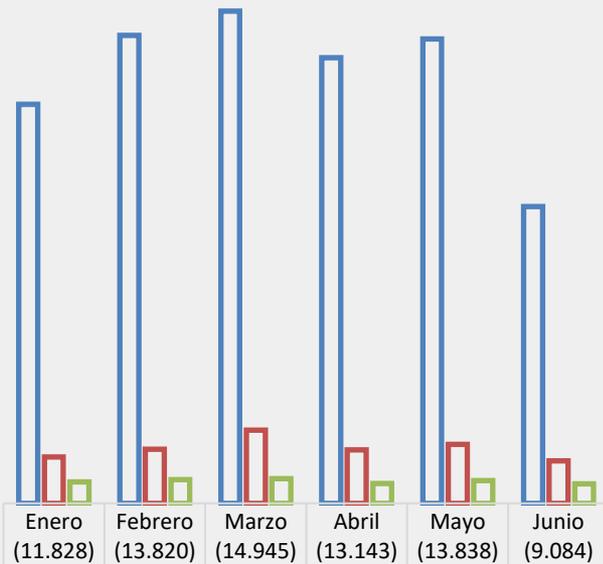


# Comportamiento PQRD I Semestre 2025



## Tipología

**Total PQRD:**  
**76.658**



**Solicitudes**  
Total: 64.991

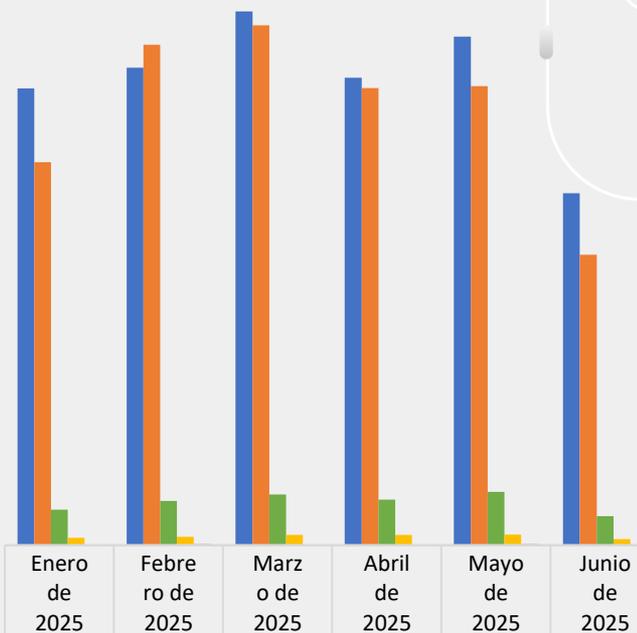
**Peticiones**  
Total: 8.327

**Quejas y Reclamos**  
Total: 3.340

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Solicitudes	10.108	11.850	12.467	11.287	11.763	7.516
Peticiones	1.174	1.372	1.853	1.354	1.497	1.077
Quejas y Reclamos	546	598	625	502	578	491

## Dependencia

**Total PQRD:**  
**76.658**



**V. Técnica**

**Sucursales**

**V. Operaciones**

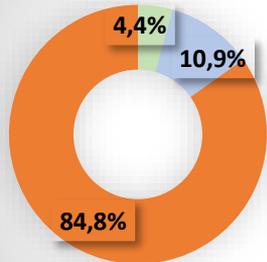
**Otras Dependencias**

**Defensor/Consumidor**

	Enero de 2025	Febrero de 2025	Marzo de 2025	Abril de 2025	Mayo de 2025	Junio de 2025
V. Técnica	6118	6396	7152	6264	6813	4714
Sucursales	5130	6704	6965	6.125	6152	3891
V. Operaciones	476	595	680	610	715	388
Otras Dependencias	97	111	140	137	144	81
Defensor/Consumidor	7	14	8	7	14	10

# Comparativo I Semestre 2025-2024

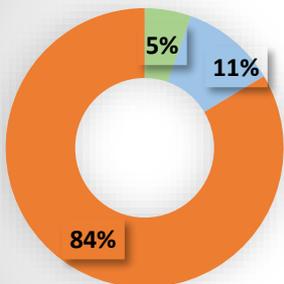
## I semestre 2025



- Quejas y Reclamos  
Total: 3.340
- Peticiones  
Total: 8.327
- Solicitudes  
Total: 64.991

