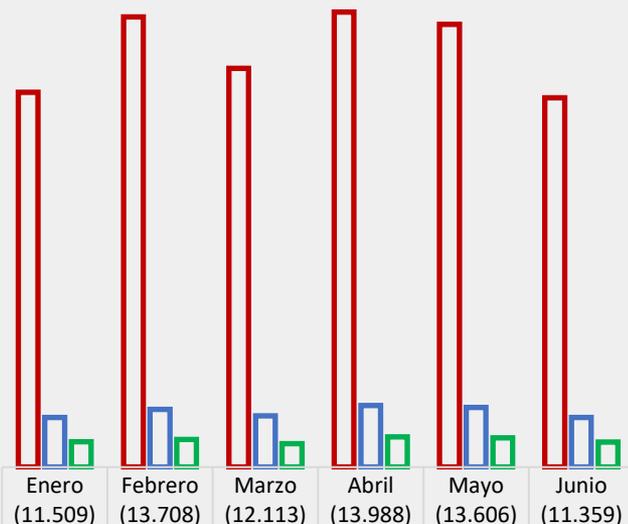


Comportamiento PQRD I Semestre 2024



Tipología

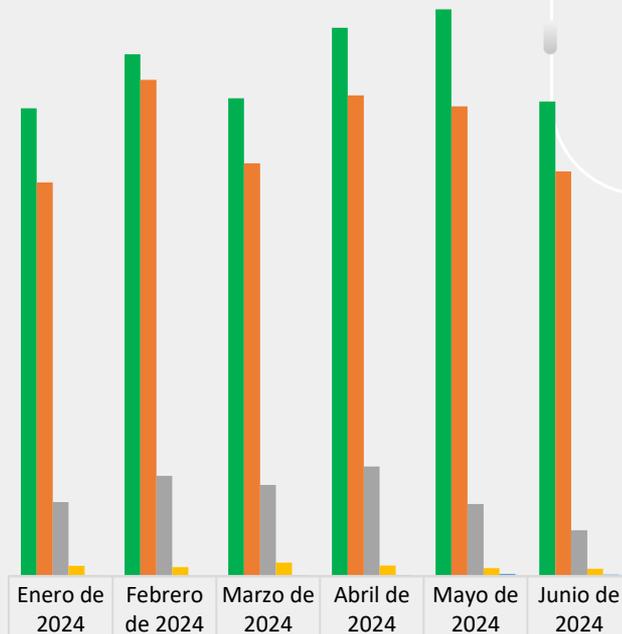
Total PQRD:
76.283



■ Solicitudes Total: 63.742	9.593	11.519	10.204	11.642	11.330	9.454
■ Peticiones Total: 8.422	1.268	1.479	1.308	1.573	1.528	1.266
■ Quejas y Reclamos Total: 4.119	648	710	601	773	748	639

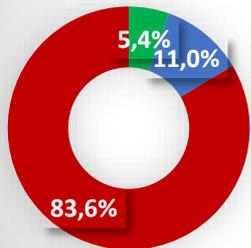
Dependencia

Total PQRD:
76.283



■ V. Técnica	5684	6344	5808	6663	6890	5770
■ Sucursales	4787	6030	5016	5843	5710	4918
■ V. Operaciones	903	1220	1109	1334	878	561
■ Otras Dependencias	125	111	167	130	100	90
■ Defensor/Consumidor	10	3	13	18	28	20

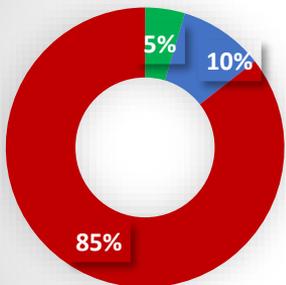
2024



- Quejas y Reclamos
Total: 4.119
- Peticiones
Total: 8.422
- Solicitudes
Total: 63.742

