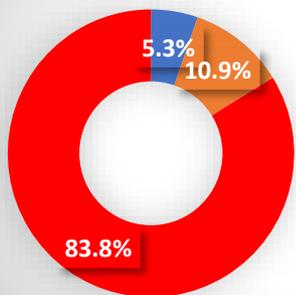


Comportamiento PQRD 2024



Comparativo 2024-2023

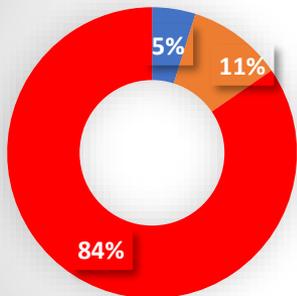
2024



- Quejas y Reclamos
Total: 7.927
- Peticiones
Total: 16.372
- Solicitudes
Total: 125.713

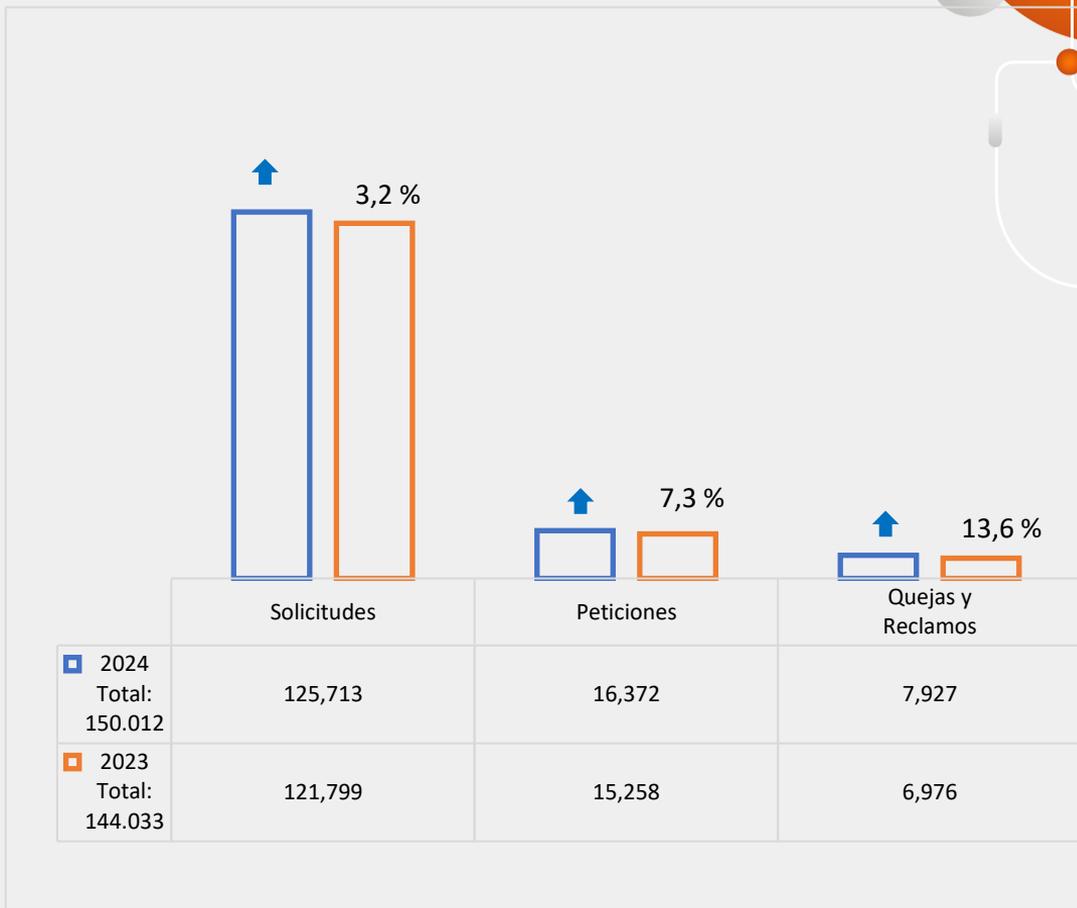
Base: 150.012

2023



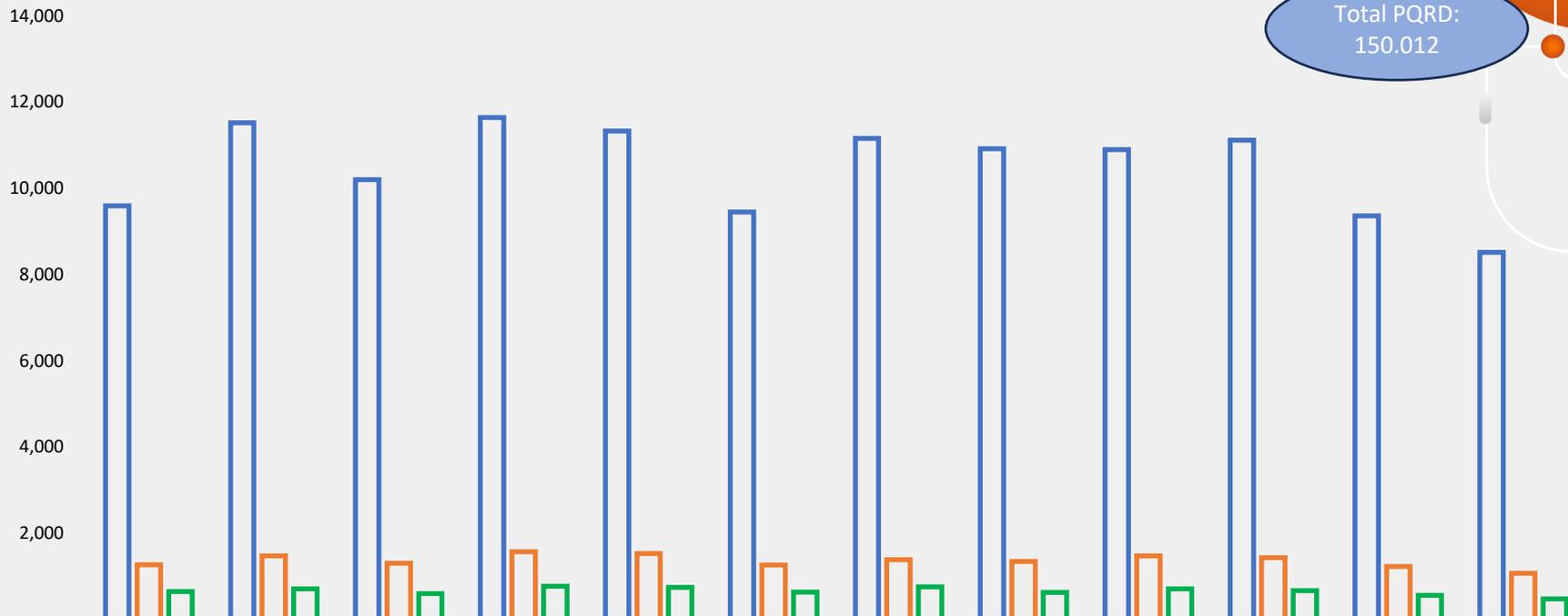
- Quejas y Reclamos
Total: 6.976
- Peticiones
Total: 15.258
- Solicitudes
Total: 121.799

Base: 144.033



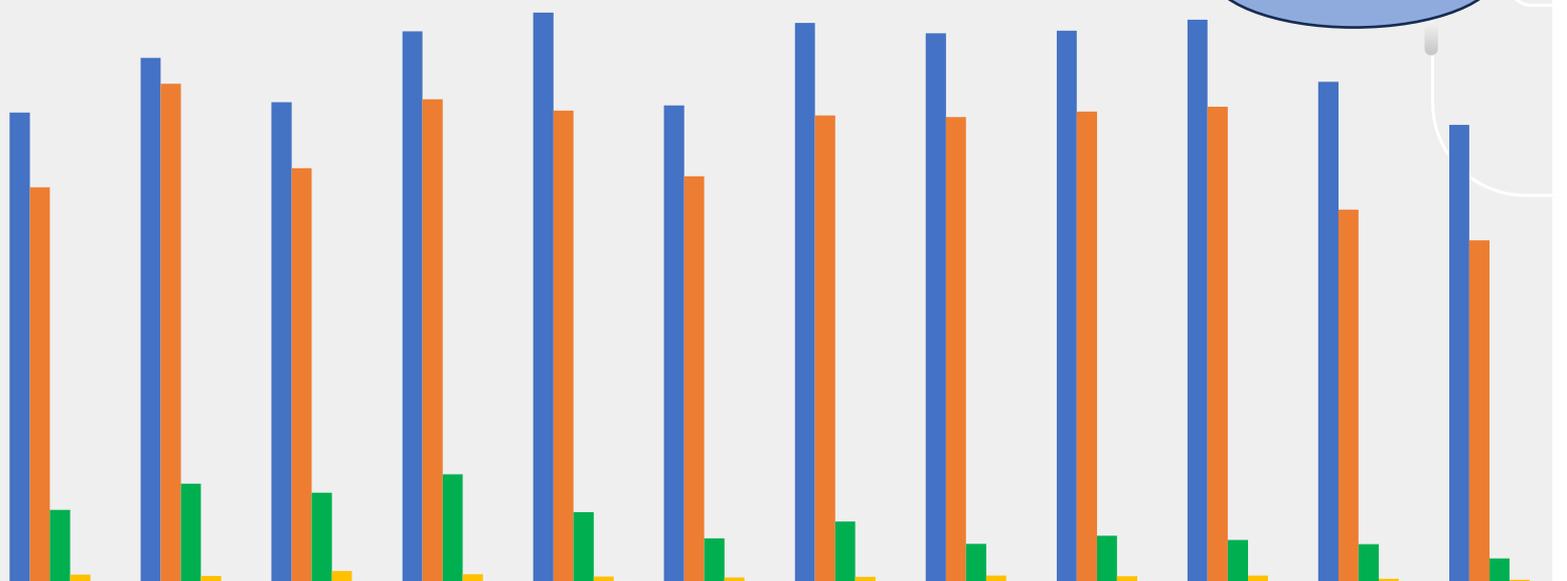
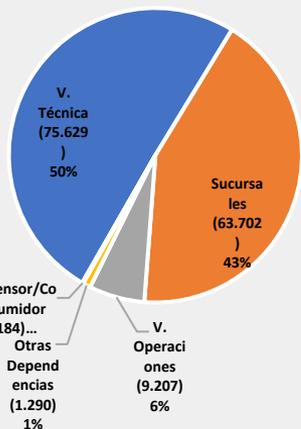
Comportamiento -Tipología PQRD 2024