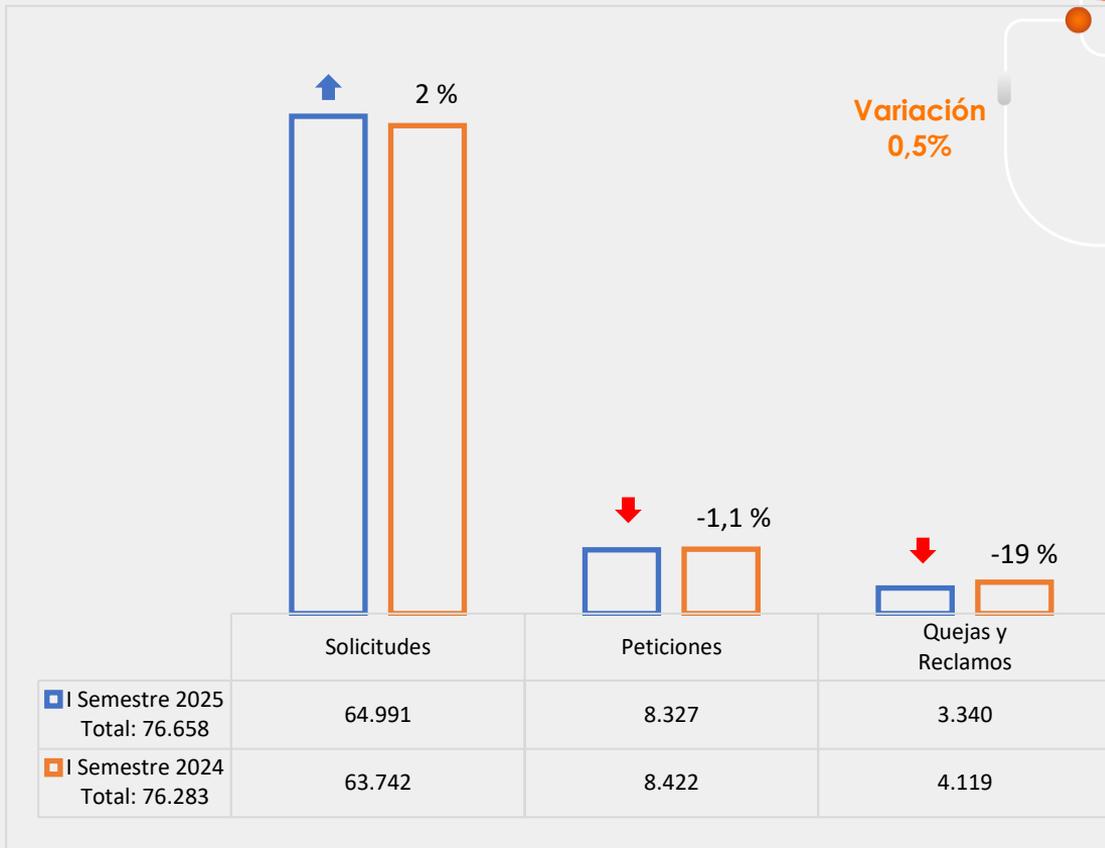
Base: 76.658

## I semestre 2024

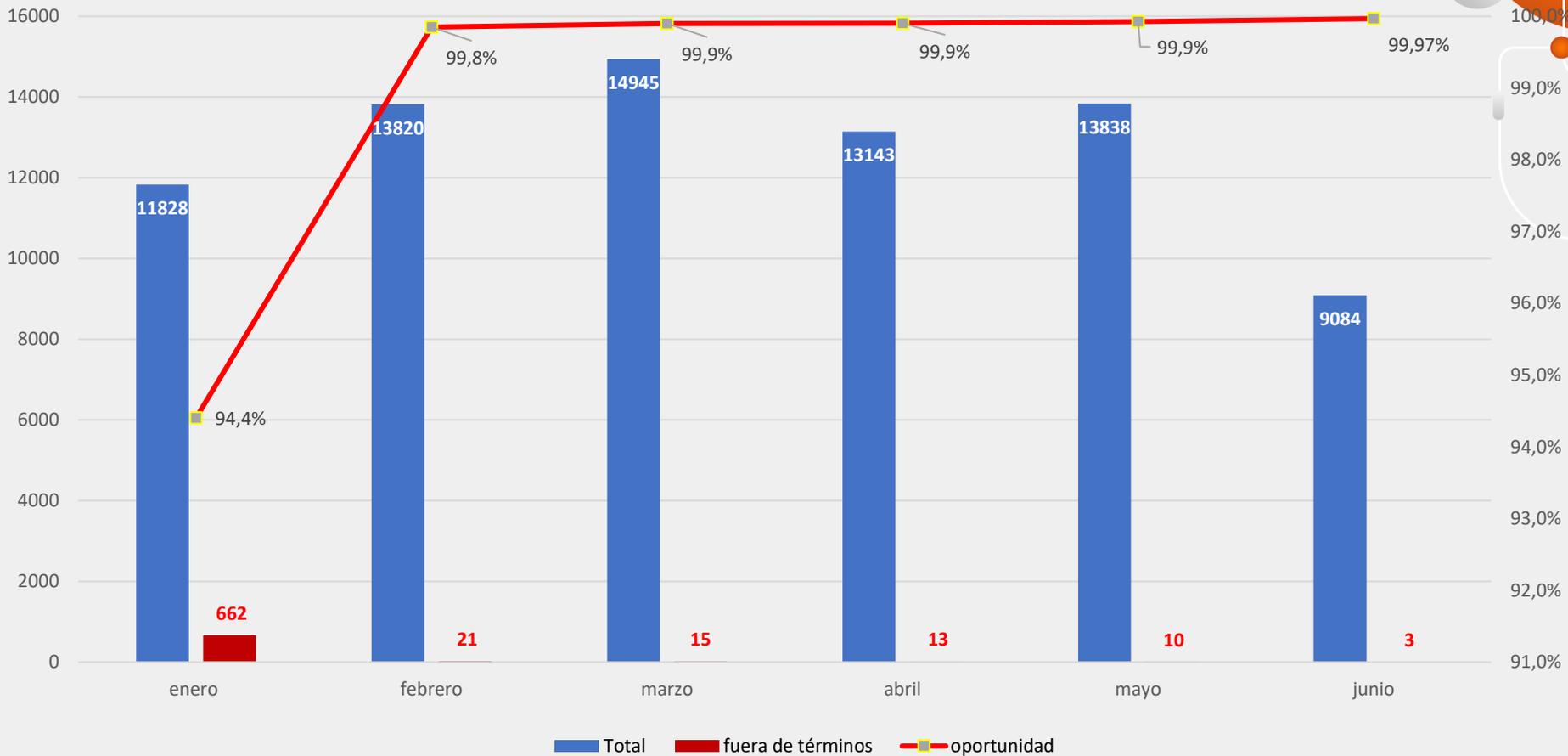


- Quejas y Reclamos  
Total: 4.119
- Peticiones  
Total: 8.422
- Solicitudes  
Total: 63.742

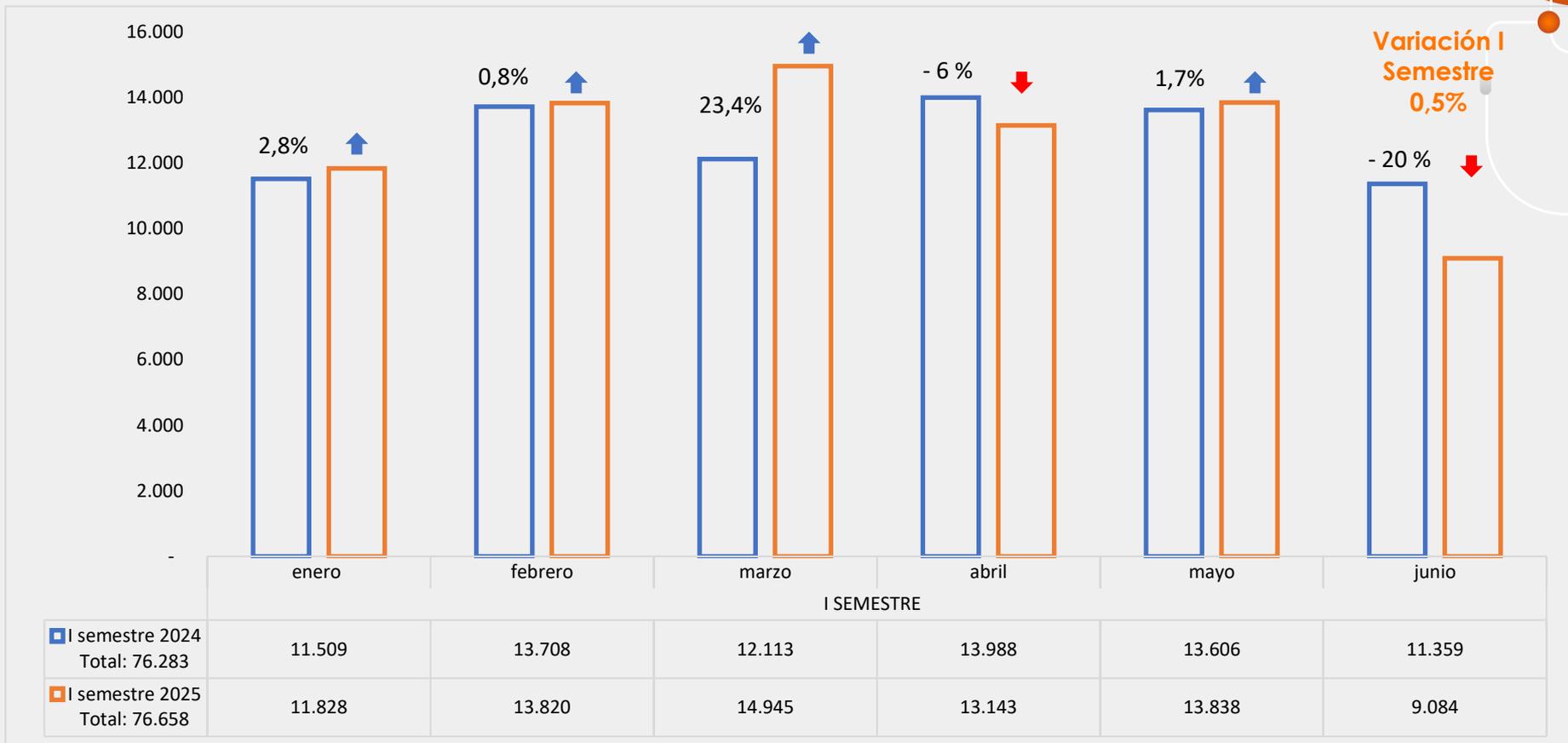
Base: 76.283



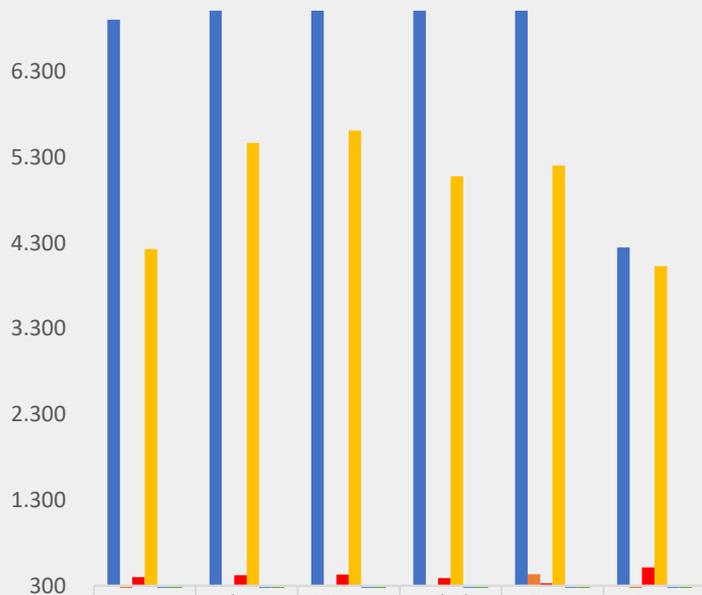
# Oportunidad en la respuesta de PQRD I Semestre 2025