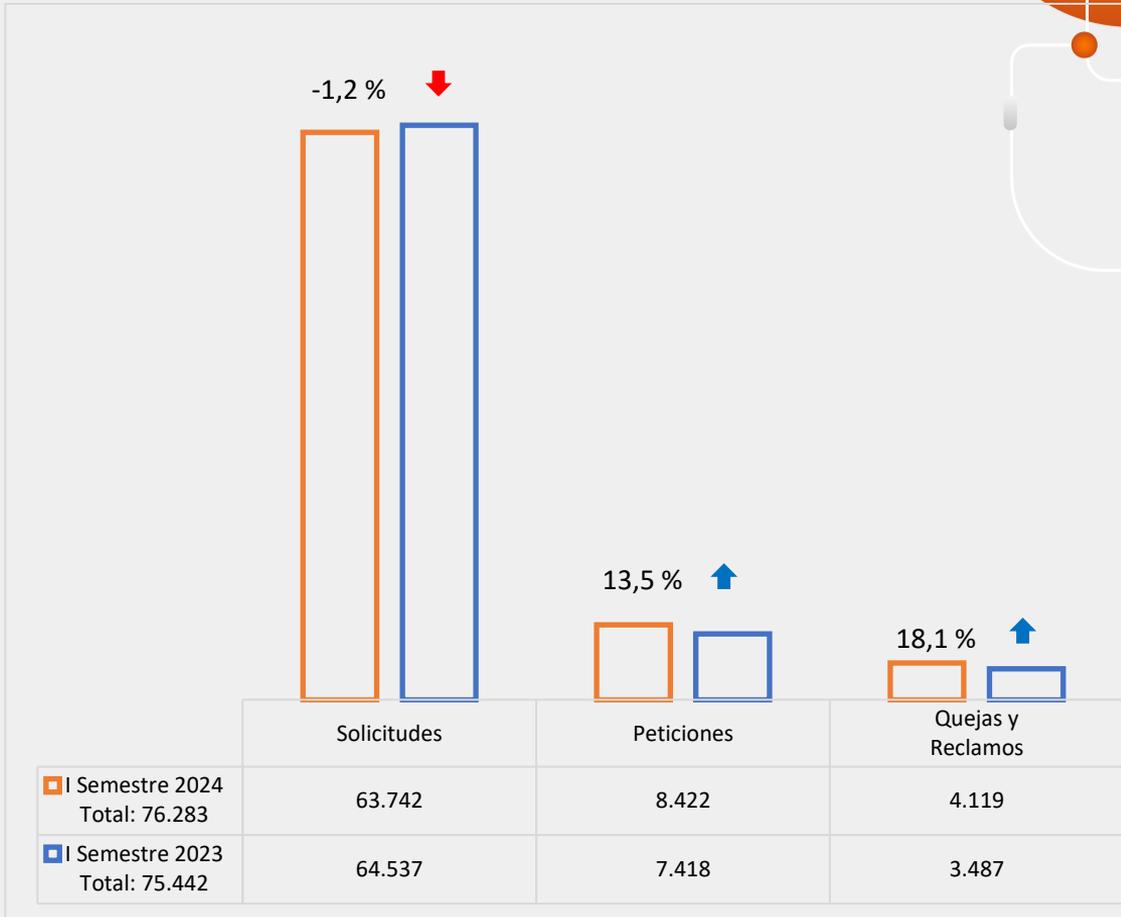
Base: 76.283

2023

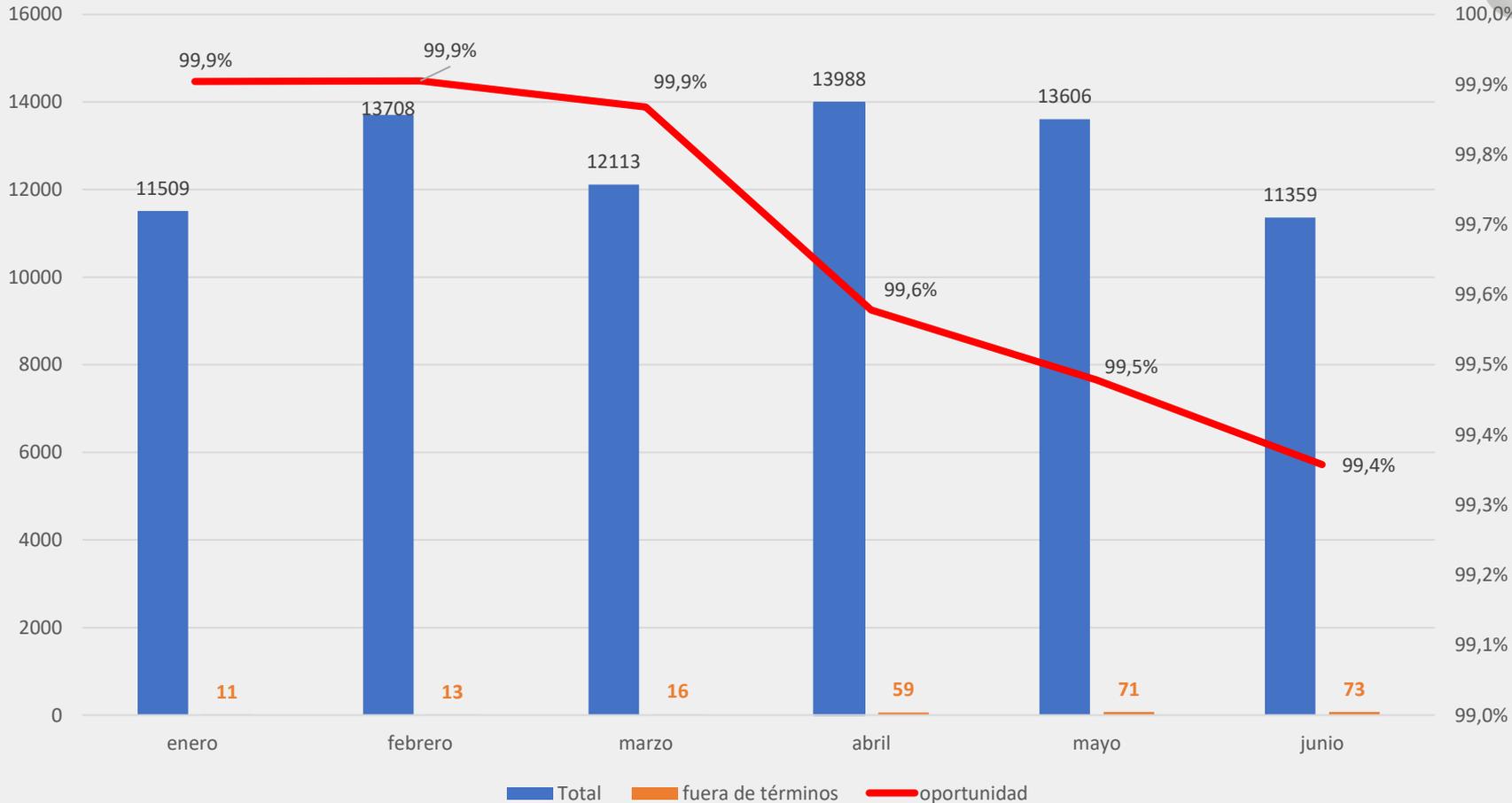


- Quejas y Reclamos
Total: 3.487
- Peticiones
Total: 7.418
- Solicitudes
Total: 64.537