Total PQRD:
150.012



	Enero (11.509)	Febrero (13.708)	Marzo (12.113)	Abril (13.988)	Mayo (13.606)	Junio (11.359)	Julio (13.298)	Agosto (12.893)	Septiembre (13.084)	Octubre (13.227)	Noviembre (11.152)	Diciembre (10.075)
■ Solicitudes Total: 125.713	9,593	11,519	10,204	11,642	11,330	9,454	11,155	10,918	10,901	11,118	9,361	8,518
■ Peticiones Total: 16.372	1,268	1,479	1,308	1,573	1,528	1,266	1,386	1,345	1,475	1,436	1,233	1,075
■ Quejas y Reclamos Total: 7.927	648	710	601	773	748	639	757	630	708	673	558	482

Total PQRD:
150.012



	Enero de 2024	Febrero de 2024	Marzo de 2024	Abril de 2024	Mayo de 2024	Junio de 2024	Julio de 2024	Agosto de 2024	Septiembre de 2024	Octubre de 2024	Noviembre de 2024	Diciembre de 2024
■ V. Técnica (75.629)	5684	6344	5808	6663	6890	5770	6,764	6641	6671	6801	6055	5538
■ Sucursales (63.702)	4787	6030	5016	5843	5710	4918	5,649	5629	5698	5756	4519	4147
■ V. Operaciones (9.207)	903	1220	1109	1334	878	561	765	493	591	543	490	320
■ Otras Dependencias (1.290)	125	111	167	130	100	90	98	112	107	115	73	62
■ Defensor/Consumidor (184)	10	3	13	18	28	20	22	18	17	12	15	8

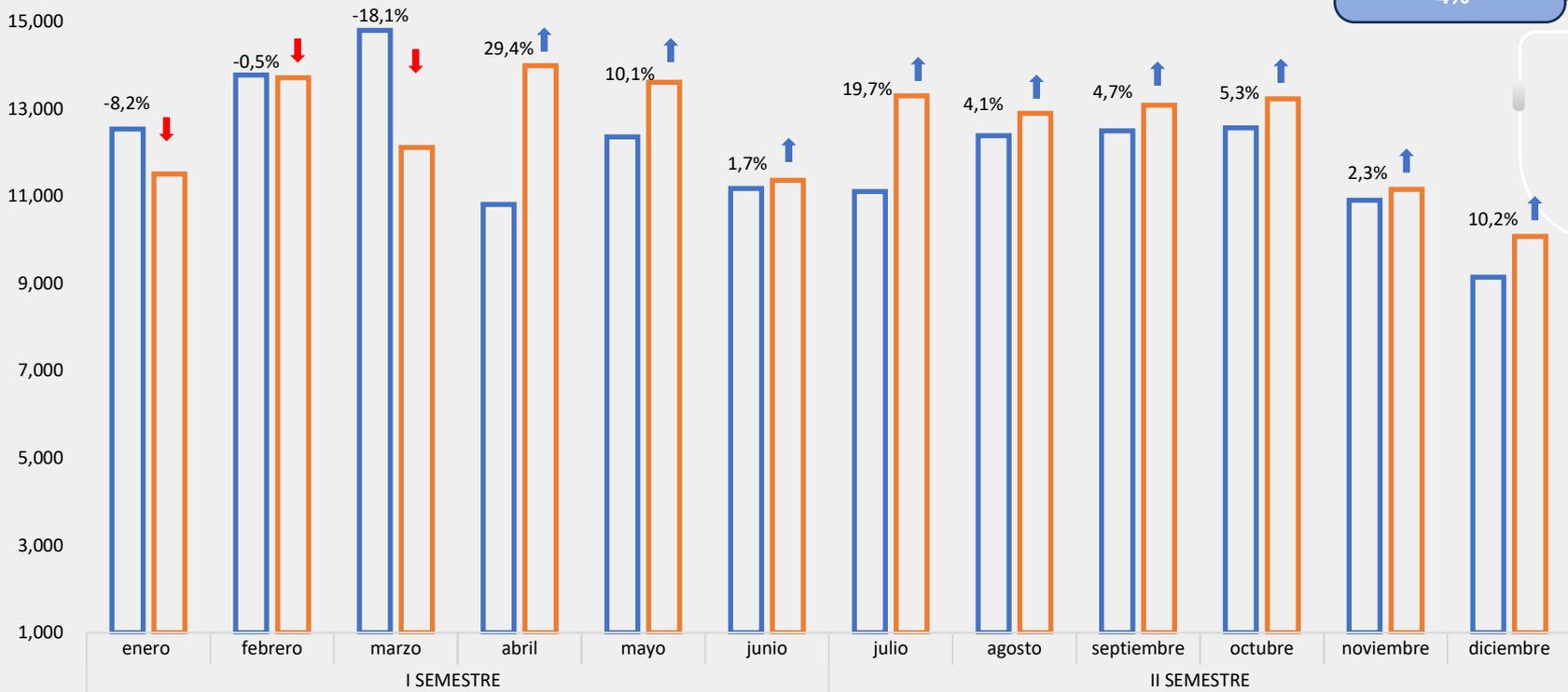
Oportunidad en la respuesta de PQRD 2024