# Variación mensual PQRD I Semestre 2025 - 2024

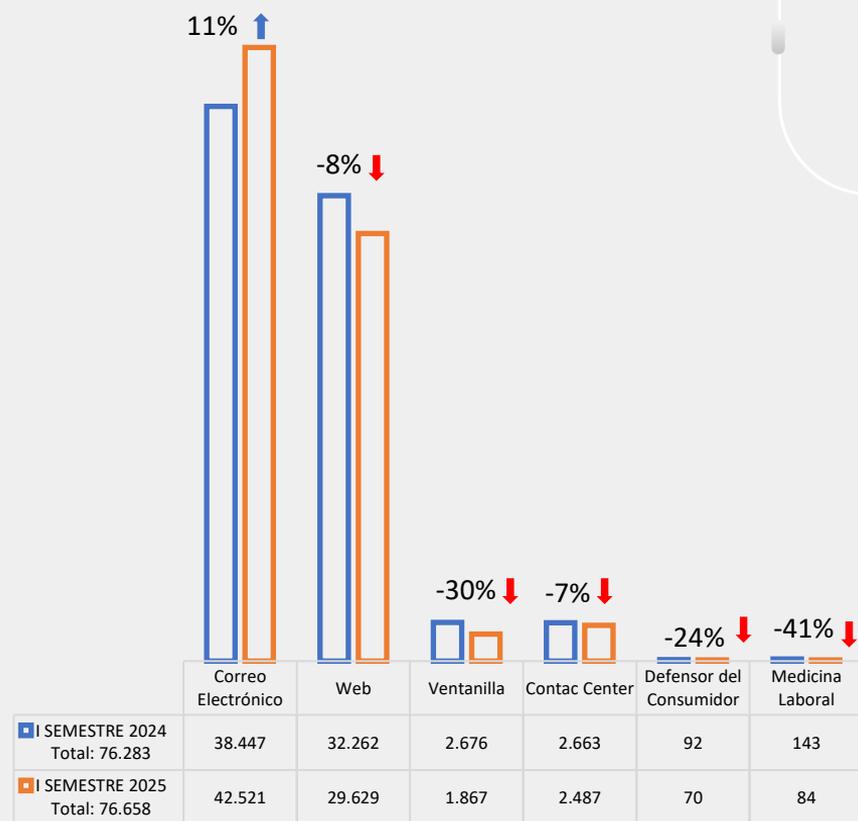


## Canales de radicación 2025

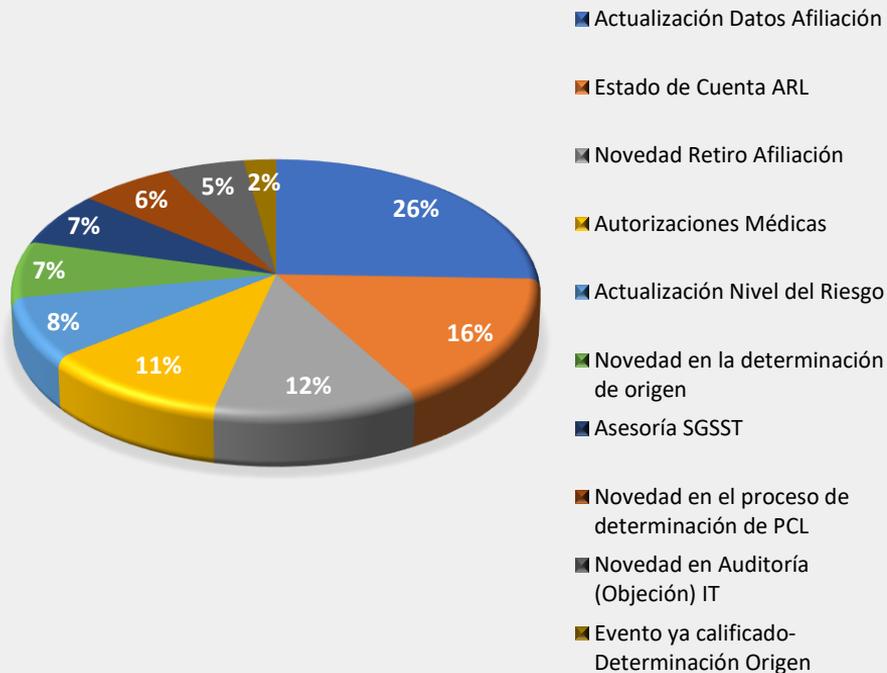


Correo Electrónico	6.907	7.600	8.582	7.342	7.842	4.248
Ventanilla	263	302	296	305	433	268
Contac Center	402	422	432	389	329	513
Web	4.230	5.470	5.614	5.081	5.203	4.031
Defensor del Consumidor	7	12	8	19	14	10
Medicina Laboral	19	14	13	7	17	14

