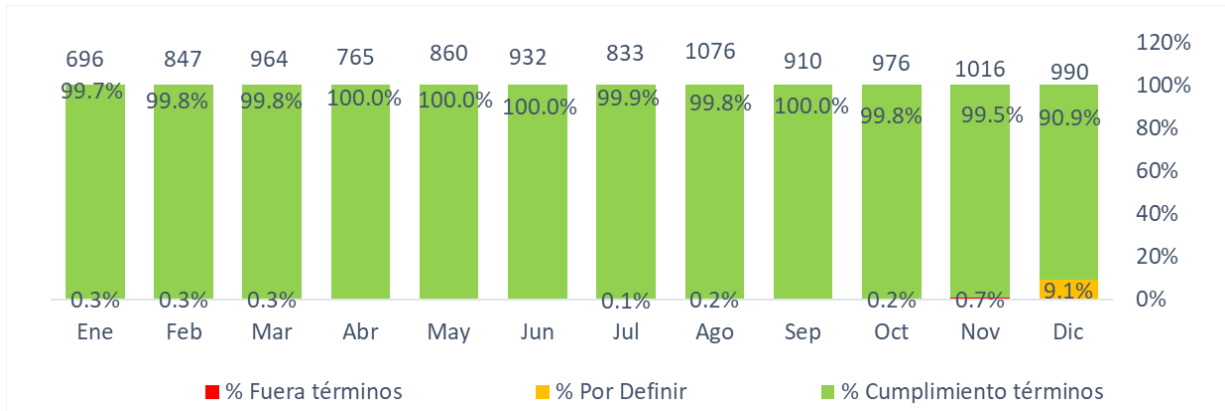
Diciembre ▼ 3%



Al mes de diciembre se presentaron 10865 PQR's, con un crecimiento del 3% respecto al mismo periodo del año 2021 y respecto al mes anterior del año 2022 una disminución del 3%.

Realizando la validación y análisis respectivo en nuestras bases de datos, las solicitudes presentaron una disminución del 2%, un crecimiento en siniestros 42%, asistencia un 22% y los temas no competencia de la compañía presentó un crecimiento del 54 % con respecto al mismo mes del año anterior.

## CUMPLIMIENTO

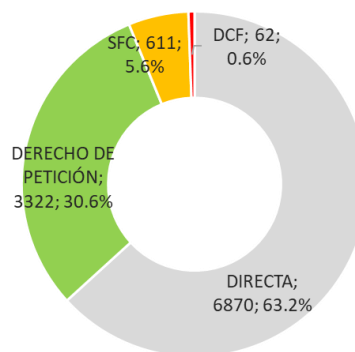


Se evidencia que en el mes de diciembre el 9.1% de los PQR por definir corresponden a casos en los cuales se usó el recurso para peticiones incompletas según Artículo 17 ley 1755 de 2015 o que se encuentran en proceso al corte.

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.

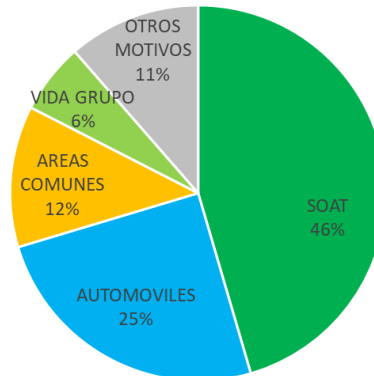
## MEDIOS DE RECEPCIÓN

El 63.2% 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 30.6% de nuestras solicitudes corresponden a derechos de

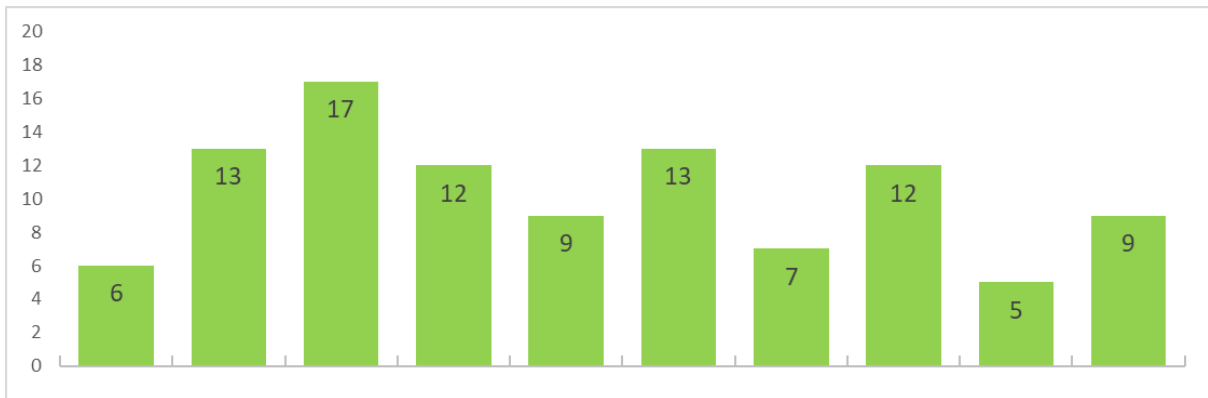


## COMPORTAMIENTO POR PRODUCTO

Nuestras PQR's se concentran en el ramo de SOAT con el 46% del total, seguidas del ramo automóviles con el 25% y áreas comunes con el 12%.



## SOLICITUDES TRASLADADAS



Solicitudes trasladadas, debido que 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:** 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.