Total PQRD:
150.012



Variación mensual PQRD 2023 - 2024

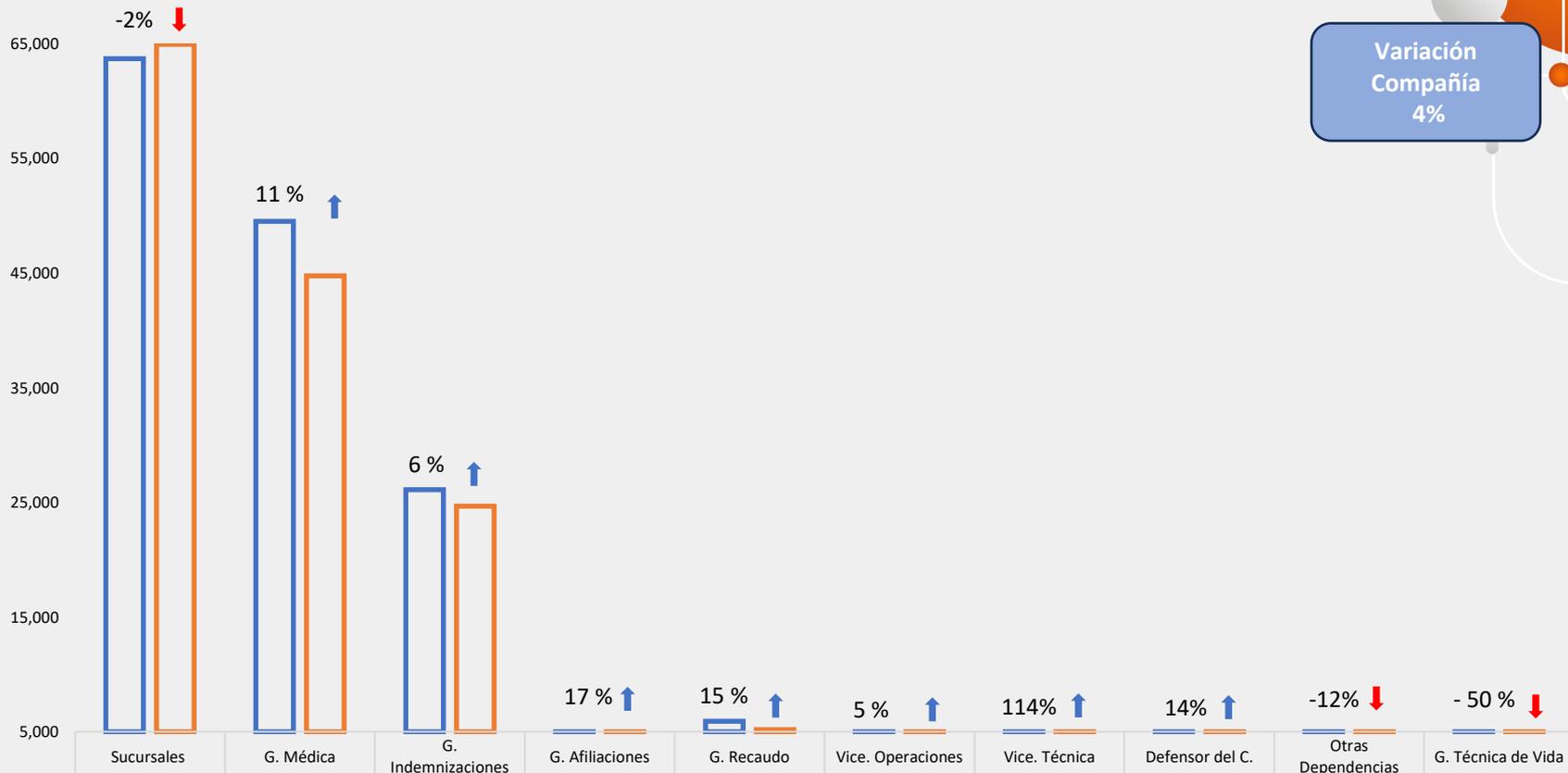
Variación
Compañía
4%



■ 2023 Total: 144.033	12,537	13,773	14,797	10,809	12,353	11,173	11,108	12,382	12,494	12,564	10,903	9,140
■ 2024 Total: 150.012	11,509	13,708	12,113	13,988	13,606	11,359	13,298	12,893	13,084	13,227	11,152	10,075

Participación y variación por Dependencias 2023 - 2024

Variación
Compañía
4%

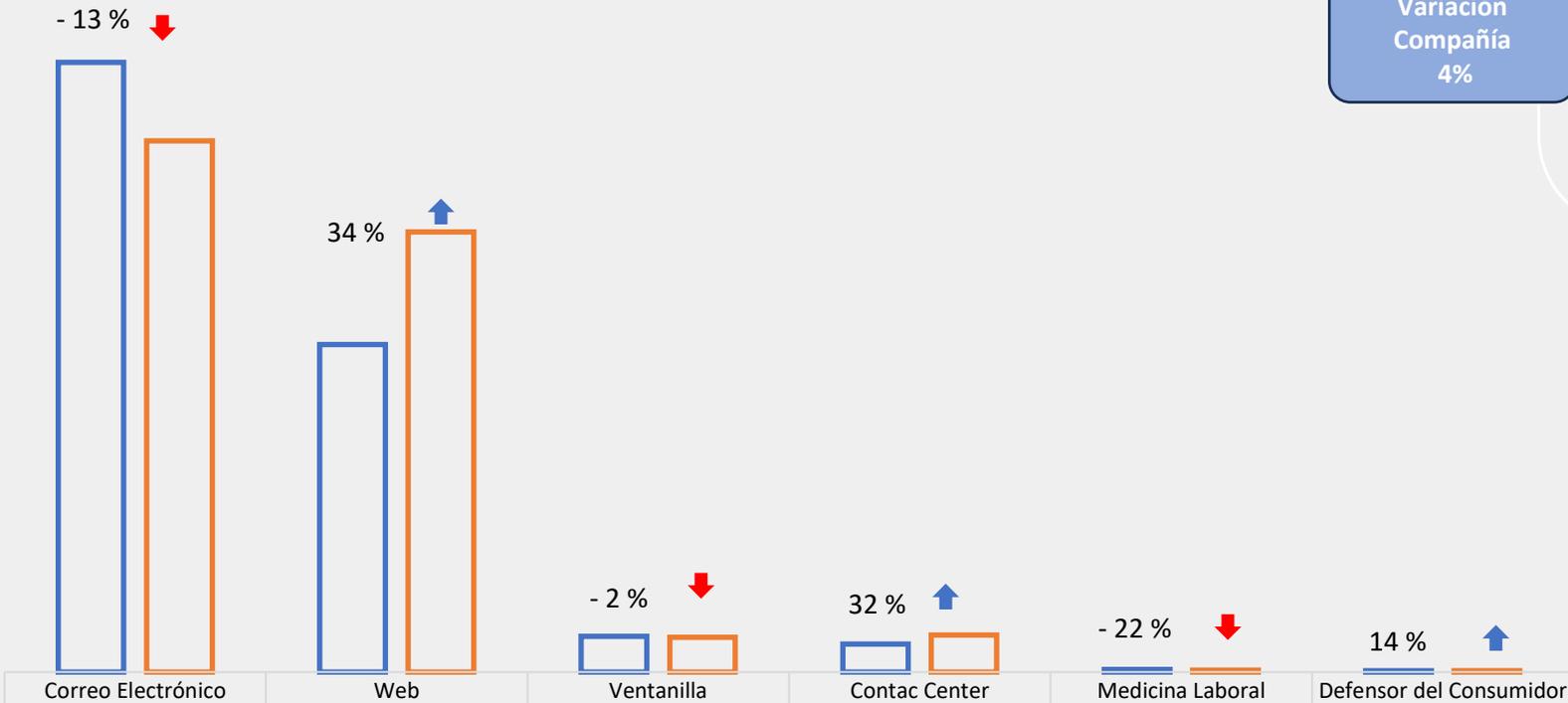


■ Participación 2024
Total: 150.012

■ Participación 2023
Total: 144.033

Comparativo Canales de radicación PQRD 2023-204

Variación
Compañía
4%

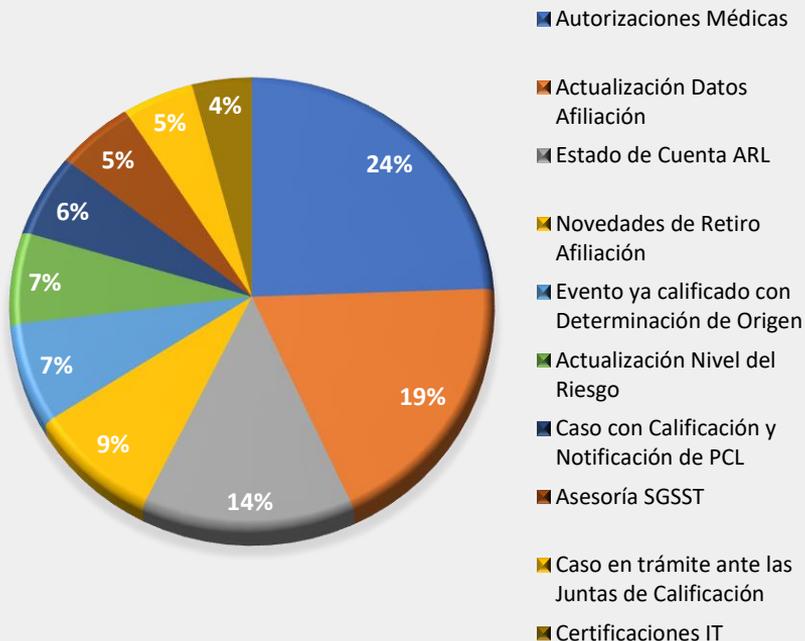


2023	Total: 144.033
2024	Total: 150.012

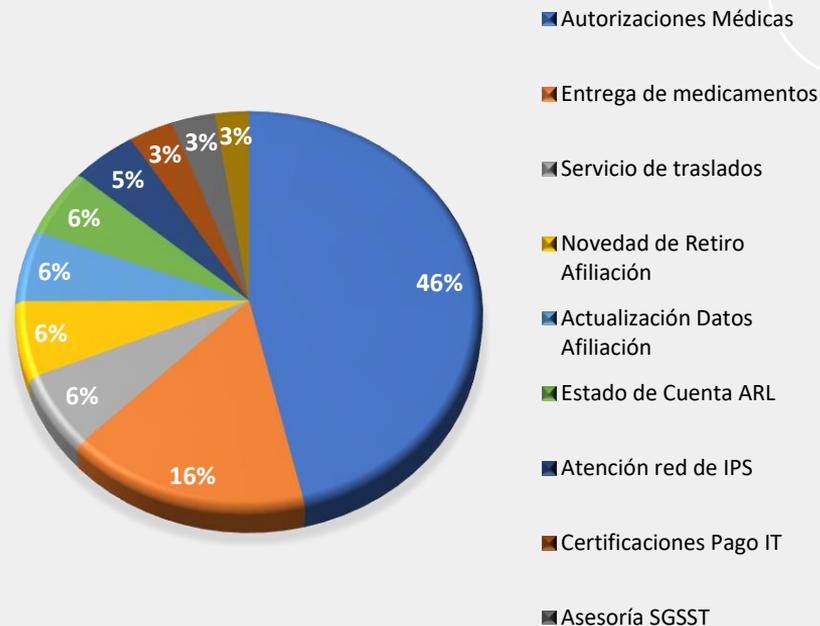
Correo Electrónico	87,402	46,955	5,125	4,036	353	162
Web	76,160	63,078	5,002	5,313	275	184