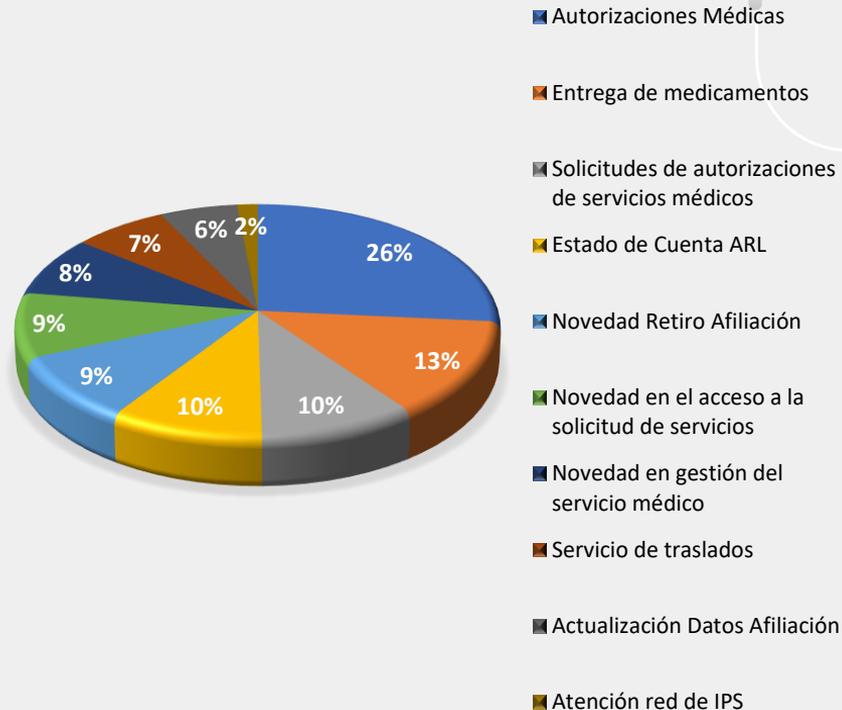
## Comparativo canales 2024-2025



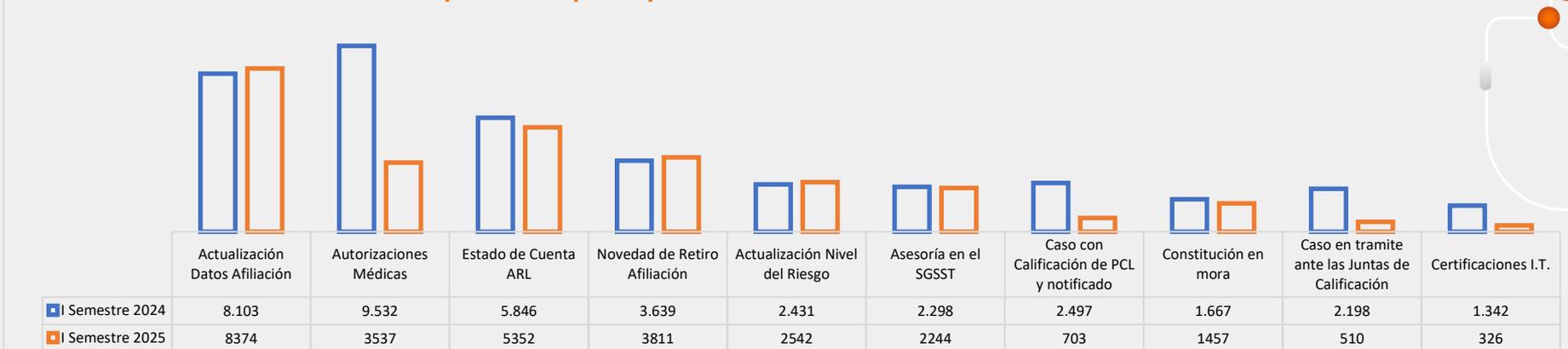
## Top 10 Principales causas PQRD



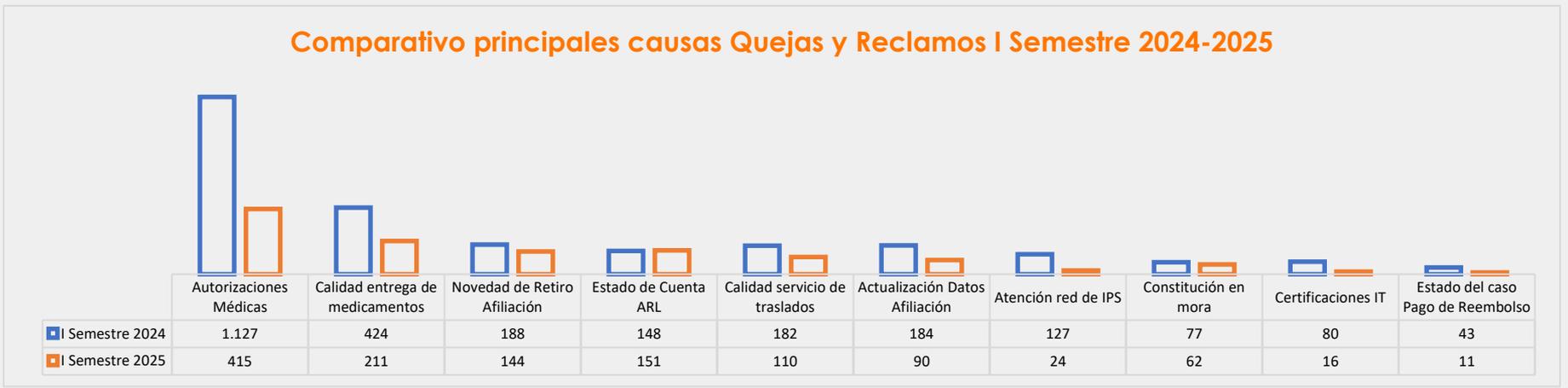
## Top 10 Principales causas quejas y reclamos



## Comparación principales causas PQRD I semestre 2024 - 2025

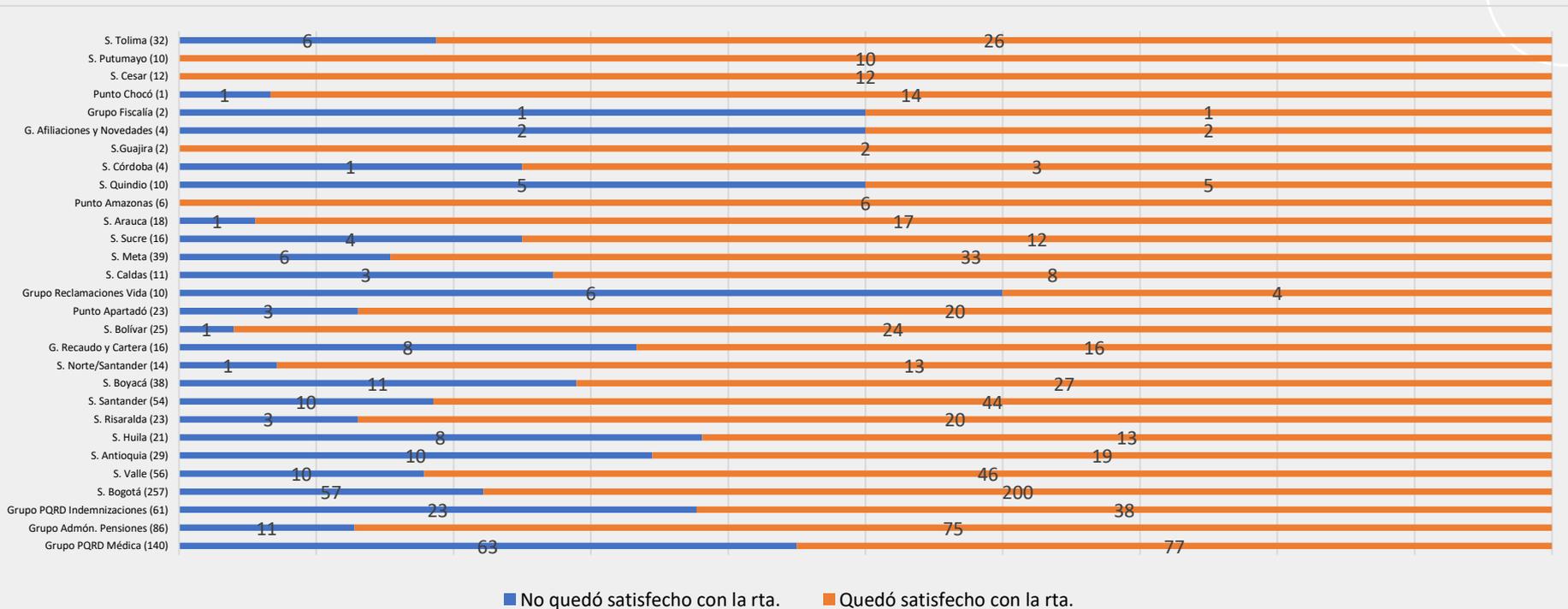


## Comparativo principales causas Quejas y Reclamos I Semestre 2024-2025



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 1,3% de los petitionarios del total de PQRD del I Semestre 2025 (76.658) gestionados por las diferentes áreas de la compañía, evidenciando una satisfacción del 76%.

El 24% 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 2025



## Vicepresidencia Técnica I semestre 2025

Total: 37.457

78%



15%



6%

Quejas y  
reclamos

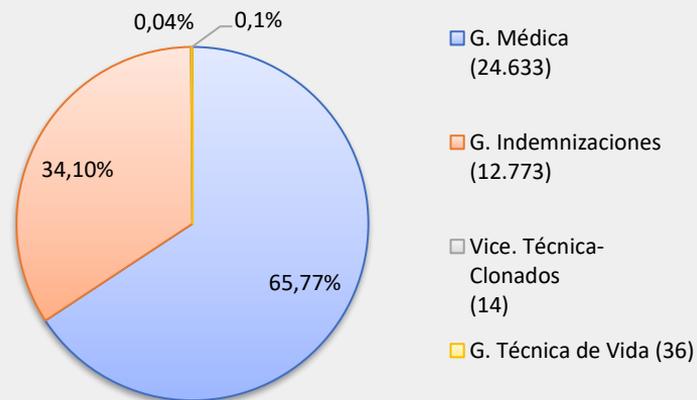
I SEMESTRE  
2025  
Total: 37.457

29.309

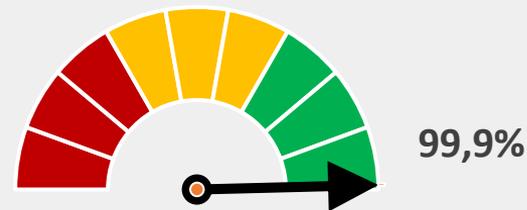
5.766

2.382

### Participación por Dependencia



### Oportunidad en la respuesta



Base: 37.457

## G. Médica I Semestre 2025

Total:  
24.633

	Enero (4.014)	Febrero (4.207)	Marzo (4.524)	Abril (4.185)	Mayo (4.579)	Junio (3.124)
 Solicitudes (18.769)	3.062	3.167	3.432	3.271	3.514	2.323
 Peticiones (3.929)	644	675	725	644	721	520
 Quejas y Reclamos (1.935)	308	365	367	270	344	281

## G. de Indemnizaciones I Semestre 2025

Total:  
12.773

	Enero (2.099)	Febrero (2.185)	Marzo (2.626)	Abril (2.070)	Mayo (2.295)	Junio (1.581)
 Solicitudes (10.503)	1.823	1.864	1.912	1.742	1.849	1.313
 Peticiones (1.825)	183	238	646	264	295	199
 Quejas y Reclamos (445)	93	83	68	64	68	69