Base: 75.442

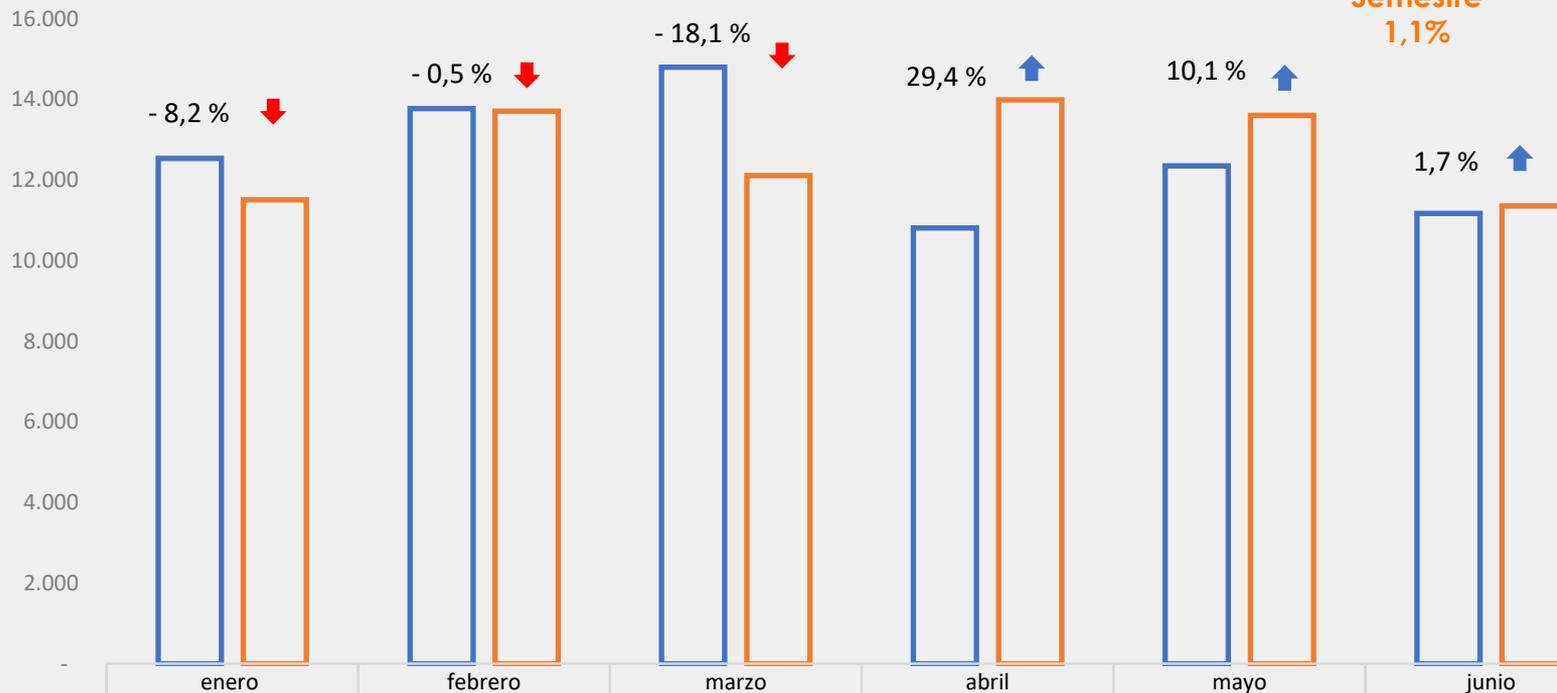


Oportunidad en la respuesta de PQRD I Semestre 2024



Variación mensual PQRD I Semestre 2023 - 2024

Variación I Semestre
1,1%



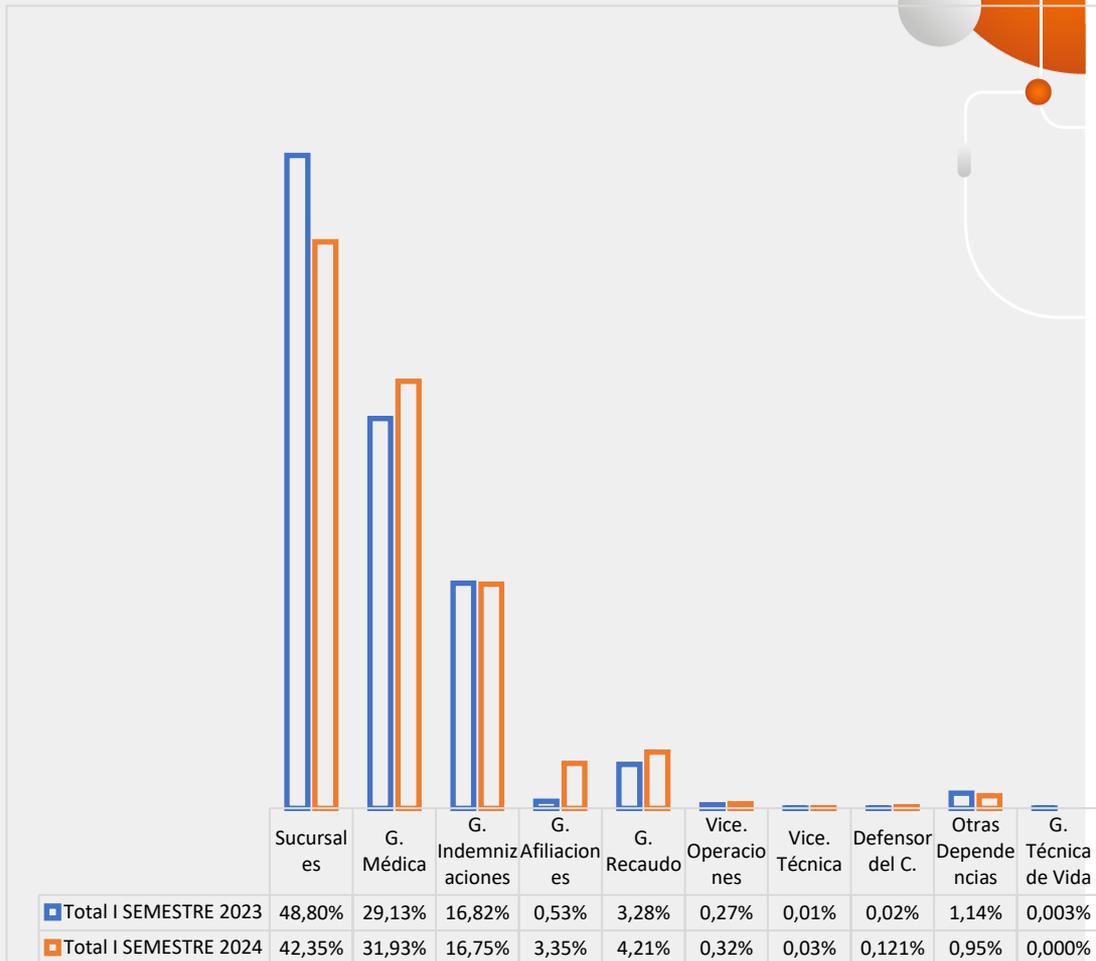
I SEMESTRE

■ I semestre 2023
Total: 75.442

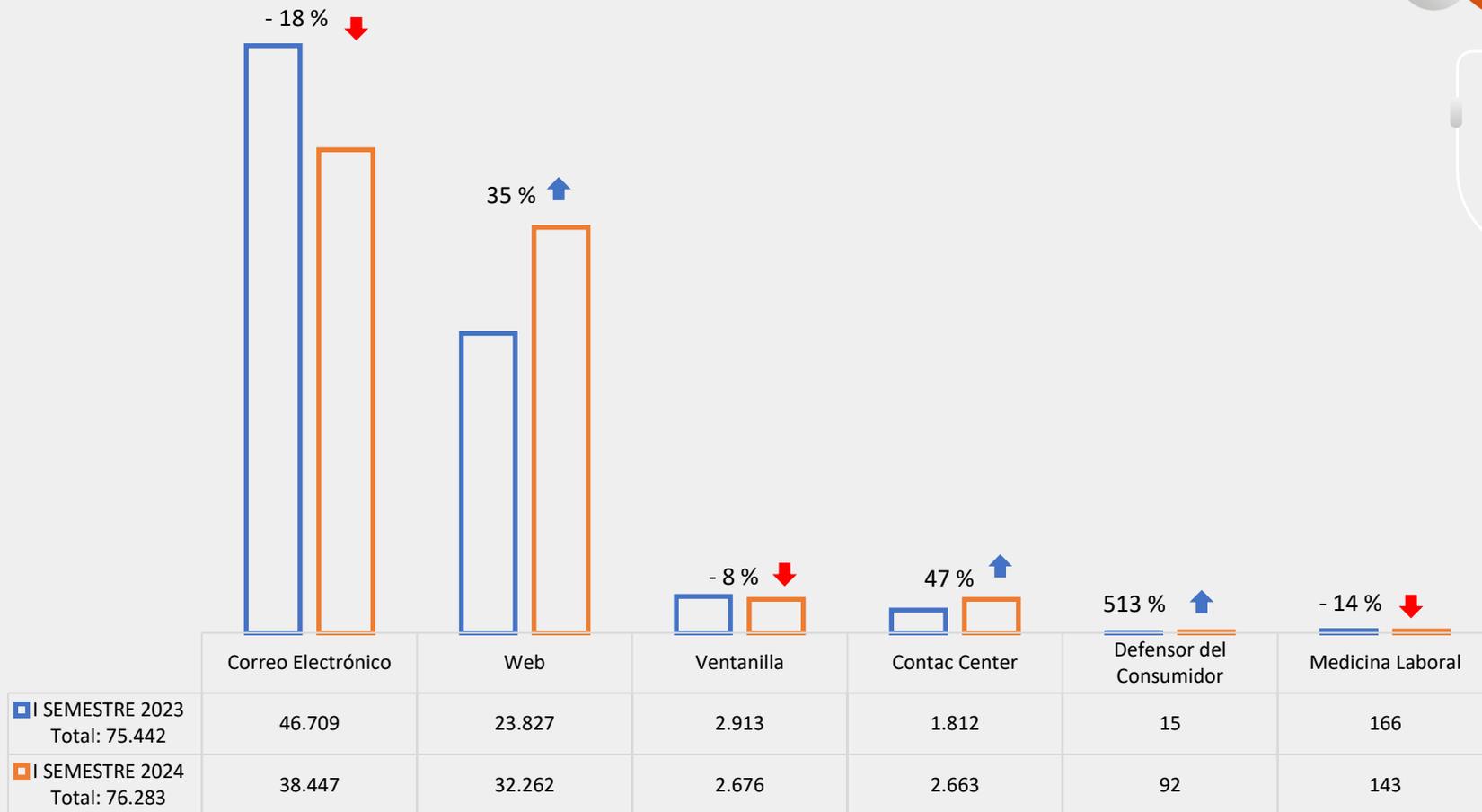
■ I semestre 2024
Total: 76.283

	enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio
I semestre 2023 Total: 75.442	12.537	13.773	14.797	10.809	12.353	11.173
I semestre 2024 Total: 76.283	11.509	13.708	12.113	13.988	13.606	11.359

Dependencia	Total 2024	Total 2023	Variación
Sucursales	32.304	36.818	-12%
G. Médica	24.357	21.978	11%
G. Indemnizaciones	12.779	12.692	1%
G. Afiliaciones	2.553	401	537%
G. Recaudo	3.208	2.474	30%
Vice. Operaciones	244	201	21%
Vice. Técnica	23	4	475%
Defensor del C.	92	15	513%
Otras Dependencias	723	857	-16%
G. Técnica de Vida	0	2	-100%
Total	76.283	75.442	1%