Principales causas PQRD 2024

Top 10 Principales causas PQRD 2024

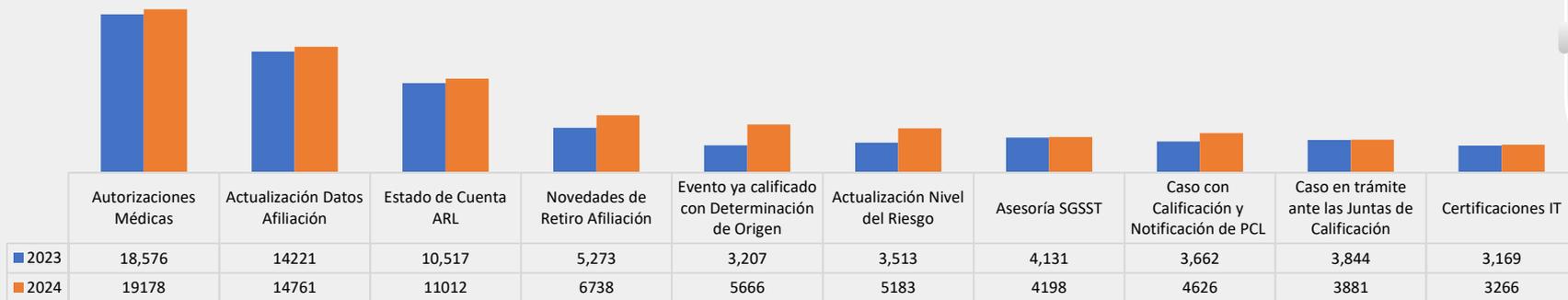


Top 10 Principales causas quejas y reclamos 2024

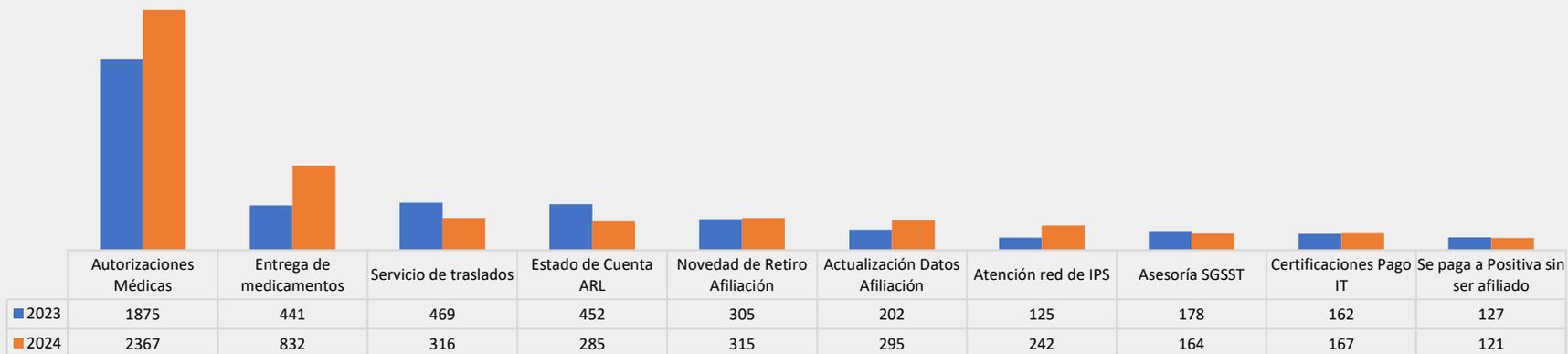


Comparación Principales Causas PQRD 2023 - 2024

Comparación principales causas PQRD 2023 - 2024



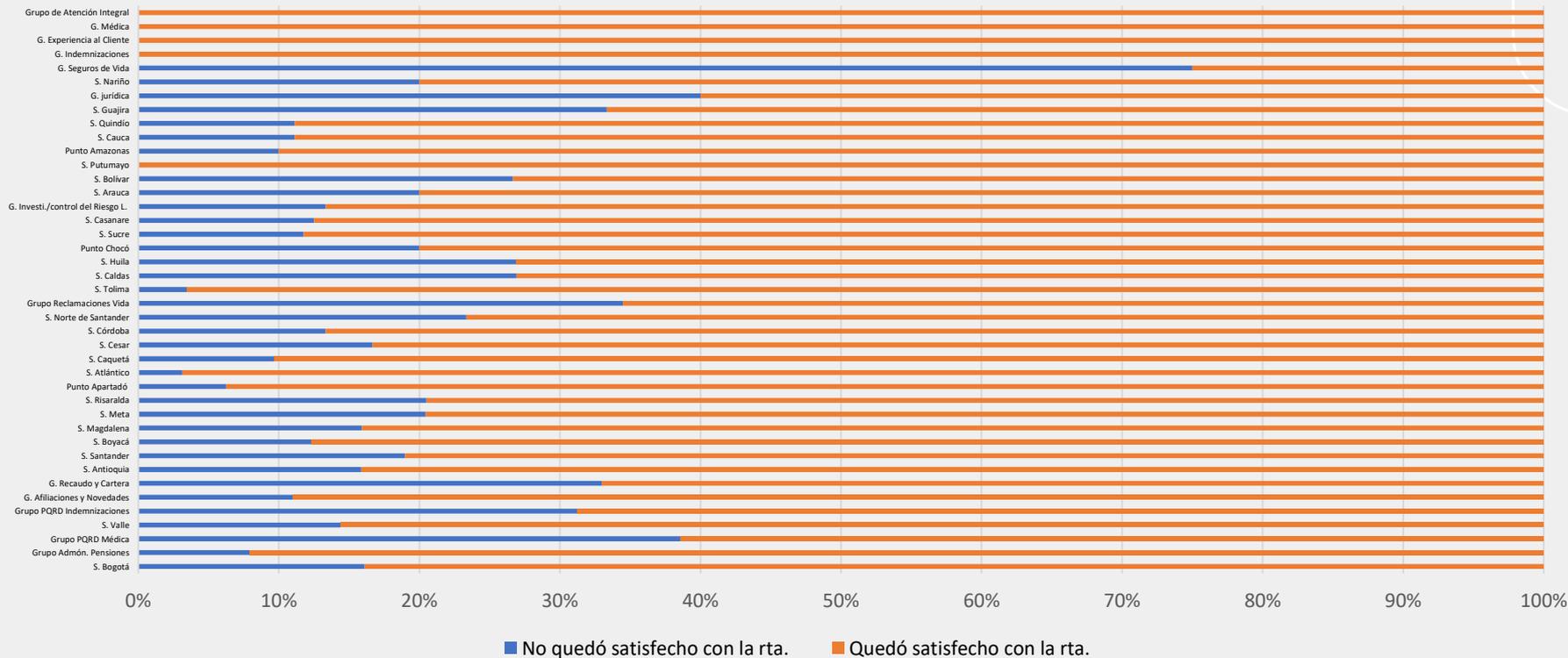
Comparación principales causas quejas y reclamos 2023-2024



Satisfacción en la respuesta de PQRD 2024

A través de la campaña de satisfacción en la respuesta de los PQRD realizada mensualmente por el Contact Center de la Compañía, se logró contactar el 1,74% de los peticionarios del total de PQRD del 2024 (150.012) gestionados por las diferentes áreas de la compañía, evidenciando una satisfacción del 80%.

El 20% de los usuarios encuestados presentaron insatisfacción en la respuesta, la cual es reportada mensual en el informe de PQRD, donde las áreas **deben validar si tienen casos con insatisfacción y realizar el análisis pertinente realizando la debida observación enviándola al Grupo PQRD.**



Comportamiento PQRD por Dependencias 2024



Vicepresidencia Técnica 2024

Comportamiento Vice. Técnica 2024

Total: 75.629

77%



Solicitudes
(58.401)

15%



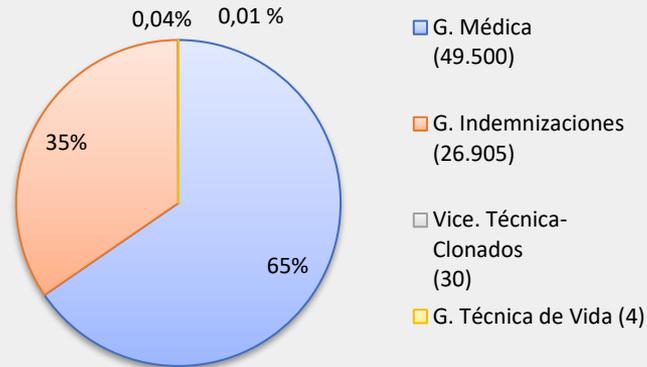
Peticiones
(11.563)

7%

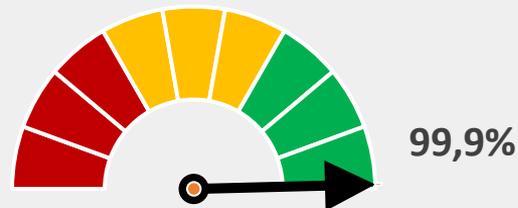


Quejas y
Reclamos
(5.665)