## G. Técnica de Vida 2025

Total: 15

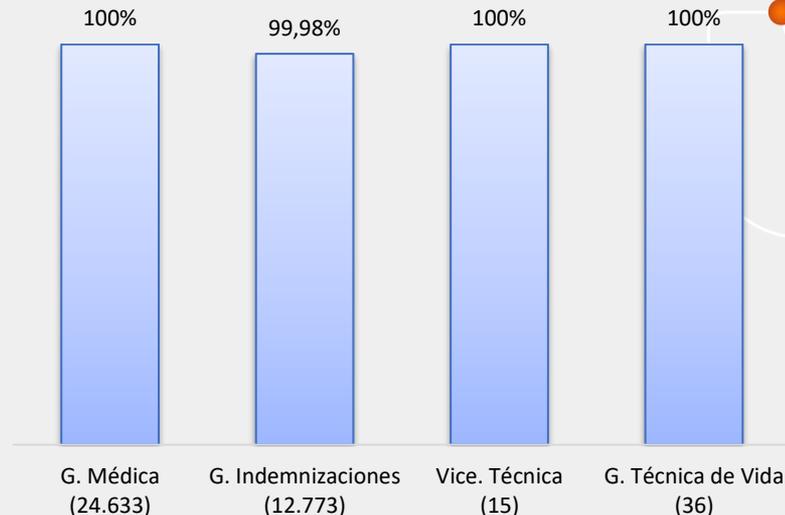
	Enero (2)	Febrero (1)	Abril (7)	Mayo (17)	Junio (7)
 Solicitudes (29)	1	1	4	17	6
 Peticiones (6)	0	0	3	2	1

## Vice Técnica I semestre 2025

Total: 36

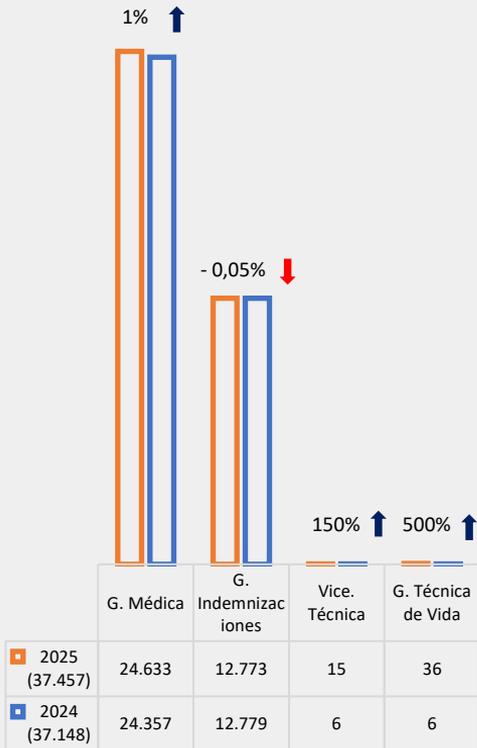
	Enero (3)	Febrero (3)	Marzo (2)	Abril (2)	Mayo (3)	Junio (2)
 Solicitudes (8)	3	2	0	1	1	1
 Peticiones (6)	0	1	2	1	2	0
 Quejas y Reclamos (1)	0	0	0	0	0	1

## Oportunidad



Las Dependencias de la Vicepresidencia Técnica gestionaron el **48,9 %** 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



### Comparación I semestre 2025- 2024 - G. Médica



	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
I semestre 2025 Total: 24.633	4.014	4.207	4.524	4.185	4.579	3.124
I semestre 2024 Total: 24.357	3.491	4.059	3.834	4.536	4.587	3.850

### Comparación I semestre 2025 - 2024 G. Indemnizaciones



	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
I semestre 2025 Total: 12.773	2.099	2.185	2.626	2.070	2.212	1.581
I semestre 2024 Total: 12.779	2.193	2.284	1.970	2.121	2.295	1.916

### Comparación I semestre G. Técnica de Vida 2025- 2024



	Enero	Febrero	Abril	Mayo	Junio
I semestre 2025 Total: 36	2	1	7	19	7
I semestre 2024 Total: 6	0	0	3	2	1

### Comparación I semestre 2025 - 2024 - Vice. Técnica



	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
I semestre 2025 Total: 15	3	3	2	2	3	2
I semestre 2024 Total: 6	1	0	2	2	1	0

## Vicepresidencia de Operaciones I semestre 2025

Total: 3.464

85%



10%



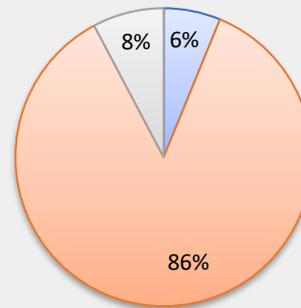
5%



Solicitudes Peticiones Quejas y reclamos

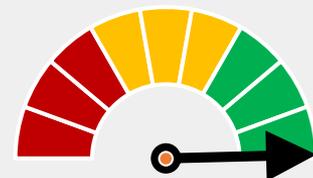
■ I SEMESTRE 2025 Total: 3.464	2934	355	175
-----------------------------------	------	-----	-----

### Participación



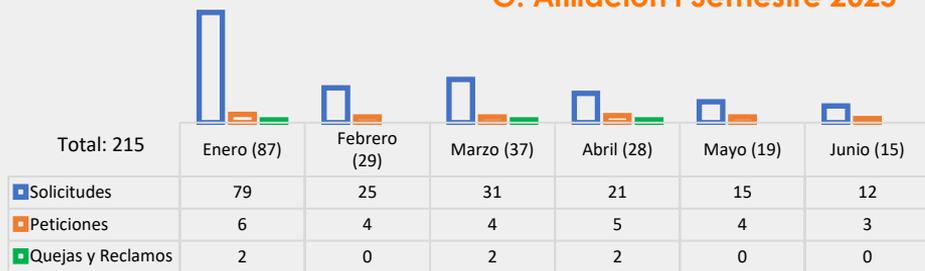
- G. Afiliación y Novedades (215)
- G. Recaudo y Cartera (2.980)
- Vice. Operaciones (contacto-GAC) (269)