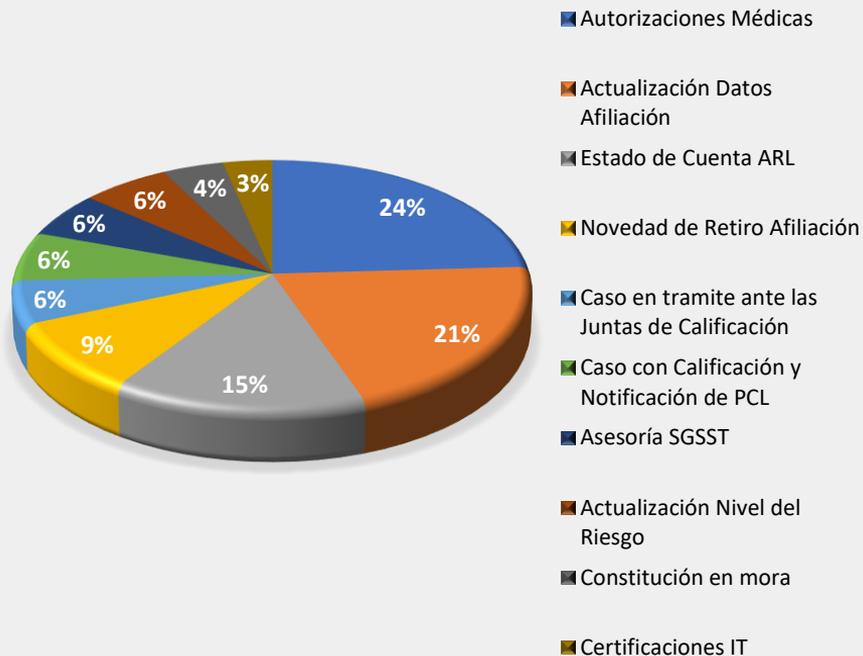


Comparativo Canales de radicación PQRD I Semestre 2023-204

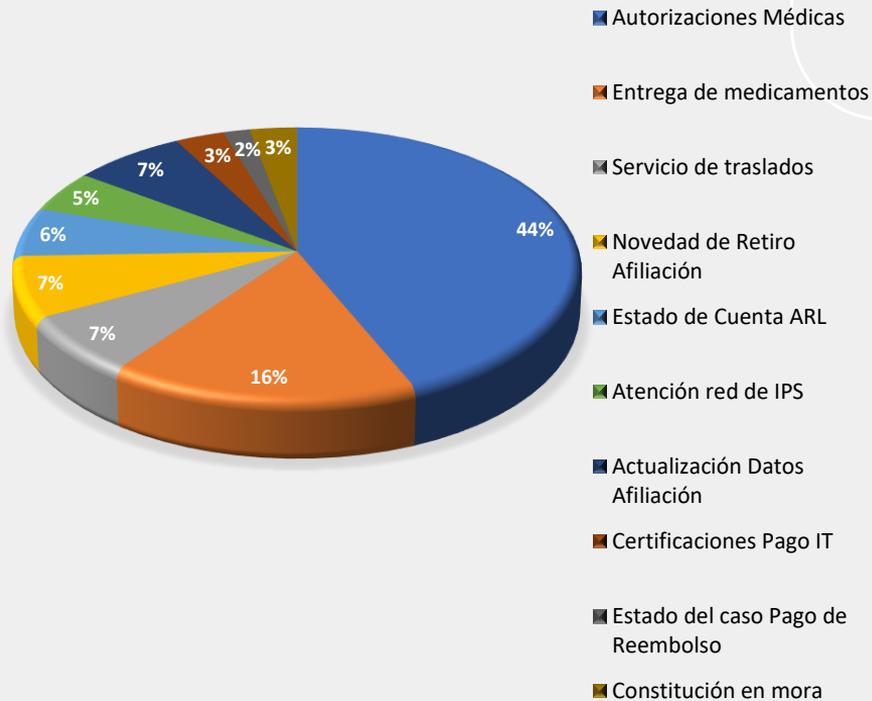


Principales causas PQRD I Semestre 2024

Top 10 Principales causas PQRD I Semestre 2024

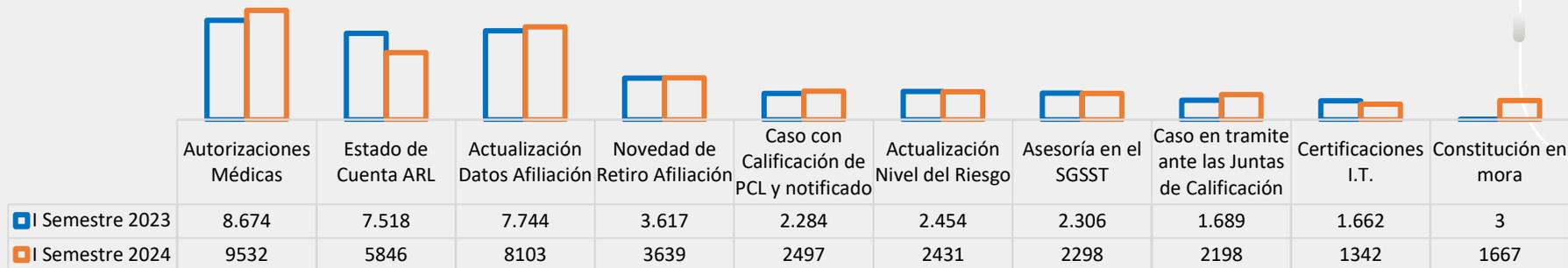


Top 10 Principales causas quejas y reclamos I Semestre 2024

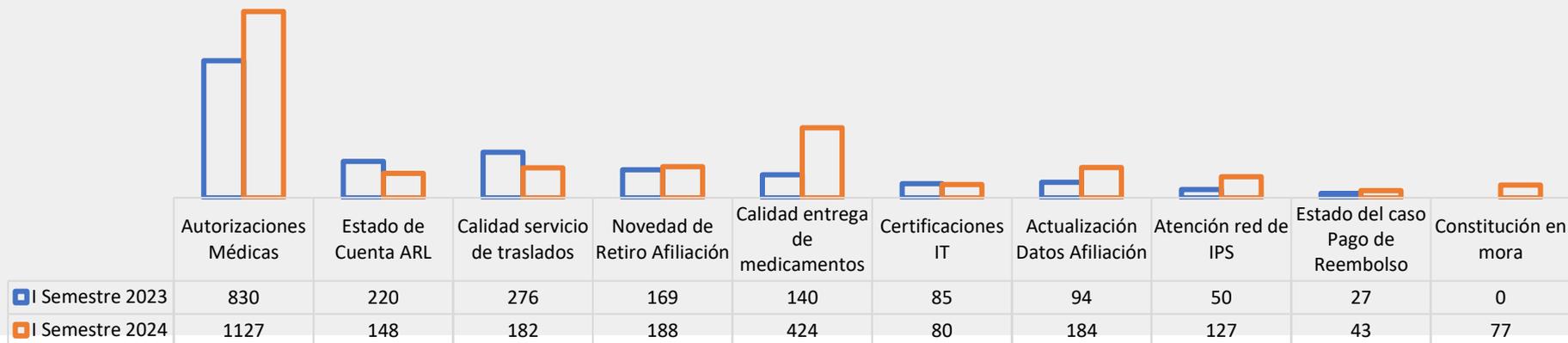




Comparación principales causas PQRD I semestre 2023 - 2024

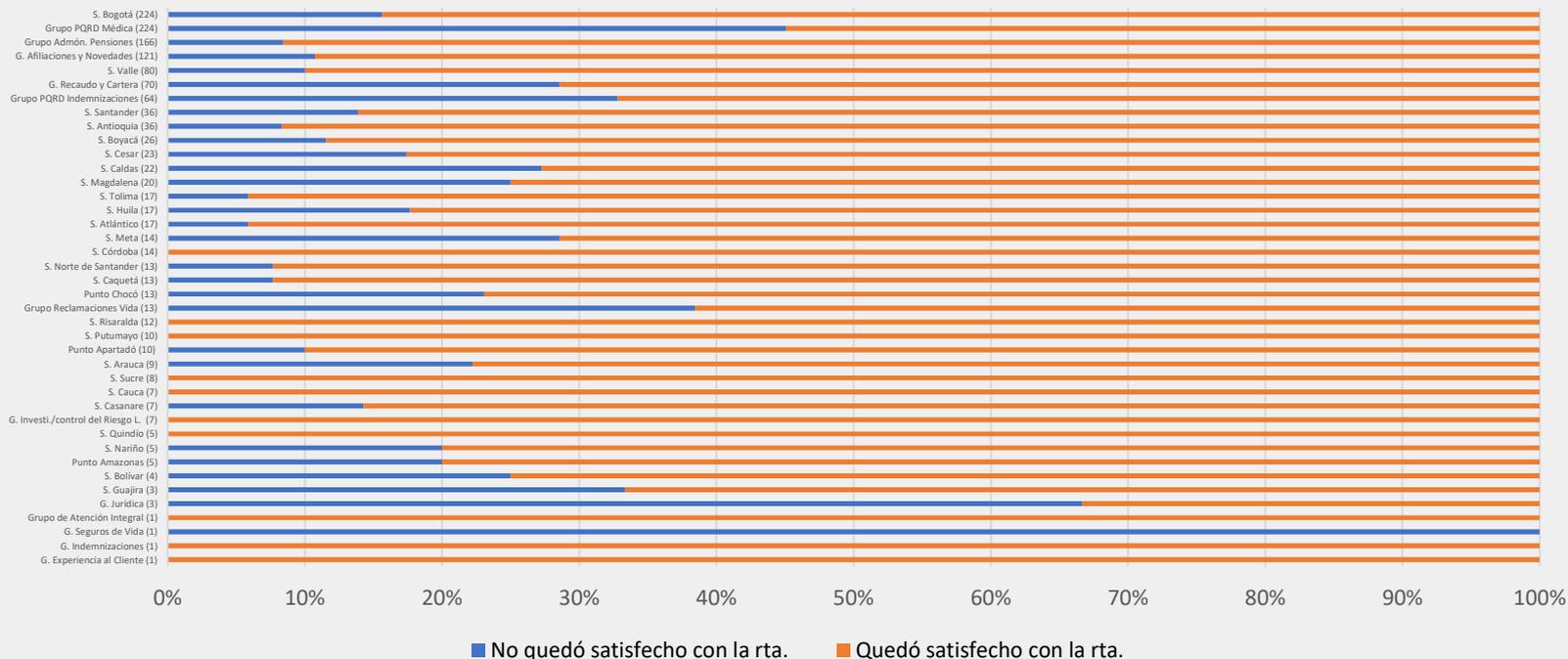


Comparación principales causas Quejas y Reclamos I Semestre 2023-2024



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 1,75% de los peticionarios del total de PQRD del I Semestre 2024 (76.283) gestionados por las diferentes áreas de la compañía, evidenciando una satisfacción del 80%.

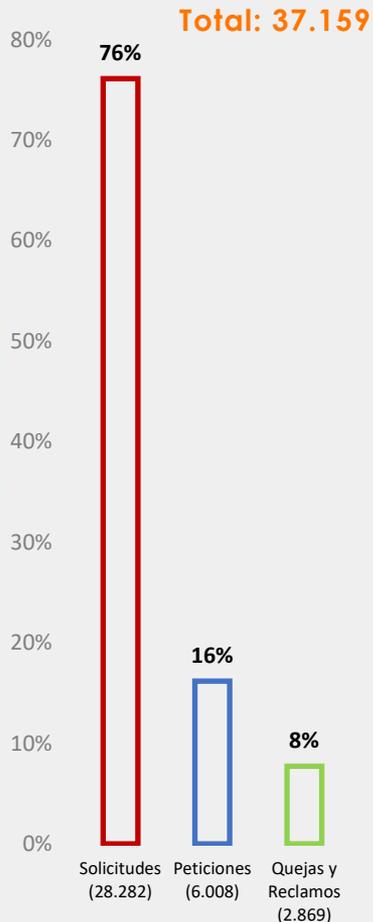
El 20% de los usuarios encuestados presentaron insatisfacción en la respuesta, la cual es reportada mensual en el informe de PQRD, donde las áreas **deben validar si tienen casos con insatisfacción y realizar el análisis pertinente realizando la debida observación enviándola al Grupo PQRD.**



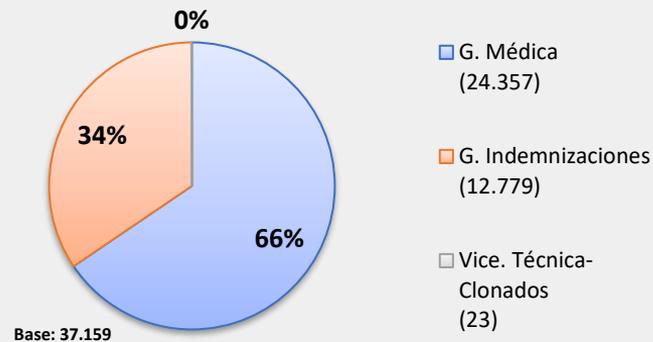
Comportamiento PQRD por Dependencias I Semestre 2024



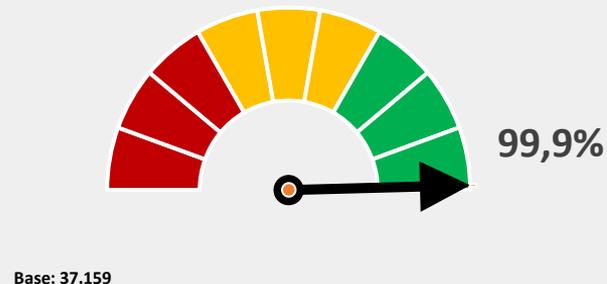
Vicepresidencia Técnica I semestre 2024



Participación por Dependencias



Oportunidad en la respuesta



G. Médica I semestre 2024

Total:
24.357

	Enero (3.491)	Febrero (4.059)	Marzo (3.834)	Abril (4.536)	Mayo (4.587)	Junio (3.850)
Solicitudes (17.854)	2.482	2.954	2.887	3.367	3.386	2.778
Peticiones (4.282)	674	721	639	775	783	690
Quejas y Reclamos (2.221)	335	384	308	394	418	382