Participación



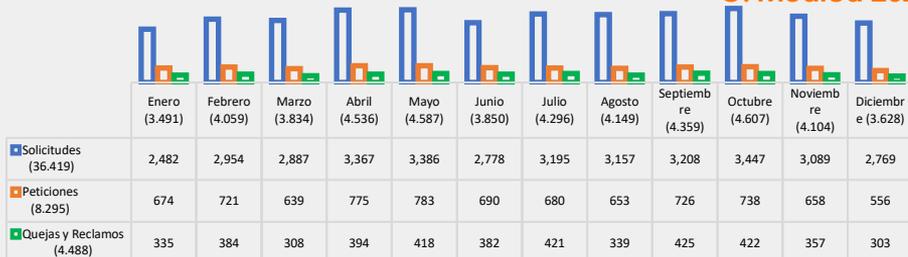
Oportunidad en la respuesta



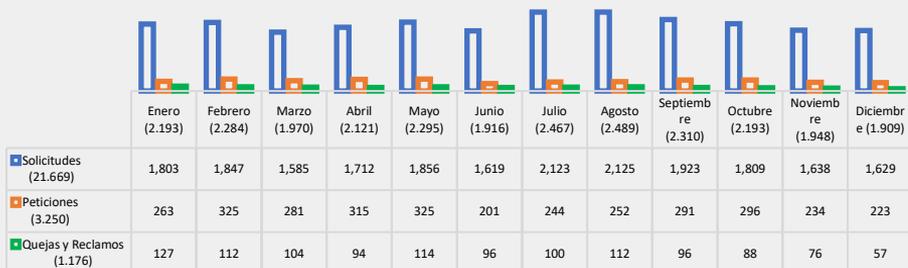
Base: 75.629

Comportamiento 2024 - Dependencias Vice. Técnica

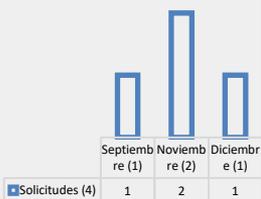
G. Médica 2024



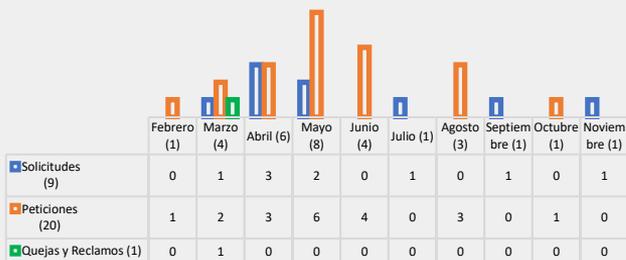
G. de Indemnizaciones 2024



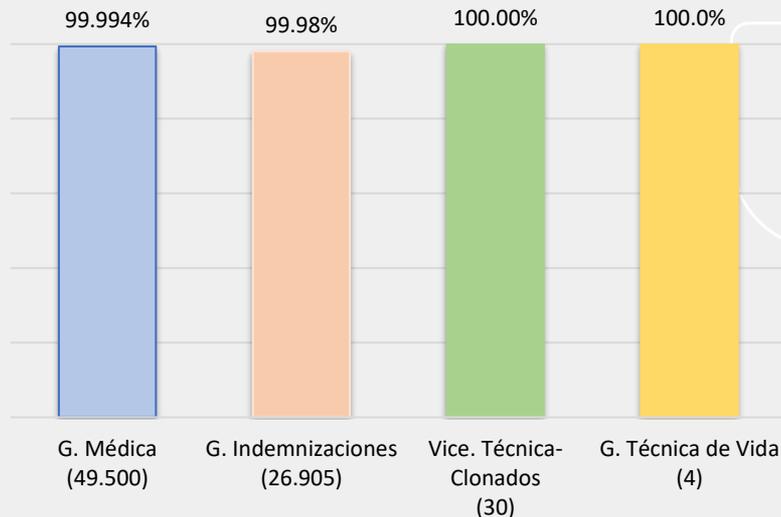
G. Técnica de Vida 2024



Vice Técnica 2024



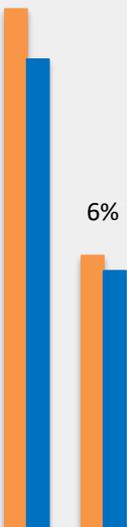
Oportunidad



Las Dependencias de la Vicepresidencia Técnica gestionaron el **50,4 %** de los PQRD de la compañía, con una oportunidad en la respuesta del **99,9%** dentro de la política de la compañía (10 días hábiles).

Variación

11% ↑



6% ↑

88% ↑ -33% ↓

	G. Médica	G. Indemnizaciones	Vice. Técnica-Clonados	G. Técnica de Vida
2024 (75.629)	49,500	26,095	30	4
2023 (69.439)	44,755	24,662	16	6

Comparación 2024- 2023 - G. Médica



	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
2024 Total: 49.502	3,491	4,059	3,834	4,536	4,587	3,850	4,296	4,149	4,359	4,607	4,104	3,628
2023 Total: 44.755	3,732	3,920	4,102	3,193	3,669	3,362	3,497	3,764	4,147	4,481	3,858	3,030

Comparación 2024- 2023 - G. Indemnizaciones



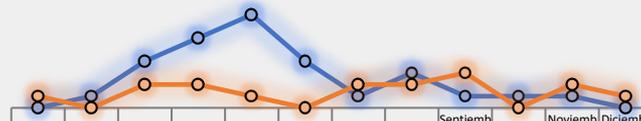
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
2024 Total: 26.095	2,193	2,284	1,970	2,121	2,295	1,916	2,467	2,489	2,310	2,193	1,948	1,909
2023 Total: 24.662	2,140	2,192	2,394	1,857	2,133	1,976	1,891	2,209	2,120	2,043	1,909	1,798

Comparación G. Técnica de Vida 2024- 2023



	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
2024 Total: 4	0	1	0	2	1
2023 Total: 6	0	3	0	2	1

Comparación 2024 - 2023 - Vice. Técnica

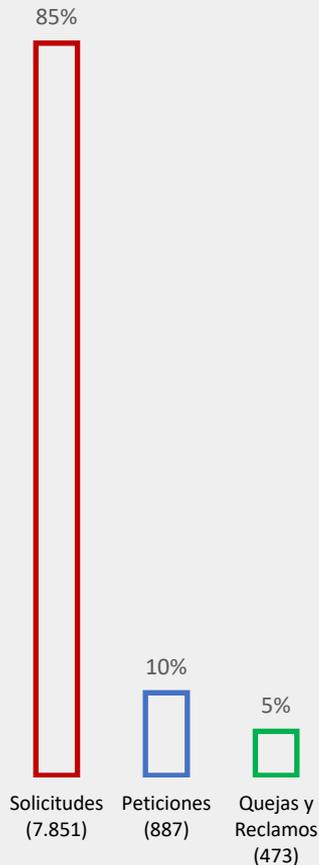


	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
2024 Total: 30	0	1	4	6	8	4	1	3	1	1	1	0
2023 Total: 16	1	0	2	2	1	0	2	2	3	0	2	1