### Oportunidad en la respuesta

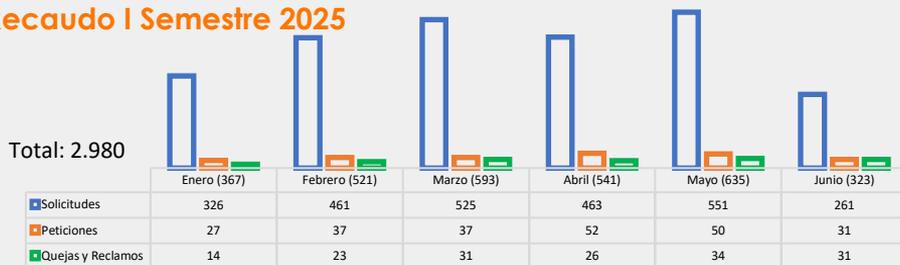


99,2%

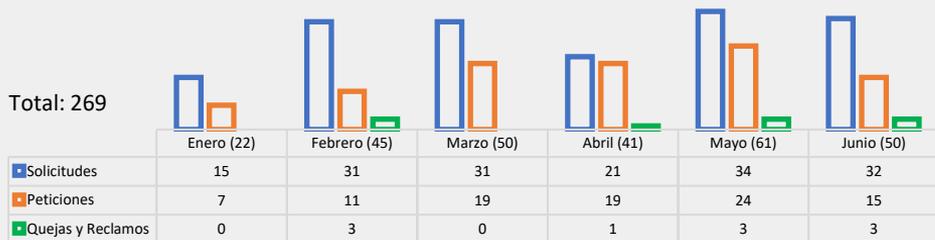
## G. Afiliación I Semestre 2025



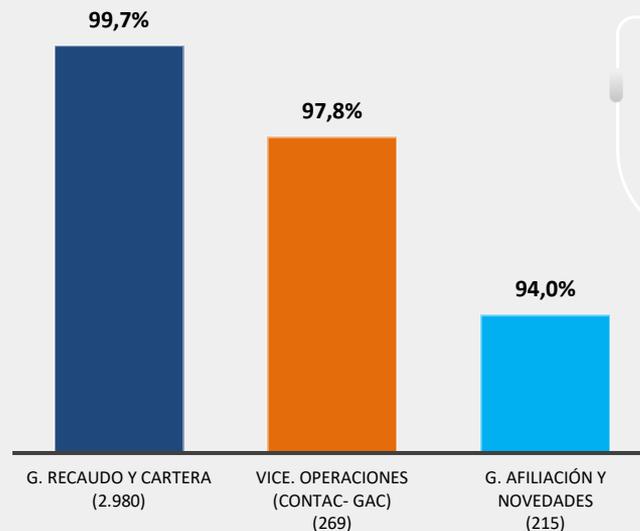
## G. Recaudo I Semestre 2025



## Grupo de Atención Integral I Semestre 2025

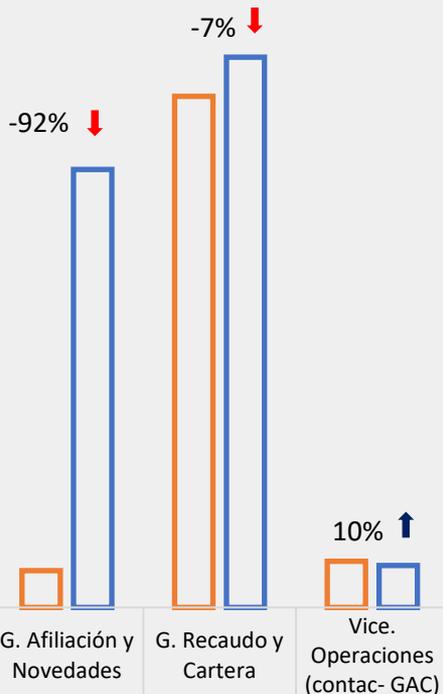


## Oportunidad



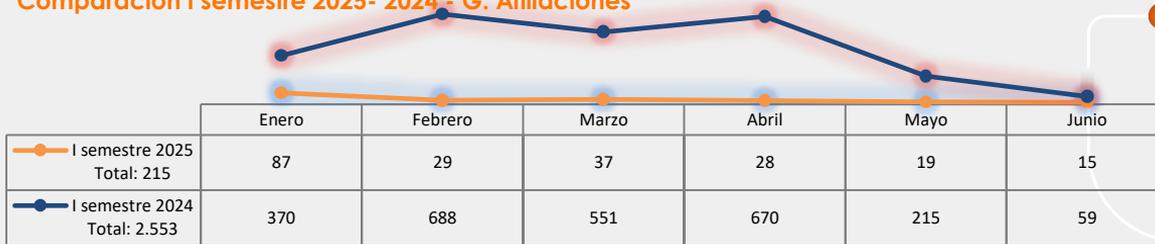
Las Dependencias de la Vicepresidencia de Operaciones gestionaron el **4,5 %** de los PQRD de la compañía, con una oportunidad en la respuesta del **99,2%** dentro de la política de la compañía (10 días hábiles).

## Variación

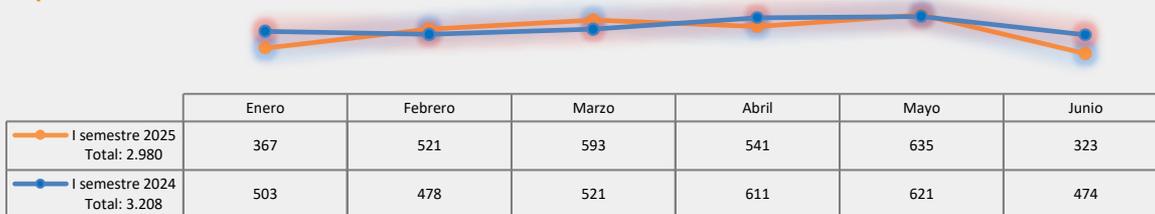


	2025 (3.464)	2024 (6.005)
G. Afiliación y Novedades	215	2.553
G. Recaudo y Cartera	2.980	3.208
Vice. Operaciones (contac- GAC)	269	244

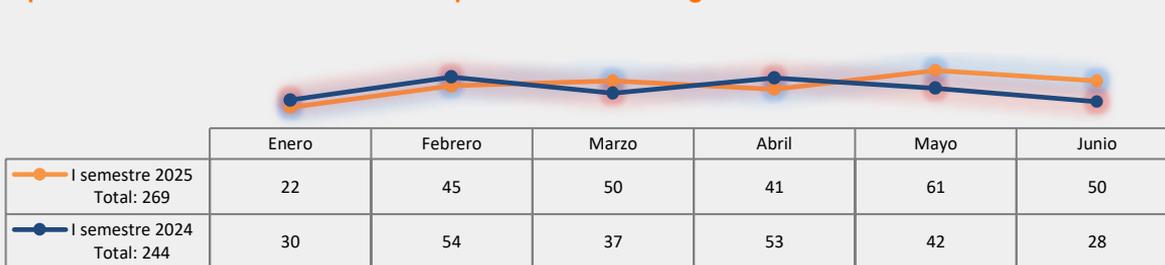
## Comparación I semestre 2025- 2024 - G. Afiliaciones



## Comparación I Semestre 2025 - 2024 - G. Recaudo



## Comparación I semestre 2025 - 2024 Grupo de Atención Integral



## Sucursales I semestre 2025

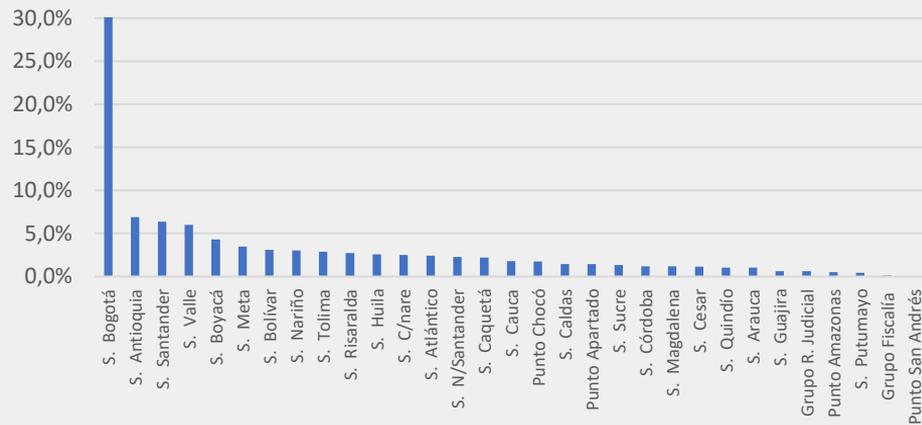
Total:  
31.076

92%

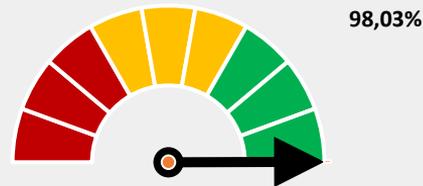


I SEMESTRE 2025	Total: 31.076
Solicitudes	32.123
Peticiones	2.070
Quejas y reclamos	774

