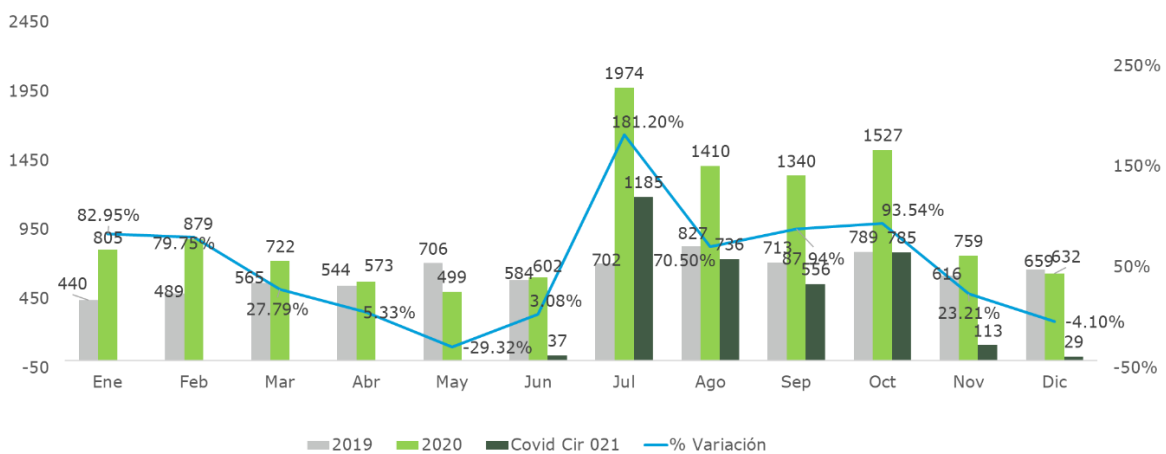


INFORME PQR's – Diciembre 2020

VOLUMEN Y VARIACIÓN

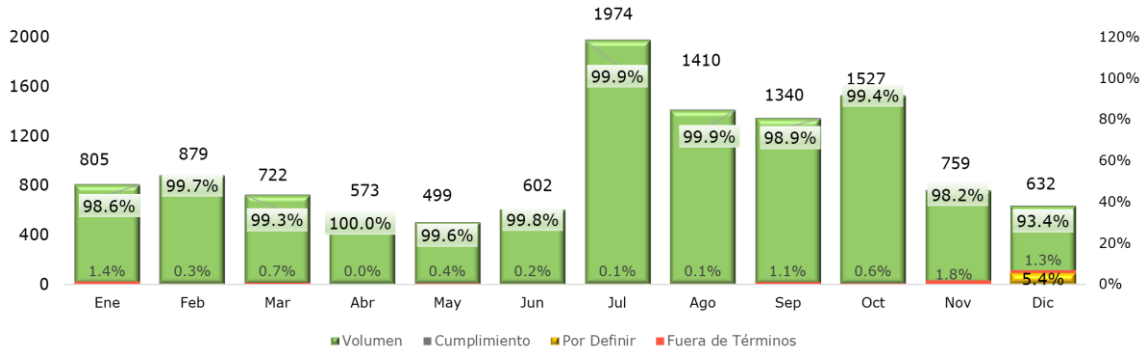
Diciembre ▼ -4.10%



En el mes de diciembre de 2020 se presentaron 632 PQR's, con una variación del -4.10% respecto al mes de diciembre del año 2019.

Realizando la validación y análisis respectivo en nuestras bases de datos, evidenciamos que una de las razones principales que conllevan a un decrecimiento, es que el 5% (29) PQR's se concentran en motivos referentes a la Circular Externa 021 de 2020 expedida por la SFC, la cual, exigía trasladar el derecho a los consumidores financieros, debido a la disminución del riesgo asegurado, como consecuencia de las medidas de aislamiento preventivo obligatorio para atender la emergencia del Covid-19. Si analizamos en detalle las PQR's restantes, reflejan un decrecimiento en volumen del 8% frente al mismo mes del año anterior, según tendencia mostrada mes a mes y comparada con el año 2019.

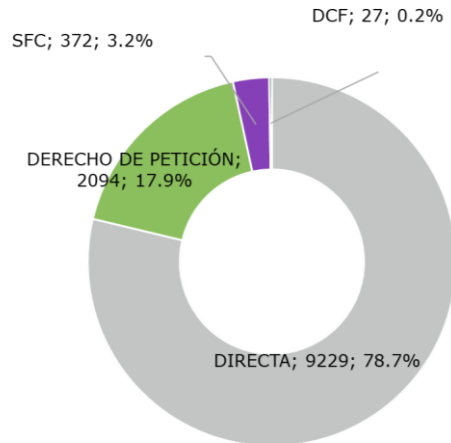
CUMPLIMIENTO



Se evidencia que en el mes de diciembre el incumplimiento de términos en un 1.3% de las PQR's, de acuerdo con los tiempos internos de la compañía, y el 5.4% por definir corresponden a casos en los cuales se usó del recurso para peticiones incompletas según Artículo 17 ley 1755 de 2015.

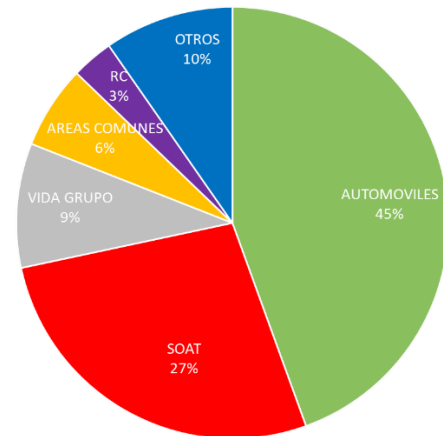
MEDIOS DE RECEPCIÓN

El 78.7% 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 17.9% 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 automóviles con el 45% del total, seguidas del ramo Soat con el 27% y Vida Grupo con el 9%.



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.