G. de Indemnizaciones I Semestre 2024

Total:
12.779

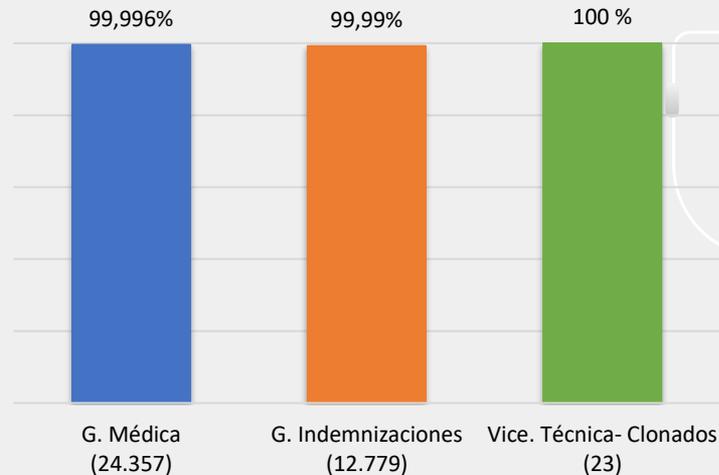
	Enero (2.193)	Febrero (2.284)	Marzo (1.970)	Abril (2.121)	Mayo (2.295)	Junio (1.916)
Solicitudes (10.422)	1.803	1.847	1.585	1.712	1.856	1.619
Peticiones (1.710)	263	325	281	315	325	201
Quejas y Reclamos (647)	127	112	104	94	114	96

Vice Técnica I semestre 2024

Total:
23

	Marzo (4)	Abril (6)	Mayo (8)	Junio (4)
Solicitudes (6)	1	3	2	0
Peticiones (16)	2	3	6	4
Quejas y Reclamos (1)	1	0	0	0

Oportunidad



Las Dependencias de la Vicepresidencia Técnica gestionaron el **48,7 %** 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% ↑



1% ↑



283% ↑

	G. Médica	G. Indemnizaciones	Vice. Técnica-Clonados
2024 (37.159)	24.357	12.779	23
2023 (34.676)	21.978	12.692	6

Comparación I semestre 2024- 2023 - G. Médica



	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
I semestre 2024 Total: 24.357	3.491	4.059	3.834	4.536	4.587	3.850
I semestre 2023 Total: 21.978	3.732	3.920	4.102	3.193	3.669	3.362

Comparación I Semestre 2024- 2023 - G. Indemnizaciones



	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
I semestre 2024 Total: 12.779	2.193	2.284	1.970	2.121	2.295	1.916
I semestre 2023 Total: 12.692	2.140	2.192	2.394	1.857	2.133	1.976

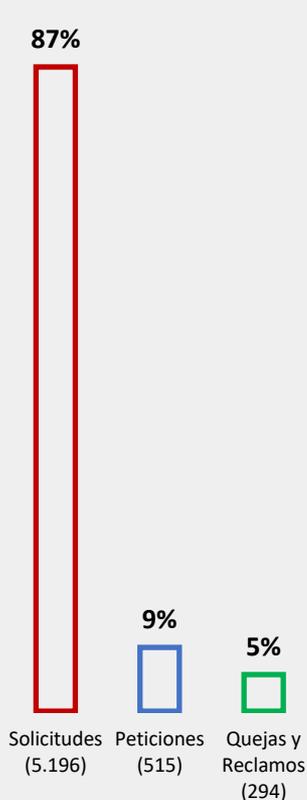
Comparación I Semestre 2024 - 2023 - Vice. Técnica



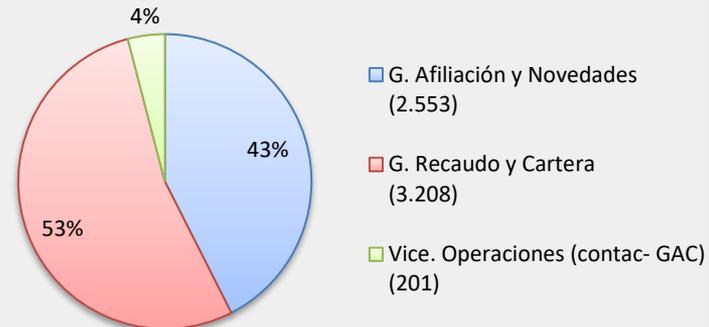
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
I semestre 2024 Total: 23	0	1	4	6	8	4
I semestre 2023 Total: 6	1	0	2	2	1	0

Vicepresidencia de Operaciones I semestre 2024

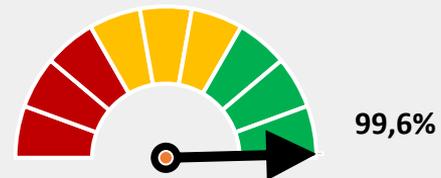
Total: 6.005



Participación por Dependencia



Oportunidad en la respuesta



G. Afiliación I Semestre 2024

Total:
2.553

	Enero (370)	Febrero (688)	Marzo (551)	Abril (670)	Mayo (215)	Junio (59)
Solicitudes	327	599	479	603	192	39
Peticiones	26	60	49	43	17	17
Quejas y Reclamos	17	29	23	24	6	3

G. Recaudo I Semestre 2024

Total:
3.208

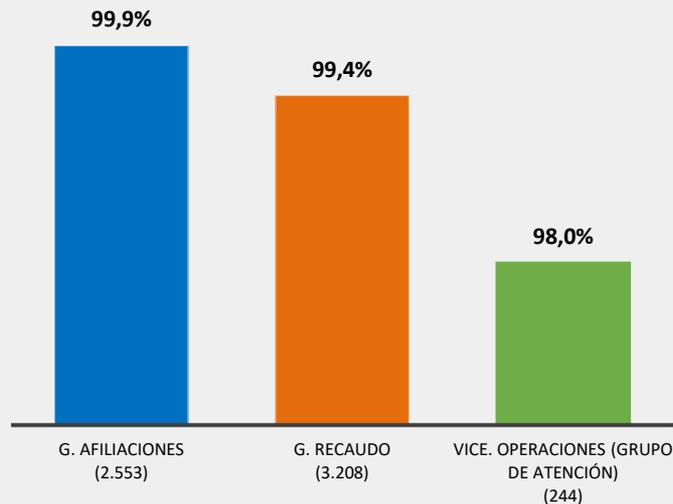
	Enero (503)	Febrero (478)	Marzo (521)	Abril (611)	Mayo (621)	Junio (474)
Solicitudes	454	425	454	529	544	423
Peticiones	24	31	41	40	39	29
Quejas y Reclamos	25	22	26	42	38	22

Grupo de Atención Integral I Semestre 2024

Total:
244

	Enero (30)	Febrero (54)	Marzo (37)	Abril (53)	Mayo (42)	Junio (28)
Solicitudes	15	28	22	22	27	14
Peticiones	10	25	13	24	14	13
Quejas y Reclamos	5	1	2	7	1	1

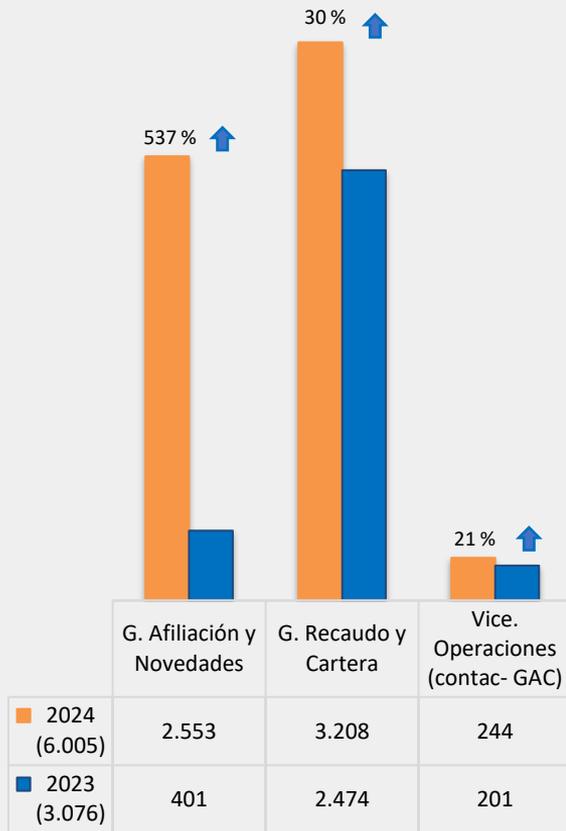
Oportunidad



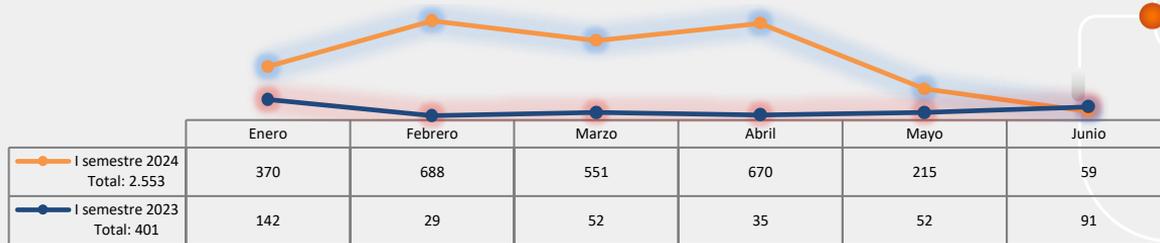
Las Dependencias de la Vicepresidencia de Operaciones gestionaron el **7,9 %** de los PQRD de la compañía, con una oportunidad en la respuesta del **99,6%** dentro de la política de la compañía (10 días hábiles).