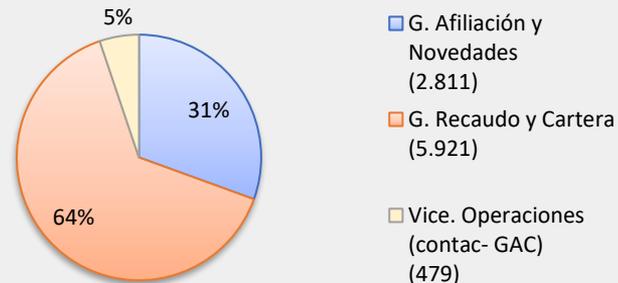
Vicepresidencia de Operaciones 2024

Comportamiento Vice. Operaciones 2024

Total: 9.211



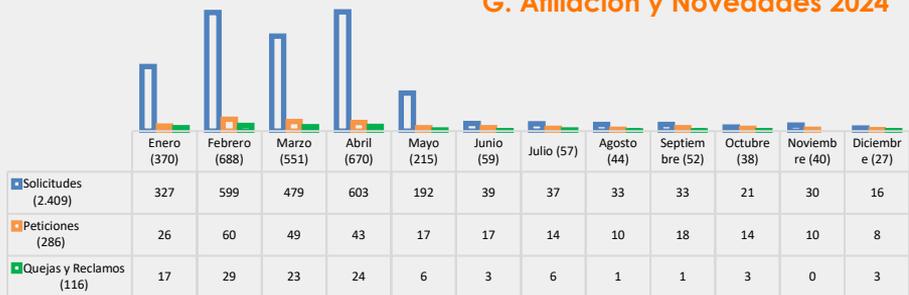
Participación



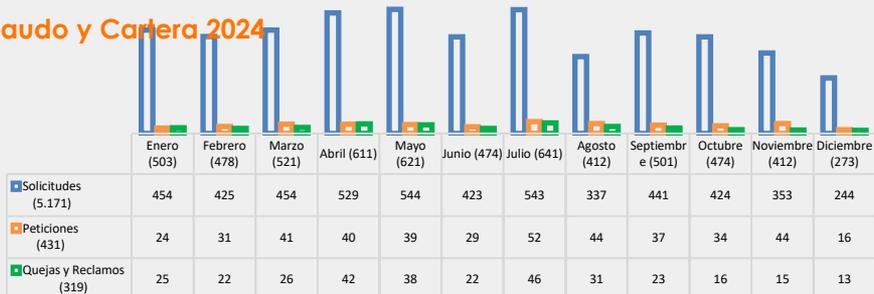
Oportunidad en la respuesta



G. Afiliación y Novedades 2024



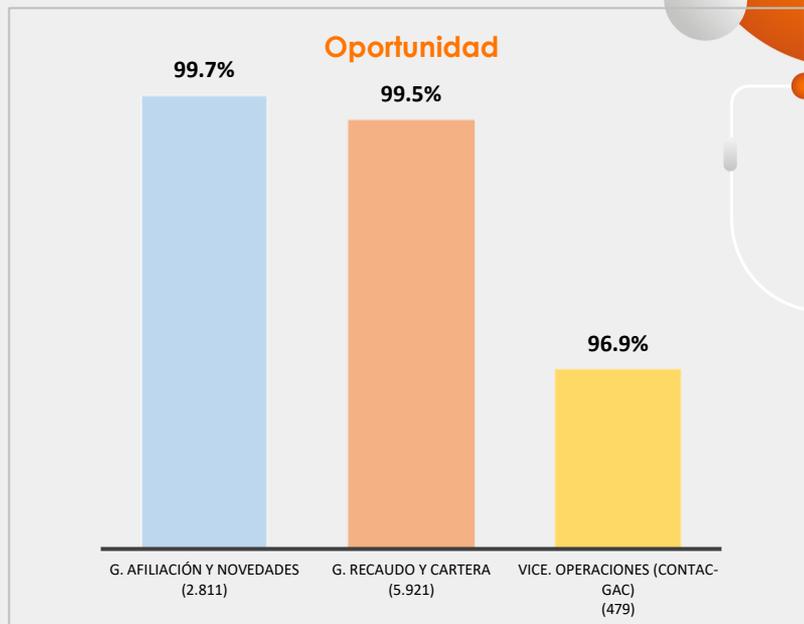
G. Recaudo y Cartera 2024



Grupo de Atención Integral 2024



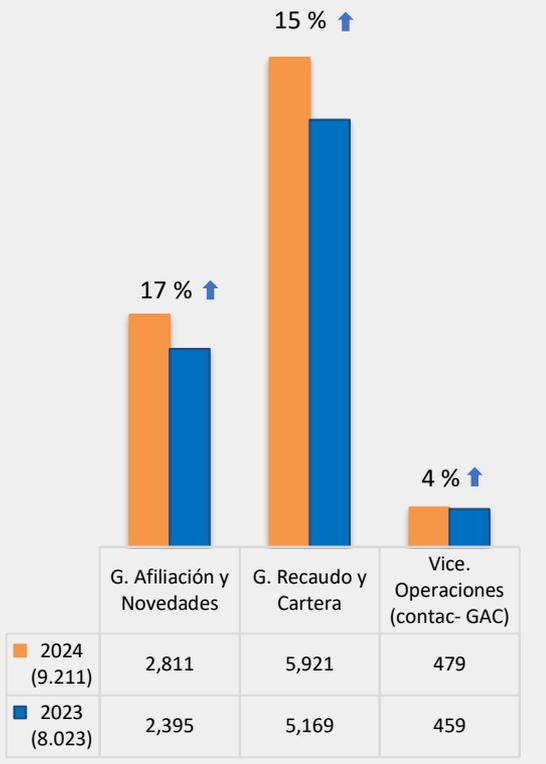
Oportunidad



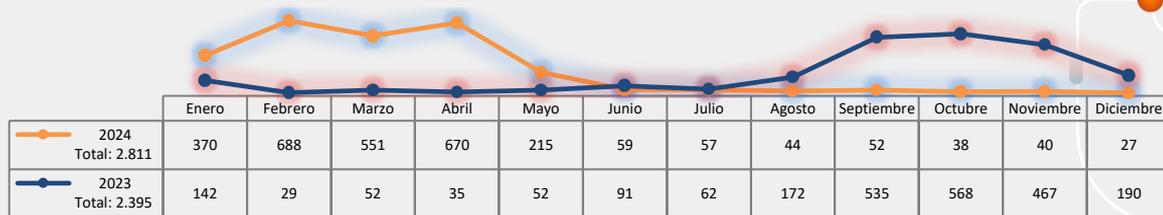
Las Dependencias de la Vicepresidencia de Operaciones gestionaron el **6,1 %** de los PQRD de la compañía, con una oportunidad en la respuesta del **99,4%** dentro de la política de la compañía (10 días hábiles).

Comparativo 2024 -2023 - Dependencias Vice. Operaciones

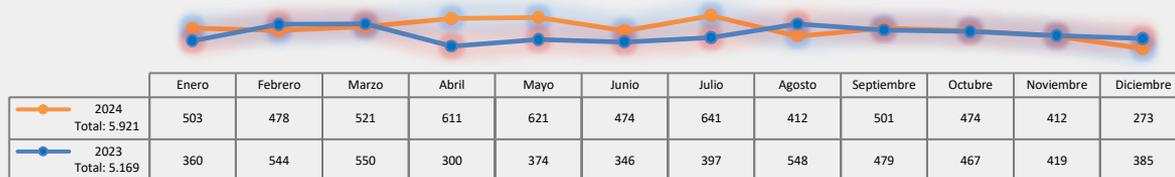
Variación



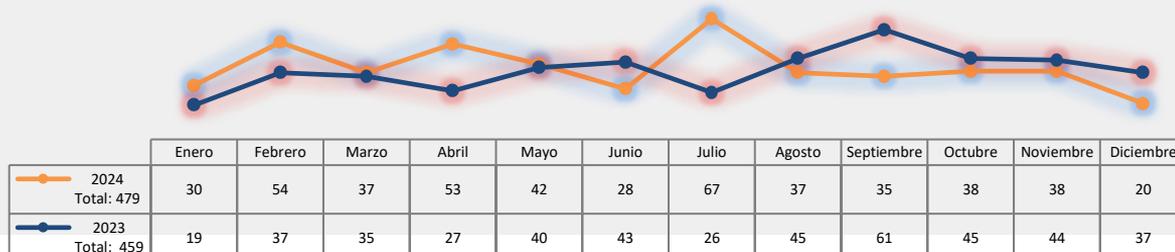
Comparación 2024- 2023 - G. Afiliaciones



Comparación 2024- 2023 - G. Recaudo



Comparación 2024 -2023 Grupo de Atención Integral



Comportamiento Sucursales 2024

Sucursales 2024

Total: 63.702

91.
6%



Solicitudes (58.347)

5.6
%



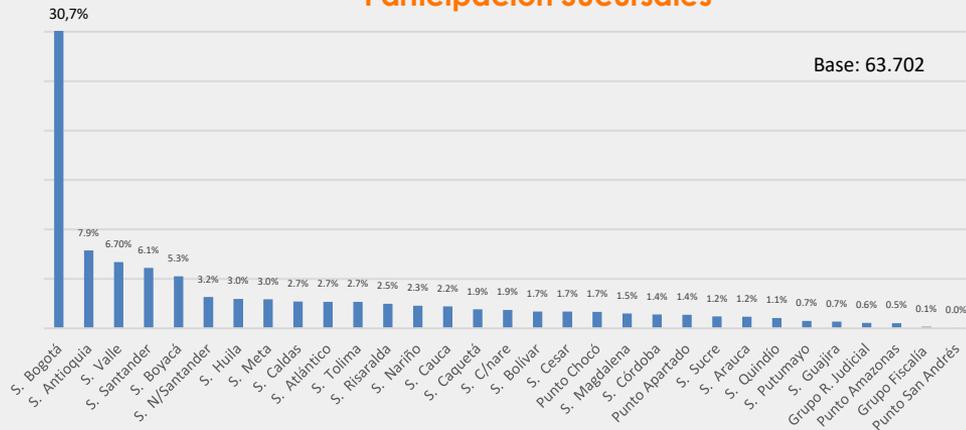
Peticiones (3.597)

2.8
%



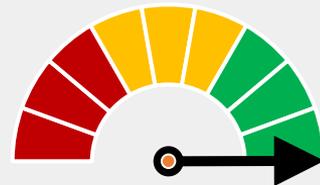
Quejas y Reclamos (1.758)