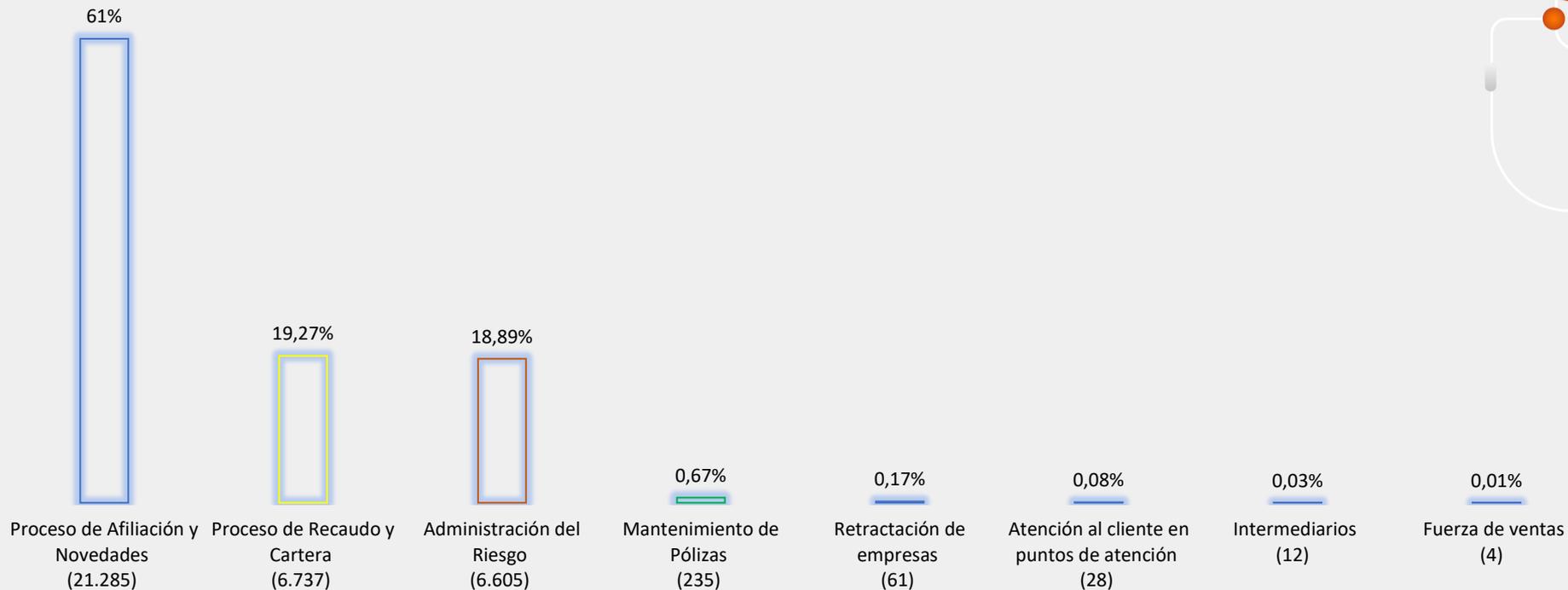
### Participación Sucursales



### Oportunidad en la respuesta

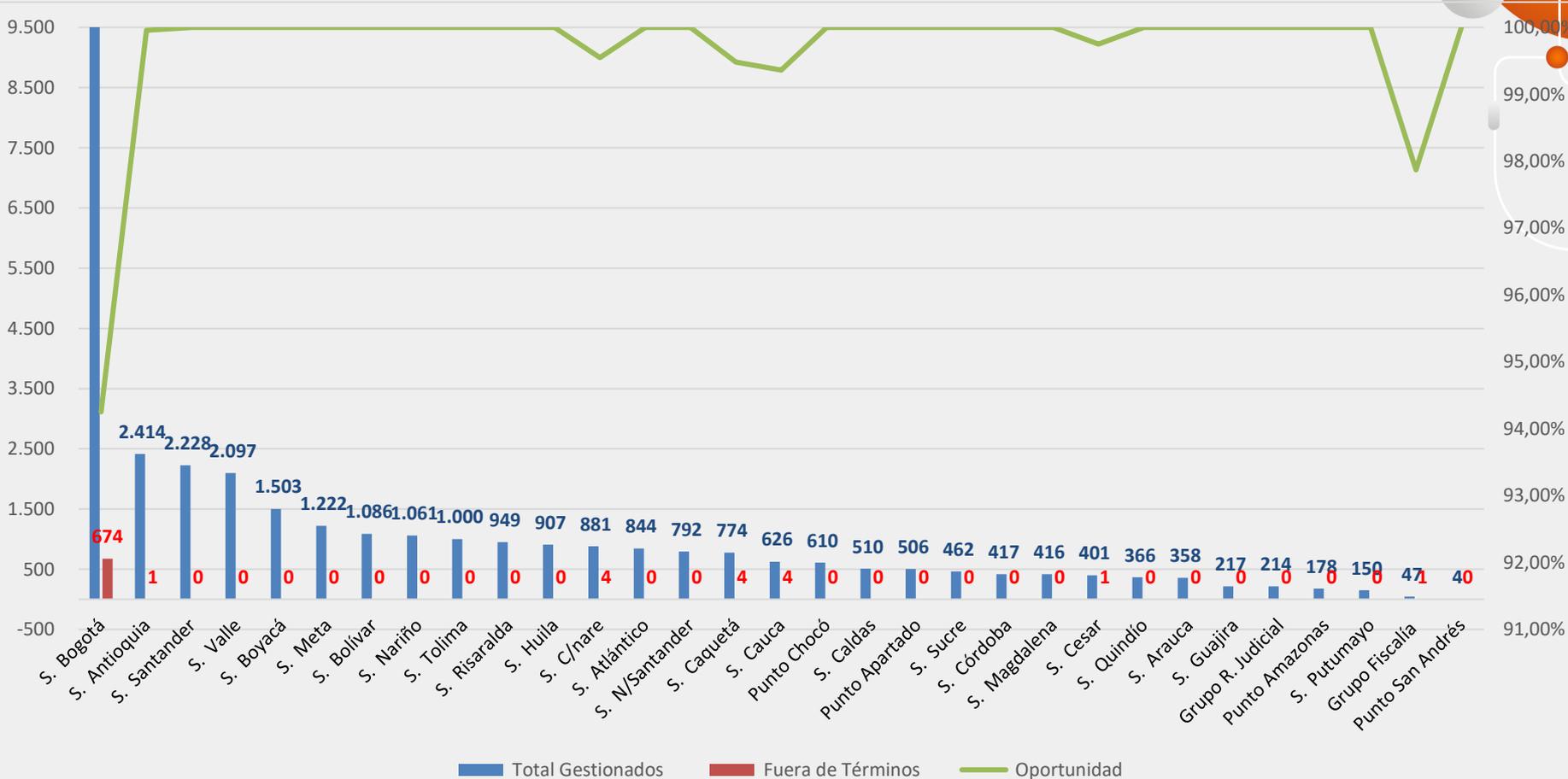


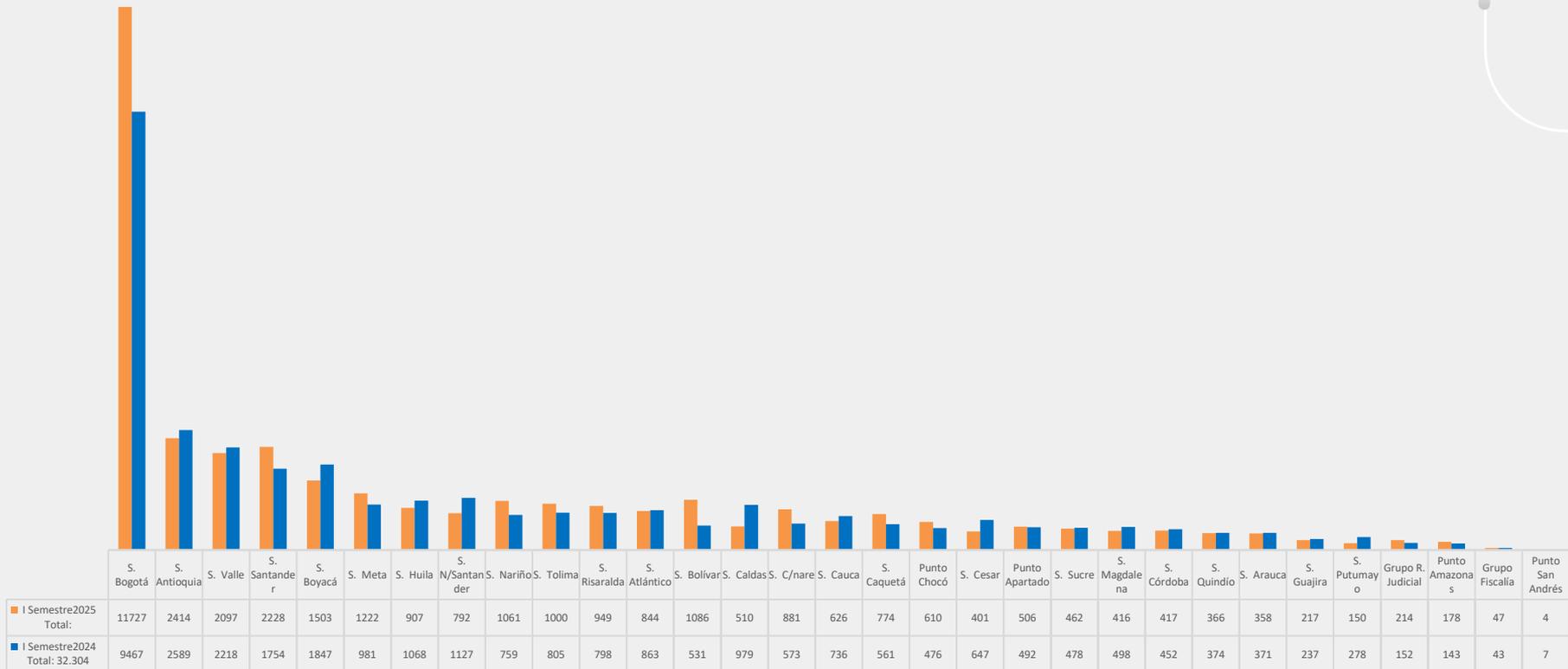
Base: 34.967



Las Sucursales en el I semestre 2025 gestionaron el **45,6 %** de los PQRD de la compañía, con una oportunidad en la respuesta del **98,03%** dentro de la política de la compañía (10 días hábiles).