Comparativo I Semestre 2024 -2023 - Dependencias Vice. Operaciones

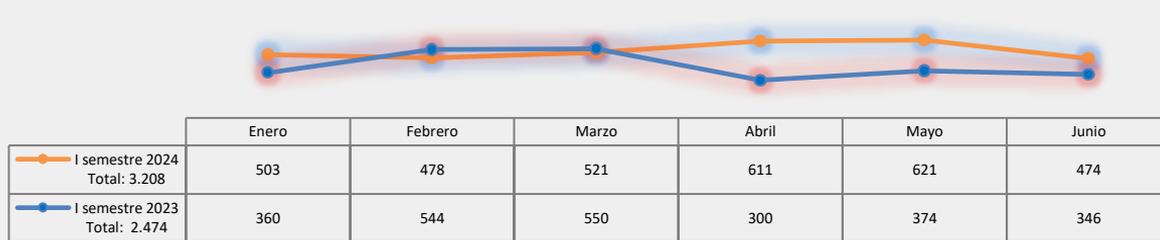
Variación



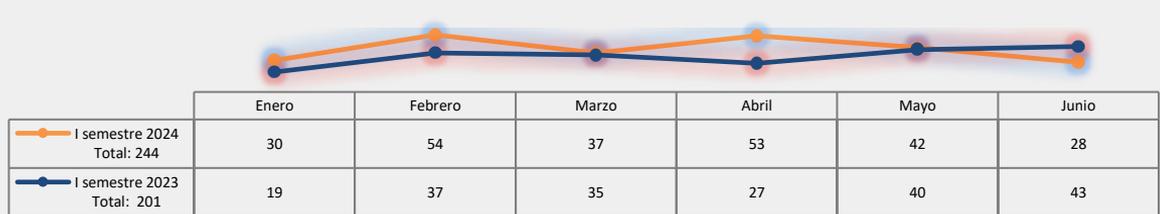
Comparación I semestre 2024- 2023 - G. Afiliaciones



Comparación I Semestre 2024- 2023 - G. Recaudo



Comparación I semestre 2024 -2023 Grupo de Atención Integral



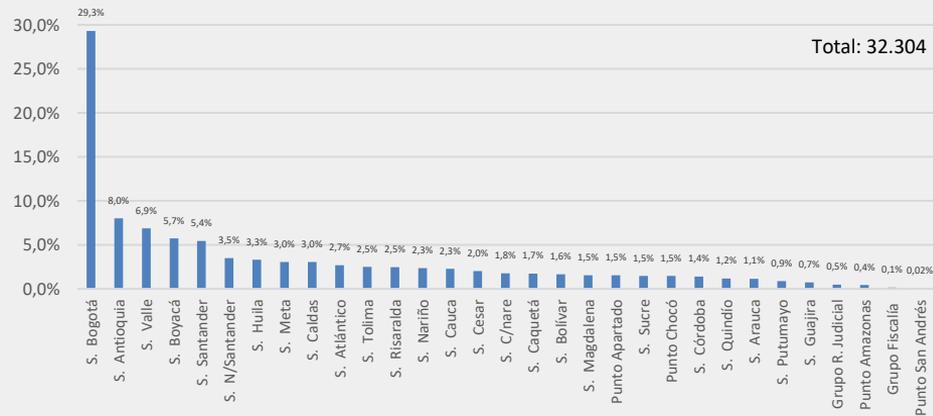
Comportamiento I Semestre 2024 - Sucursales