Participación Sucursales



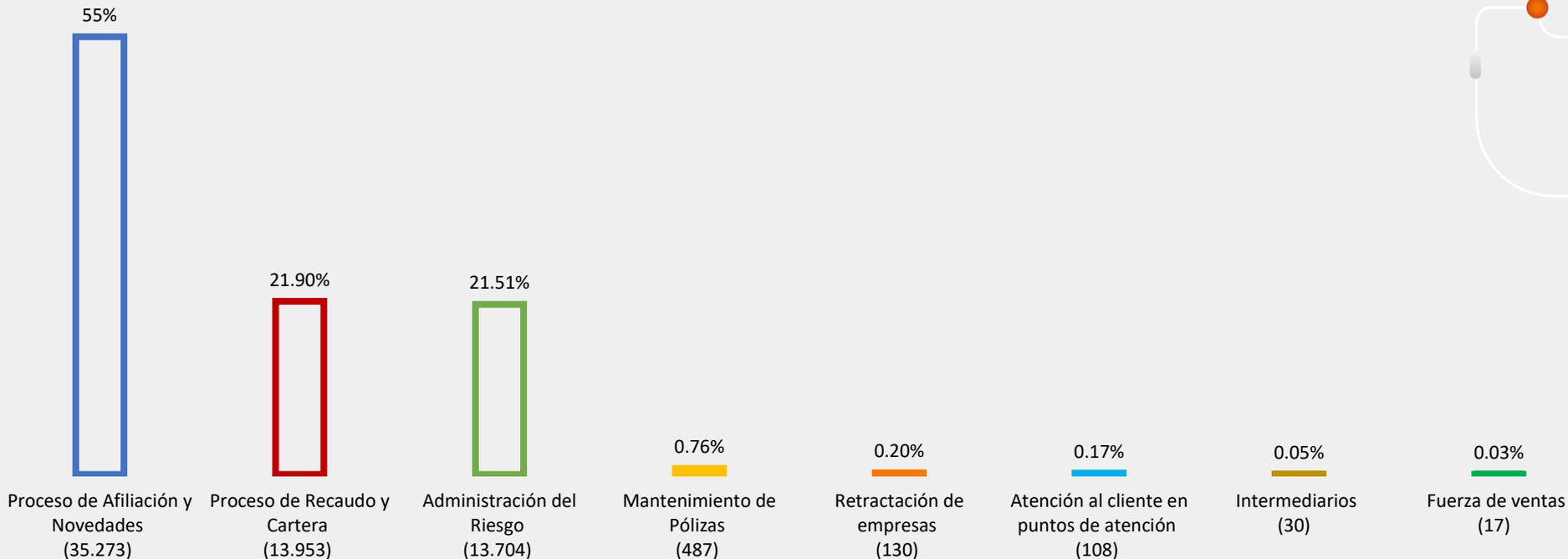
Base: 63.702

Oportunidad en la respuesta



99,26%

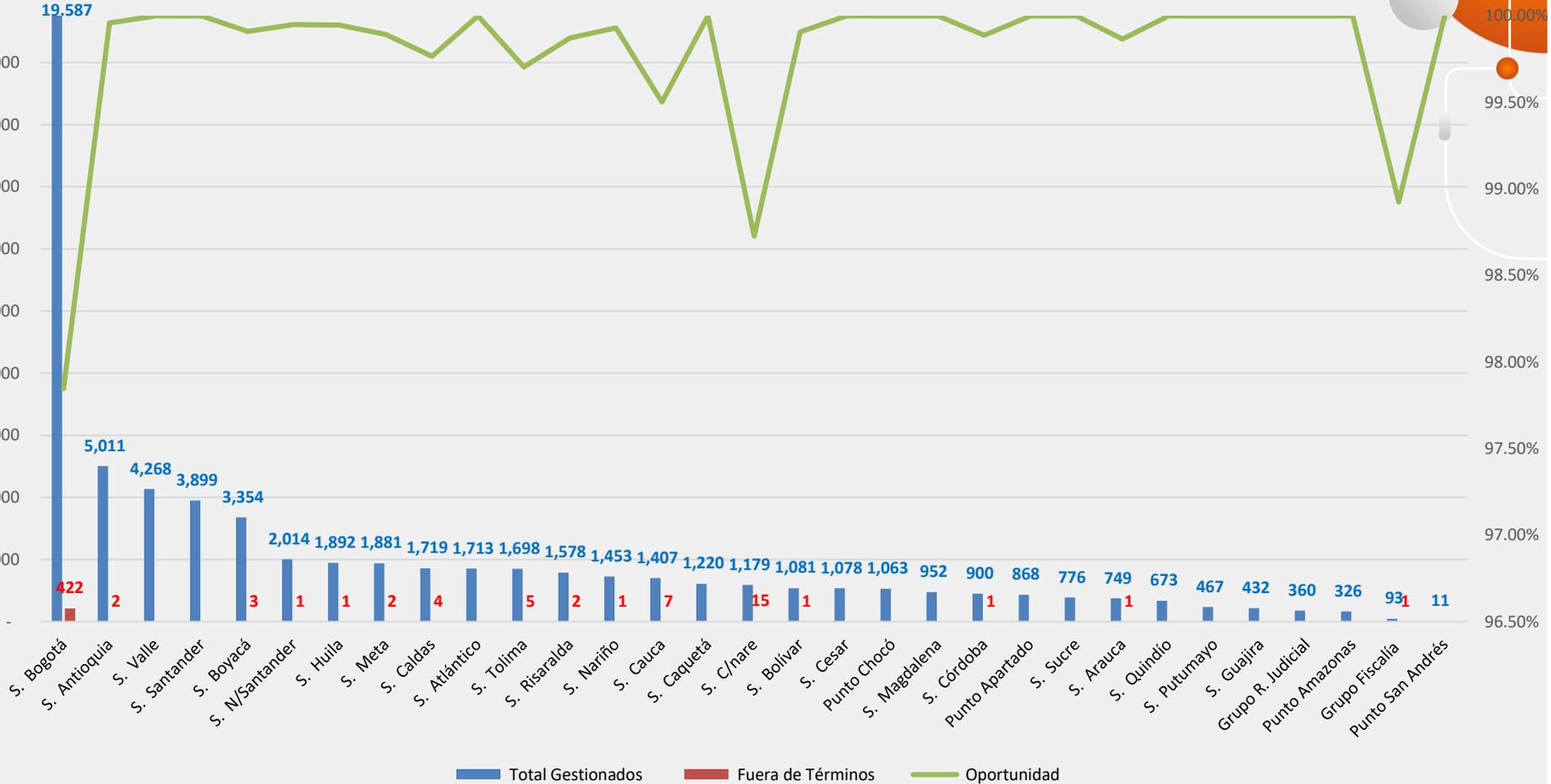
Base: 63.702



Las Sucursales en 2024 gestionaron el **42,5 %** de los PQRD de la compañía, con una oportunidad en la respuesta del **99,26%** dentro de la política de la compañía (10 días hábiles).

Comportamiento – Por Procesos 2024

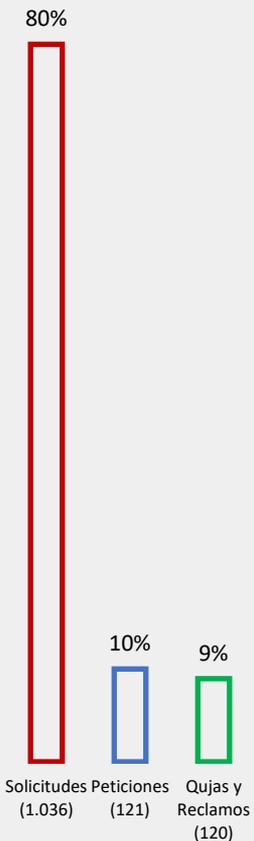
Sucursales / procesos	Proceso de Afiliación y Novedades (35.273)	Proceso de Recaudo y Cartera (13.953)	Admón. del Riesgo (13.704)	Mantenimiento de Pólizas (487)	Retracción empresas (130)	Atención al en puntos (108)	Intermediarios (30)	Fuerza de ventas (17)	Total Gestionados	Fuera de Términos
Grupo Fiscalía	-	-	92	-	-	1	-	-	93	1
Grupo R. Judicial	-	-	359	-	-	1	-	-	360	-
Punto Amazonas	220	42	62	1	-	1	-	-	326	-
Punto Apartado	791	71	5	-	1	-	-	-	868	-
Punto Chocó	1.006	55	1	-	-	1	-	-	1.063	-
Punto San Andrés	3	1	6	-	1	-	-	-	11	-
S. Antioquia	1.836	1.631	1.456	39	43	-	2	4	5.011	2
S. Arauca	401	159	168	20	1	-	-	-	749	1
S. Atlántico	1.101	339	248	16	5	1	3	-	1.713	-
S. Bogotá	9.203	5.728	4.427	172	17	30	7	3	19.587	422
S. Bolívar	697	192	176	13	2	1	-	-	1.081	1
S. Boyacá	2.329	321	662	23	1	18	-	-	3.354	3
S. C/nare	636	162	375	4	2	-	-	-	1.179	15
S. Caldas	1.017	388	279	23	1	4	-	7	1.719	4
S. Caquetá	705	140	362	8	-	1	3	1	1.220	-
S. Cauca	887	221	286	9	-	3	1	-	1.407	7
S. Cesar	711	148	211	6	1	-	1	-	1.078	-
S. Córdoba	589	139	165	5	1	-	1	-	900	1
S. Guajira	278	76	67	10	1	-	-	-	432	-
S. Huila	1.020	364	495	10	-	1	2	-	1.892	1
S. Magdalena	620	147	177	7	-	1	-	-	952	-
S. Meta	1.161	252	463	4	1	-	-	-	1.881	2
S. N/Santander	1.216	428	332	12	-	25	1	-	2.014	1
S. Nariño	1.043	241	140	15	5	3	4	2	1.453	1
S. Putumayo	294	135	33	1	1	3	-	-	467	-
S. Quindío	375	147	139	9	2	1	-	-	673	-
S. Risaralda	892	346	317	9	11	2	1	-	1.578	2
S. Santander	2.340	626	892	30	1	7	3	-	3.899	-
S. Sucre	461	158	141	6	10	-	-	-	776	-
S. Tolima	1.193	173	312	14	5	-	1	-	1.698	5
S. Valle	2.248	1.123	856	21	17	3	-	-	4.268	-
Total general	35.273	13.953	13.704	487	130	108	30	17	63.702	469