Sucursales I semestre 2024

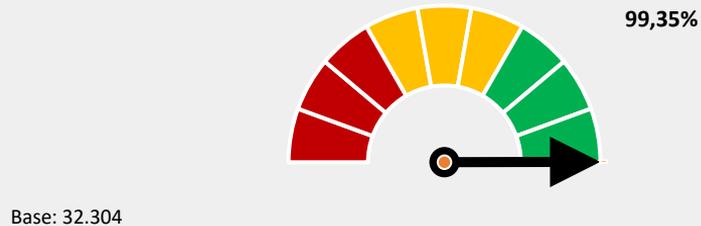
Total: 32.304



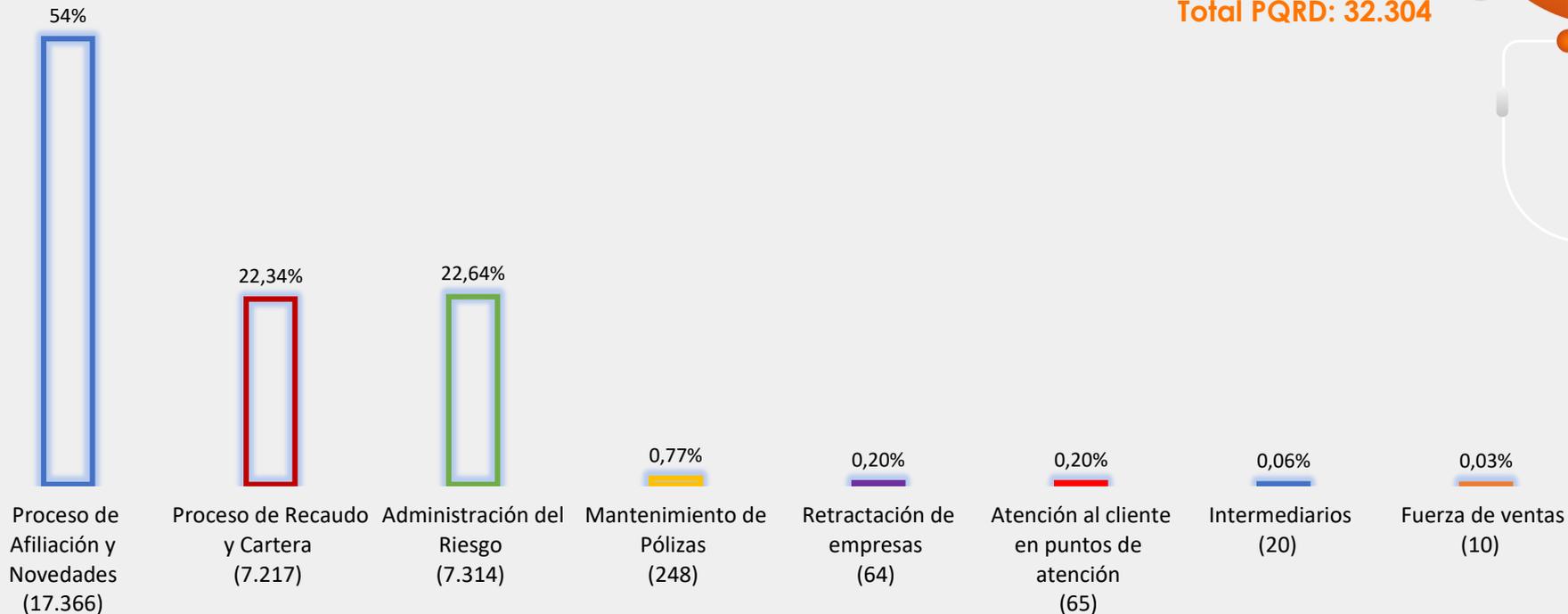
Participación Sucursales



Oportunidad en la respuesta

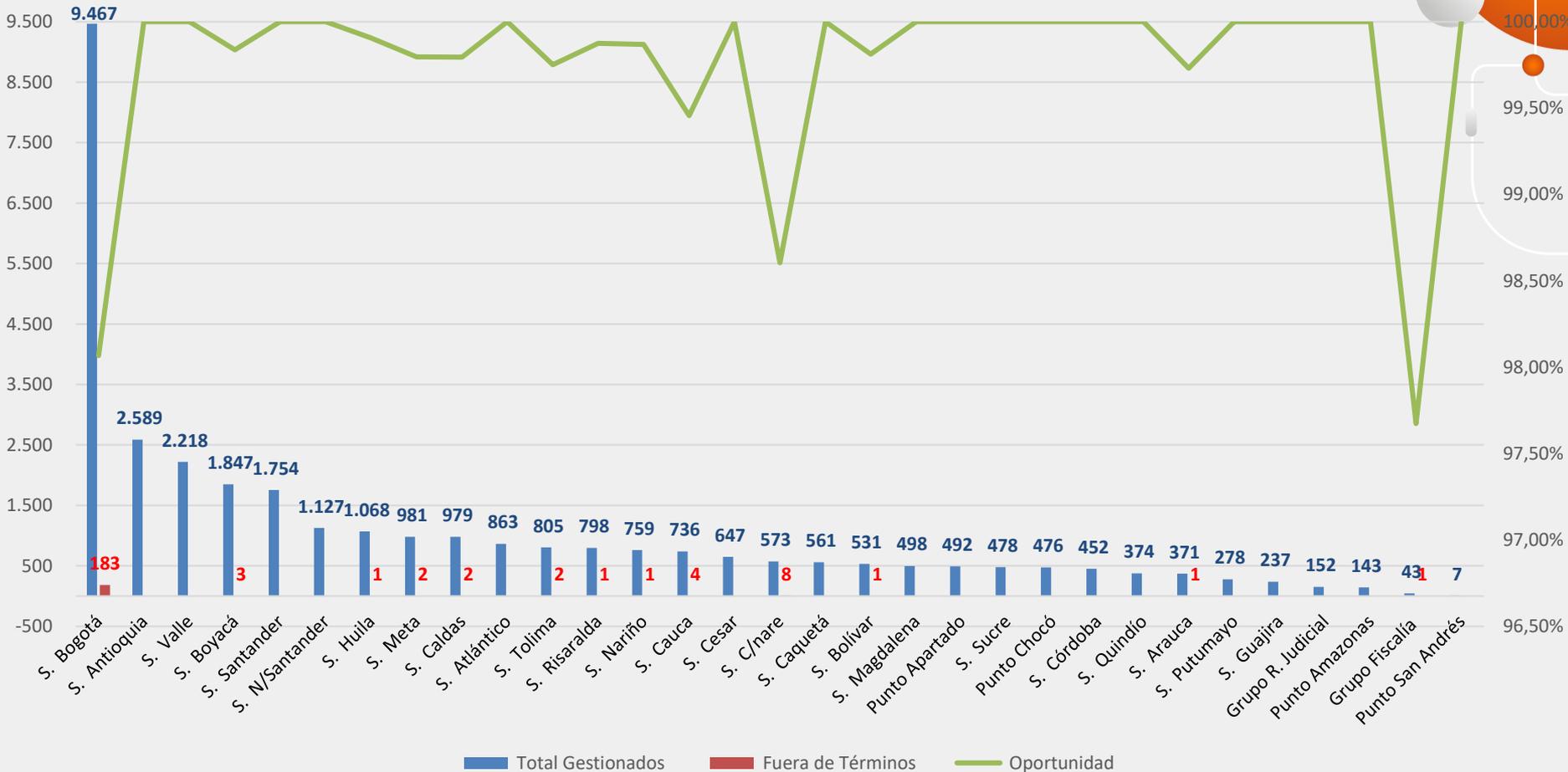


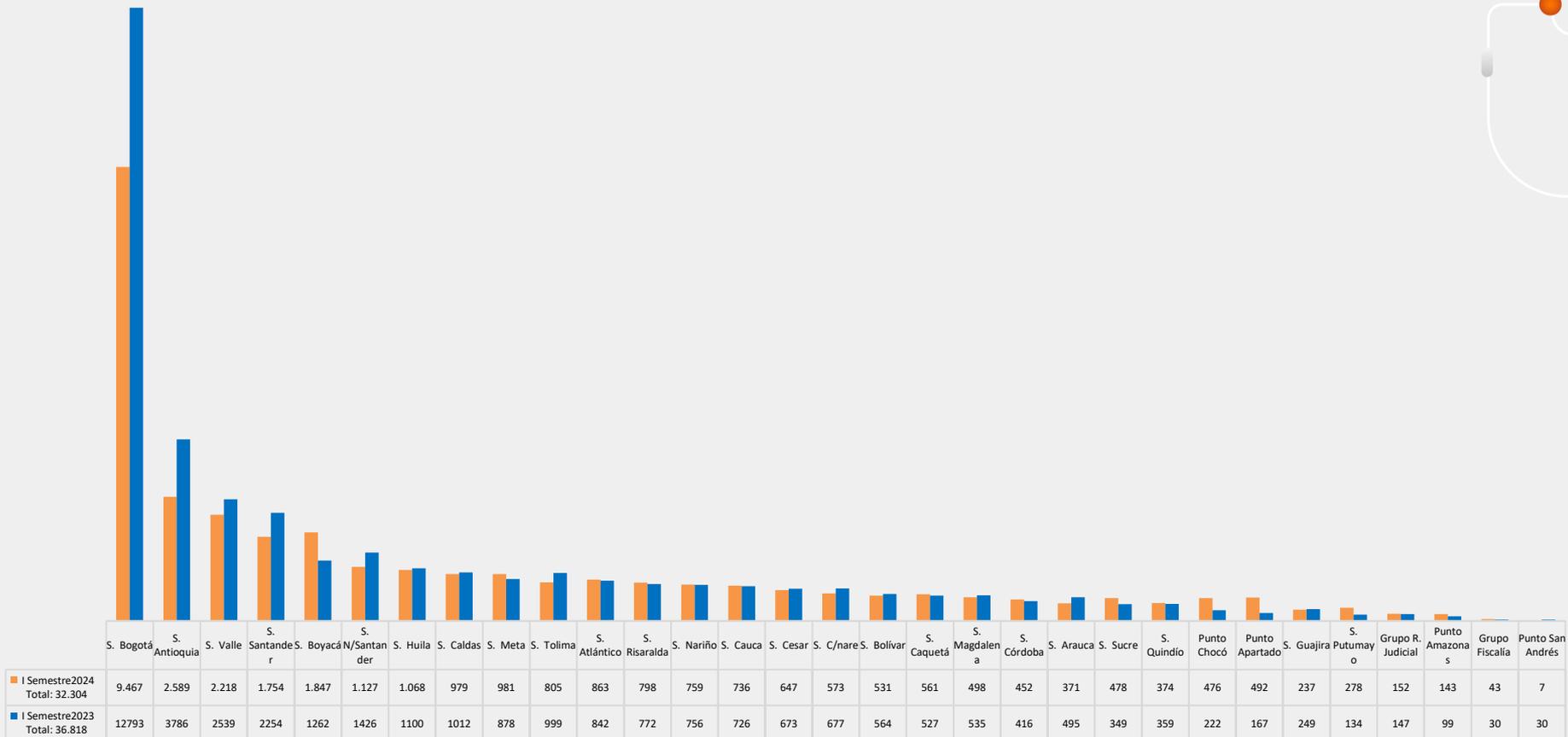
Total PQRD: 32.304



Las Sucursales en el I semestre 2024 gestionaron el **42,3 %** de los PQRD de la compañía, con una oportunidad en la respuesta del **99,35%** dentro de la política de la compañía (10 días hábiles).

Sucursales / procesos	Proceso de Afiliación y Novedades (17.366)	Proceso de Recaudo y Cartera (7.217)	Administración del Riesgo (7.314)	Mantenimiento de Pólizas (248)	Retracción de empresas (64)	Atención al cliente en puntos de atención (65)	Intermediarios (20)	Fuerza de ventas (10)	Total Gestionados	Fuera de Términos	Oportunidad
Grupo Fiscalía	-	-	43	-	-	-	0	-	43	1	97,7%
Grupo R. Judicial	-	-	151	-	-	1	0	-	152	-	100,0%
Punto Amazonas	97	24	21	-	-	1	0	-	143	-	100,0%
Punto Apartado	450	37	4	-	1	-	0	-	492	-	100,0%
Punto Chocó	450	26	-	-	-	-	0	-	476	-	100,0%
Punto San Andrés	3	1	3	-	-	-	0	-	7	-	100,0%
S. Antioquia	892	848	803	22	21	-	2	1	2.589	-	100,0%
S. Arauca	191	81	90	9	-	-	0	-	371	1	99,7%
S. Atlántico	529	173	151	5	3	-	2	-	863	-	100,0%
S. Bogotá	4.046	2.945	2.362	83	10	16	4	1	9.467	183	98,1%
S. Bolívar	348	82	91	7	2	1	0	-	531	1	99,8%
S. Boyacá	1.238	215	369	13	1	11	0	-	1.847	3	99,8%
S. C/nare	278	70	222	1	2	-	0	-	573	8	98,6%
S. Caldas	556	255	150	10	-	1	0	7	979	2	99,8%
S. Caquetá	311	68	174	5	-	-	2	1	561	-	100,0%
S. Cauca	477	112	140	6	-	1	0	-	736	4	99,5%
S. Cesar	464	87	94	1	-	-	1	-	647	-	100,0%
S. Córdoba	304	57	87	4	-	-	0	-	452	-	100,0%
S. Guajira	163	35	35	4	-	-	0	-	237	-	100,0%
S. Huila	552	200	309	5	-	-	2	-	1.068	1	99,9%
S. Magdalena	317	76	102	2	-	1	0	-	498	-	100,0%
S. Meta	531	168	277	4	1	-	0	-	981	2	99,8%
S. N/Santander	648	294	152	11	-	21	1	-	1.127	-	100,0%
S. Nariño	527	139	75	9	5	-	4	-	759	1	99,9%
S. Putumayo	176	79	19	1	1	2	0	-	278	-	100,0%
S. Quindío	212	89	65	6	2	-	0	-	374	-	100,0%
S. Risaralda	420	182	183	7	5	1	0	-	798	1	99,9%
S. Santander	1.102	166	462	16	1	6	1	-	1.754	-	100,0%
S. Sucre	297	104	70	4	3	-	0	-	478	-	100,0%
S. Tolima	616	37	145	5	1	-	1	-	805	2	99,8%
S. Valle	1.171	567	465	8	5	2	0	-	2.218	-	100,0%
Total general	17.366	7.217	7.314	248	64	65	20	10	32.304	210	99,35%



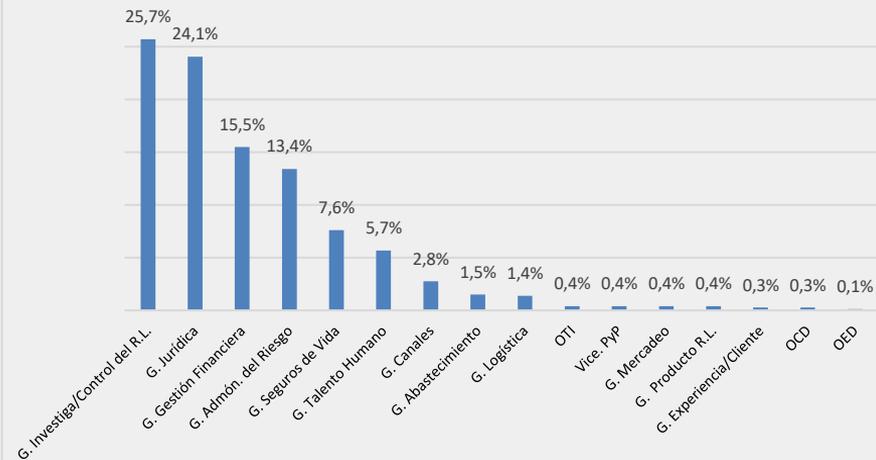


Otras Dependencias I semestre 2024

Total:723

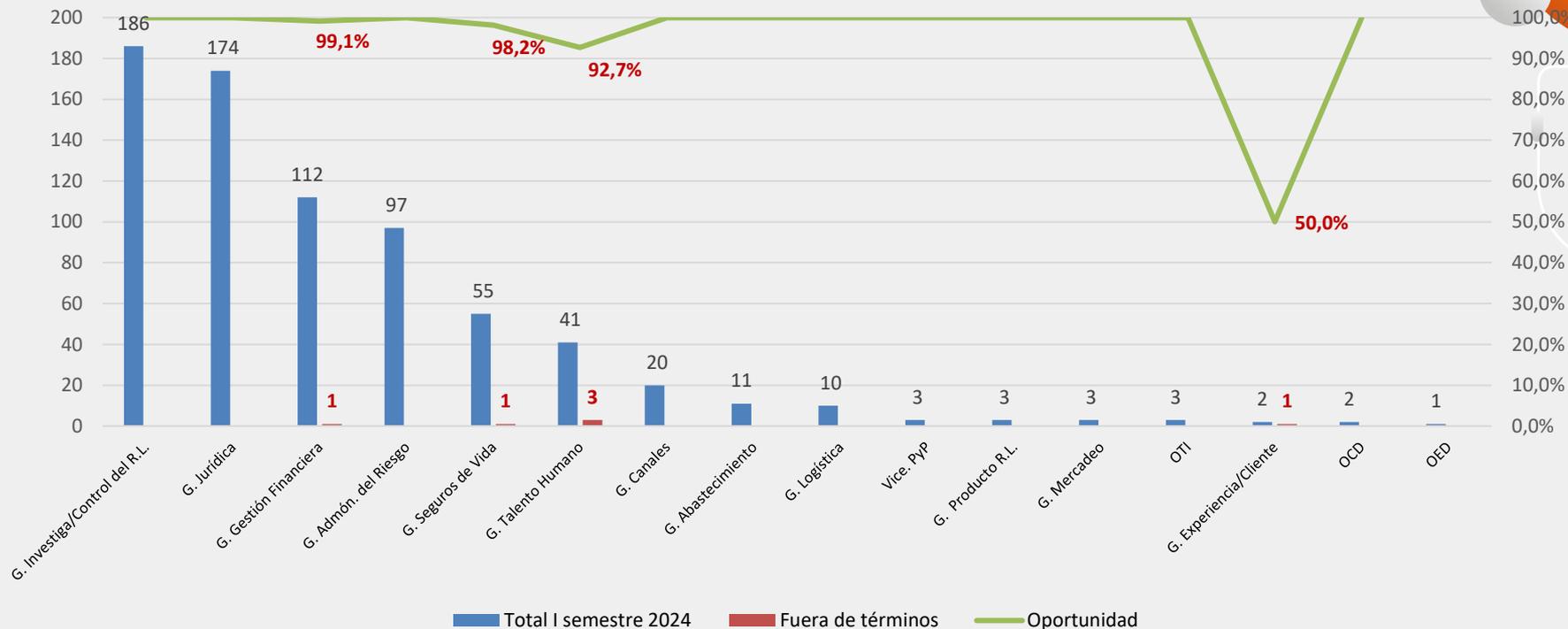


Participación



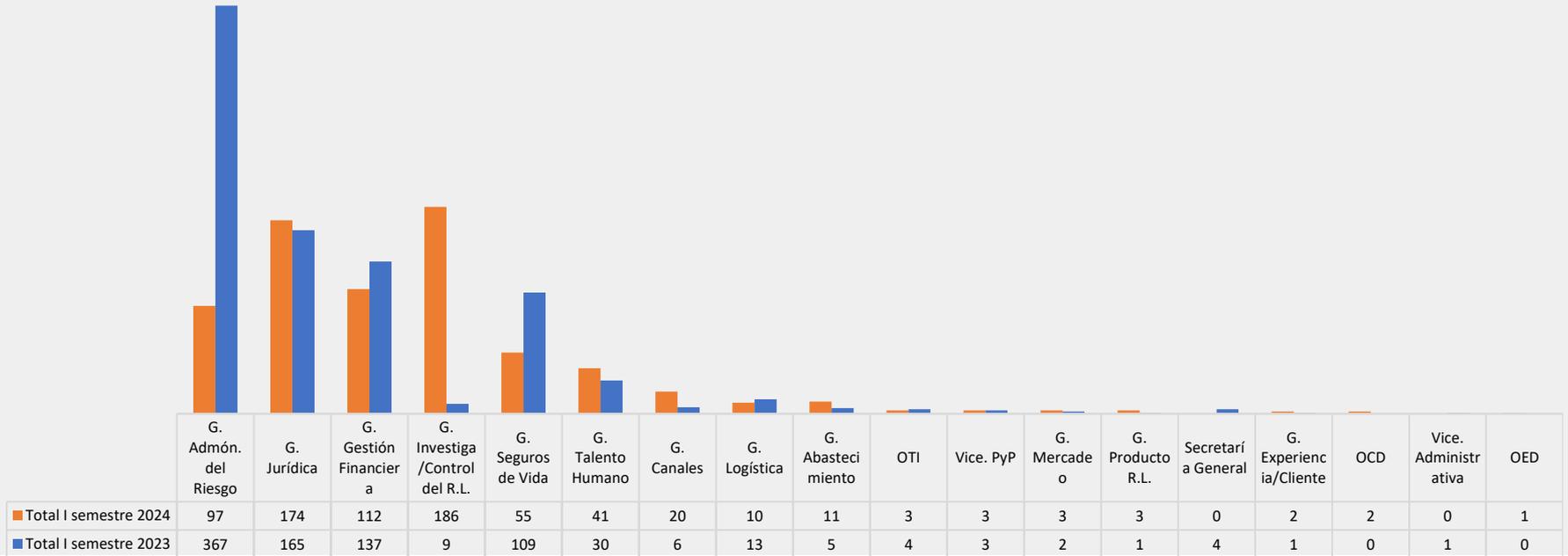
Oportunidad en la respuesta





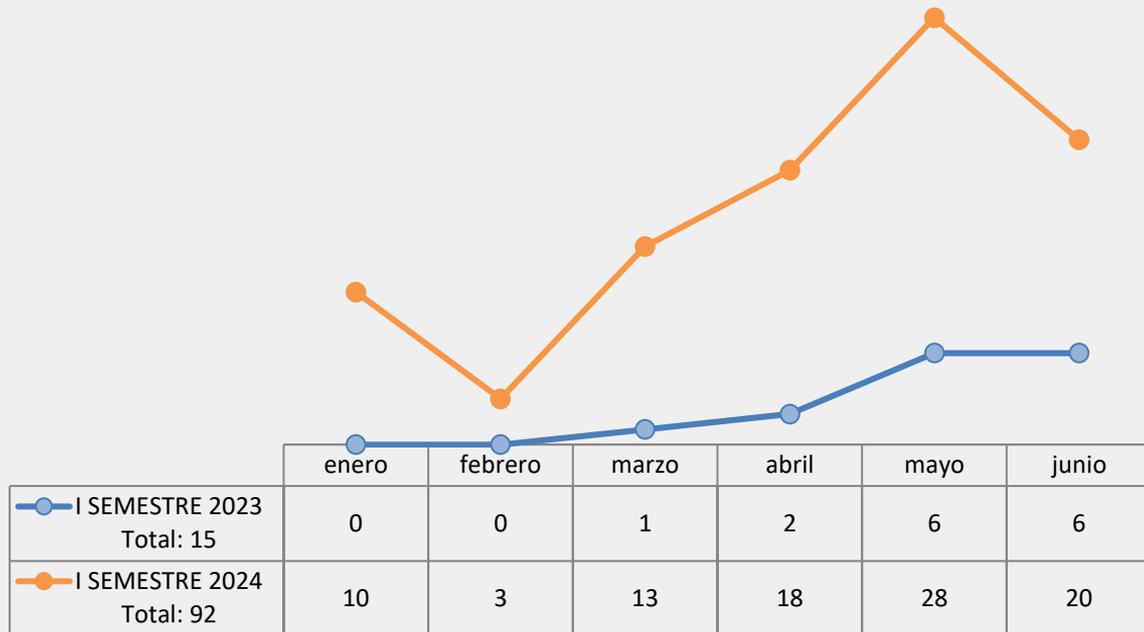
Las dependencias con menor participación en la gestión de PQRD tuvieron una participación del **0,9 %** en el semestre 2024, con una oportunidad en la respuesta del **99,2%** dentro de la política de la compañía (10 días hábiles).

Comparativo Gestión I Semestre 2024 - 2023



Comparativo Gestión I Semestre 2024 - 2023

Defensor del Consumidor Financiero I semestre 2024



Incremento de quejas y reclamos a través de DCF de 6 veces más con relación al I semestre 2023