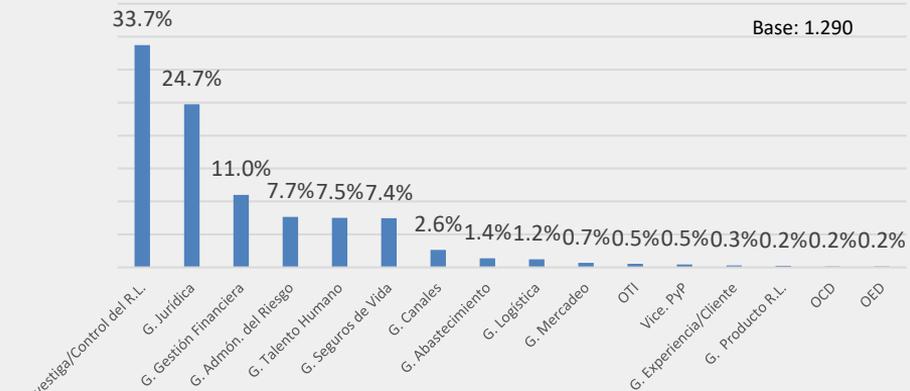
Comportamiento Otras Dependencias 2024

Otras Dependencias 2024

Total: 1.290

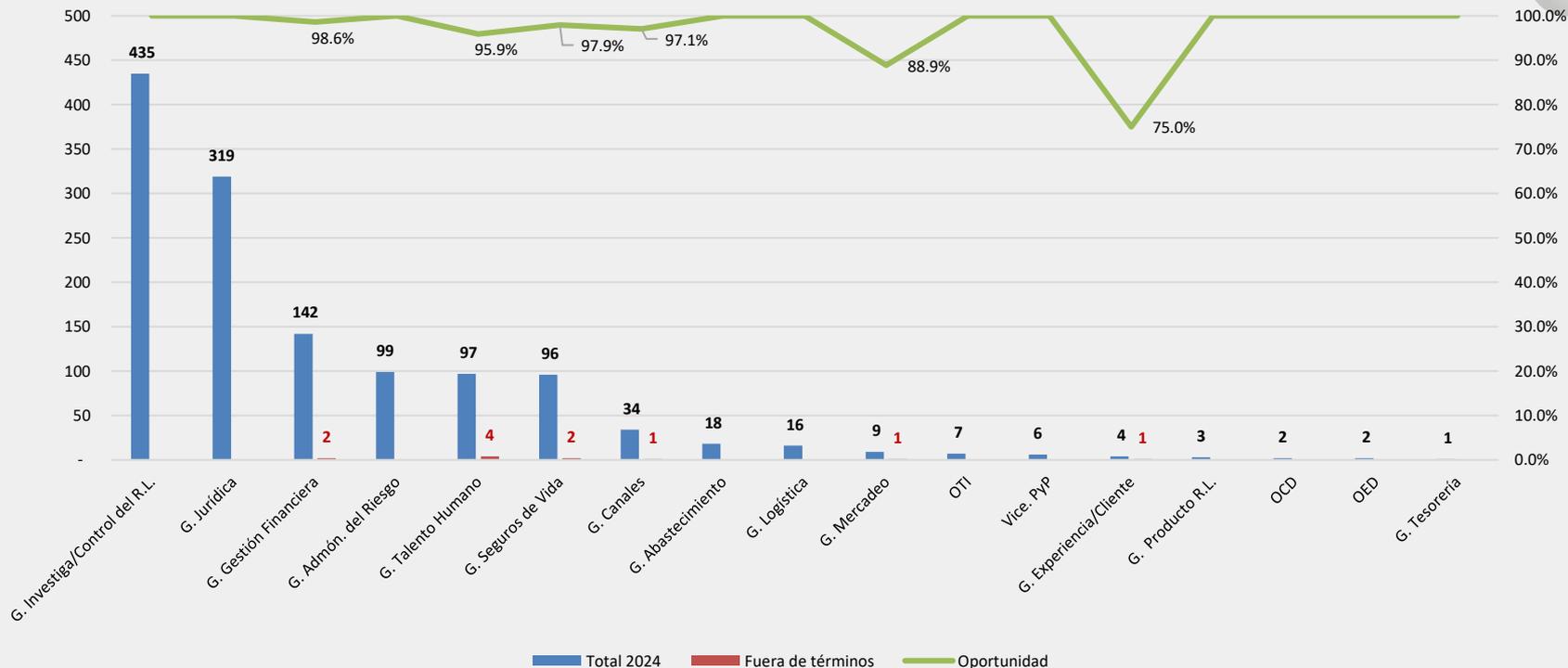


Participación

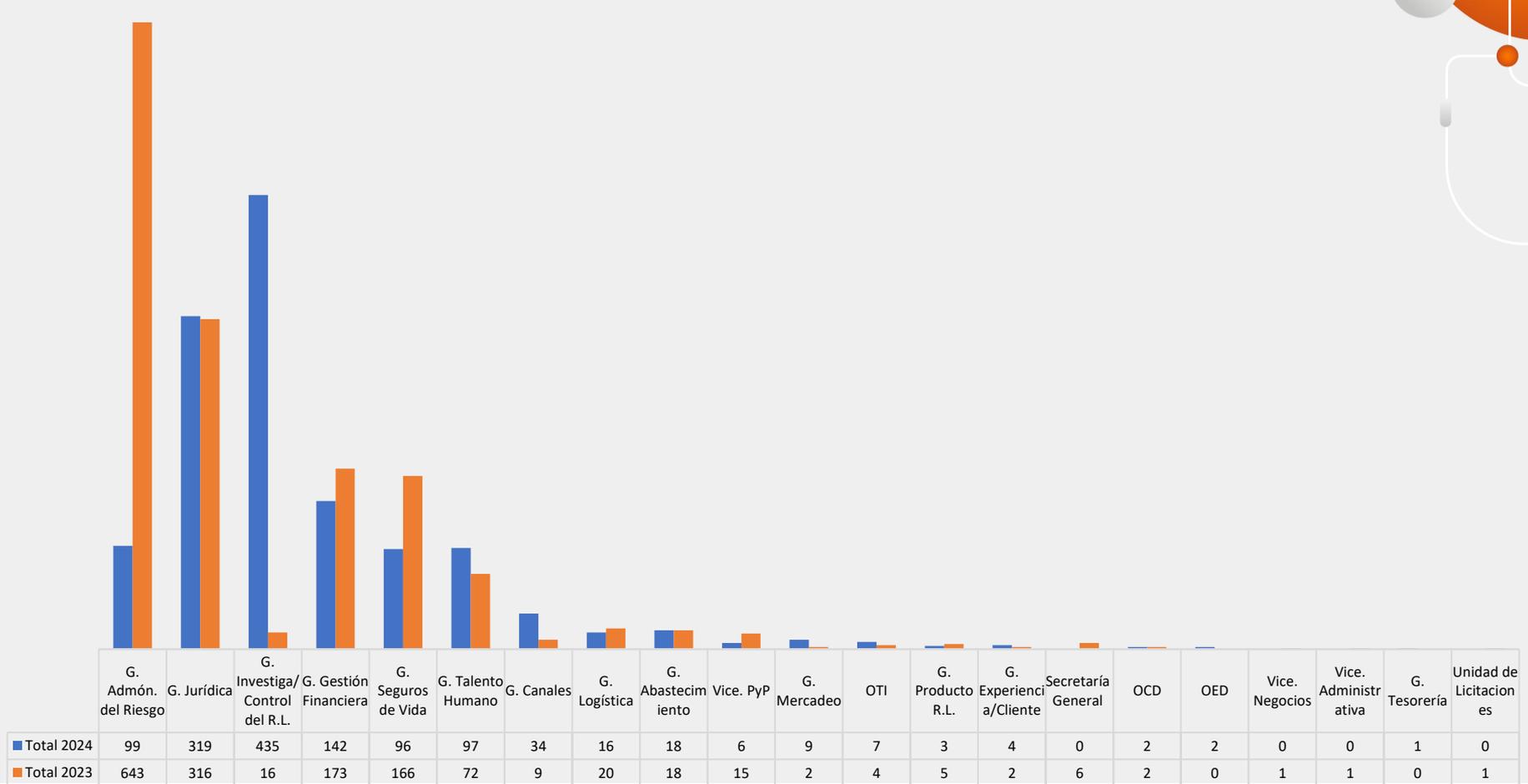


Oportunidad en la respuesta





Las dependencias con menor participación en la gestión de PQRD tuvieron una participación del **0,9 %** en 2024, con una oportunidad en la respuesta del **99,1%** dentro de la política de la compañía (10 días hábiles).



Defensor del Consumidor Financiero 2024