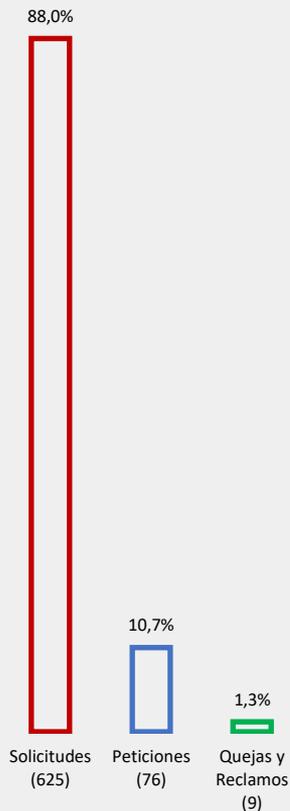
Sucursales / procesos	Proceso de Afiliación y Novedades (21.285)	Proceso de Recaudo y Cartera (6.737)	Administración del Riesgo (6.605)	Mantenimiento de Pólizas (235)	Retracción de empresas (61)	Atención al cliente en puntos de atención (28)	Intermediarios (12)	Fuerza de ventas (4)	Total Gestionados
Grupo Fiscalía	-	-	47	-	-	-	0	-	47
Grupo R. Judicial	-	-	214	-	-	-	0	-	214
Punto Amazonas	122	31	25	-	-	-	0	-	178
Punto Apartado	476	27	2	-	-	1	0	-	506
Punto Chocó	586	21	3	-	-	-	0	-	610
Punto San Andrés	1	-	3	-	-	-	0	-	4
S. Antioquia	995	649	721	23	23	3	0	-	2.414
S. Arauca	199	58	85	16	-	-	0	-	358
S. Atlántico	567	167	99	9	1	-	0	1	844
S. Bogotá	6.650	2.791	2.185	80	9	7	2	3	11.727
S. Bolívar	857	113	106	9	-	-	1	-	1.086
S. Boyacá	1.141	89	265	7	-	1	0	-	1.503
S. C/nare	566	165	145	5	-	-	0	-	881
S. Caldas	264	65	175	5	1	-	0	-	510
S. Caquetá	474	105	186	4	3	-	2	-	774
S. Cauca	391	109	125	-	-	1	0	-	626
S. Cesar	256	52	87	5	-	-	1	-	401
S. Córdoba	258	72	75	7	-	5	0	-	417
S. Guajira	152	27	31	6	-	-	1	-	217
S. Huila	499	224	178	5	-	-	1	-	907
S. Magdalena	272	73	71	-	-	-	0	-	416
S. Meta	989	8	222	3	-	-	0	-	1.222
S. N/Santander	618	108	51	9	3	-	3	-	792
S. Nariño	675	162	214	5	-	5	0	-	1.061
S. Putumayo	120	16	10	2	1	1	0	-	150
S. Quindío	237	60	65	3	1	-	0	-	366
S. Risaralda	588	196	146	8	8	3	0	-	949
S. Santander	1.197	529	490	12	-	-	0	-	2.228
S. Sucre	294	90	75	1	-	1	1	-	462
S. Tolima	671	137	184	7	1	-	0	-	1.000
S. Valle	1.170	593	320	4	10	-	0	-	2.097
<b>Total general</b>	<b>21.285</b>	<b>6.737</b>	<b>6.605</b>	<b>235</b>	<b>61</b>	<b>28</b>	<b>12</b>	<b>4</b>	<b>34.967</b>



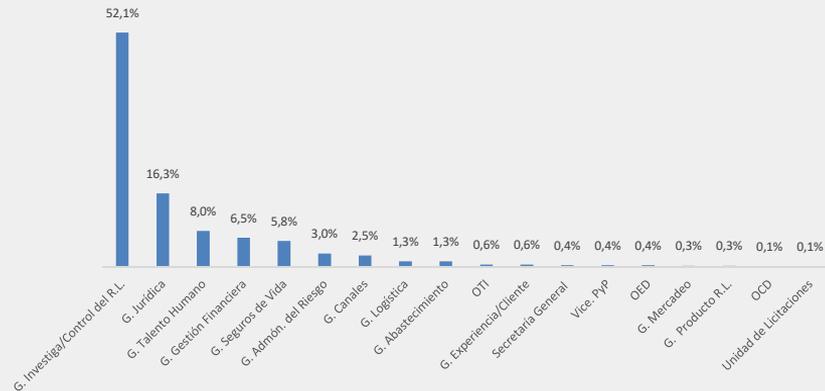


## Otras Dependencias I semestre 2025

Total: 710

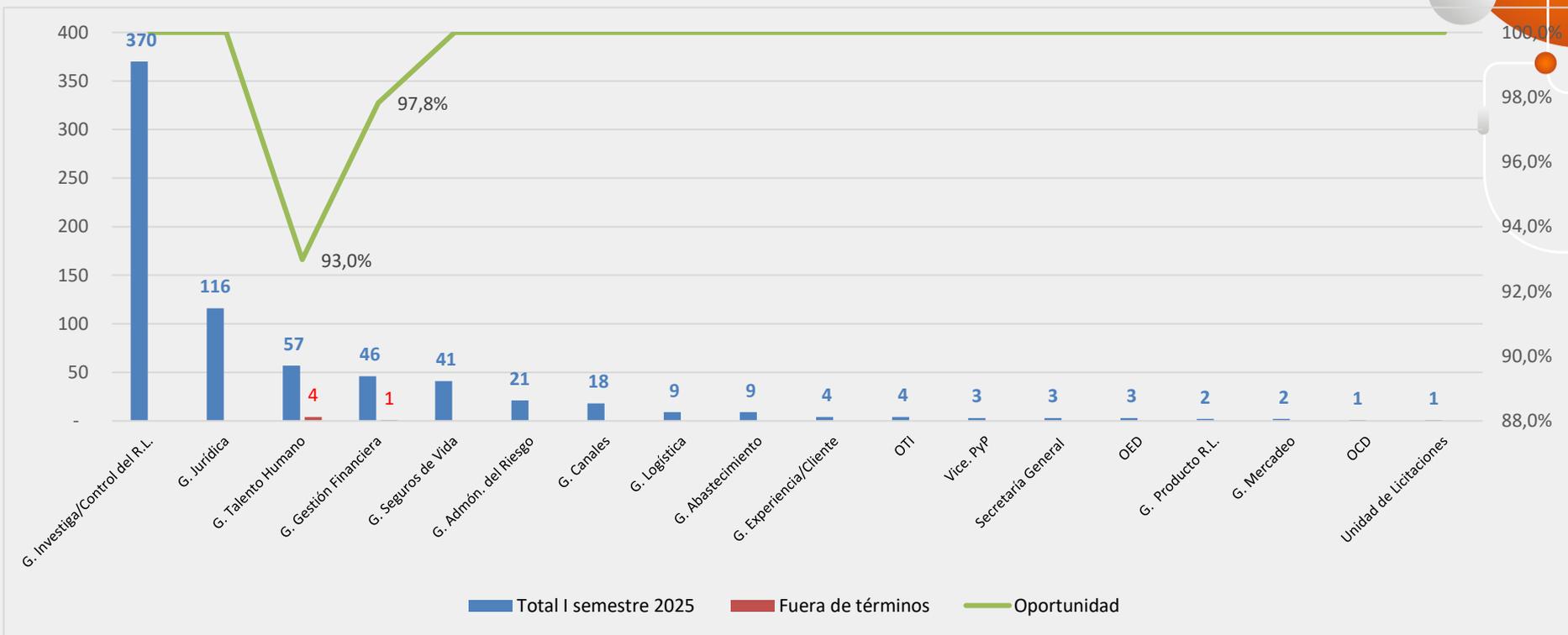


Participación

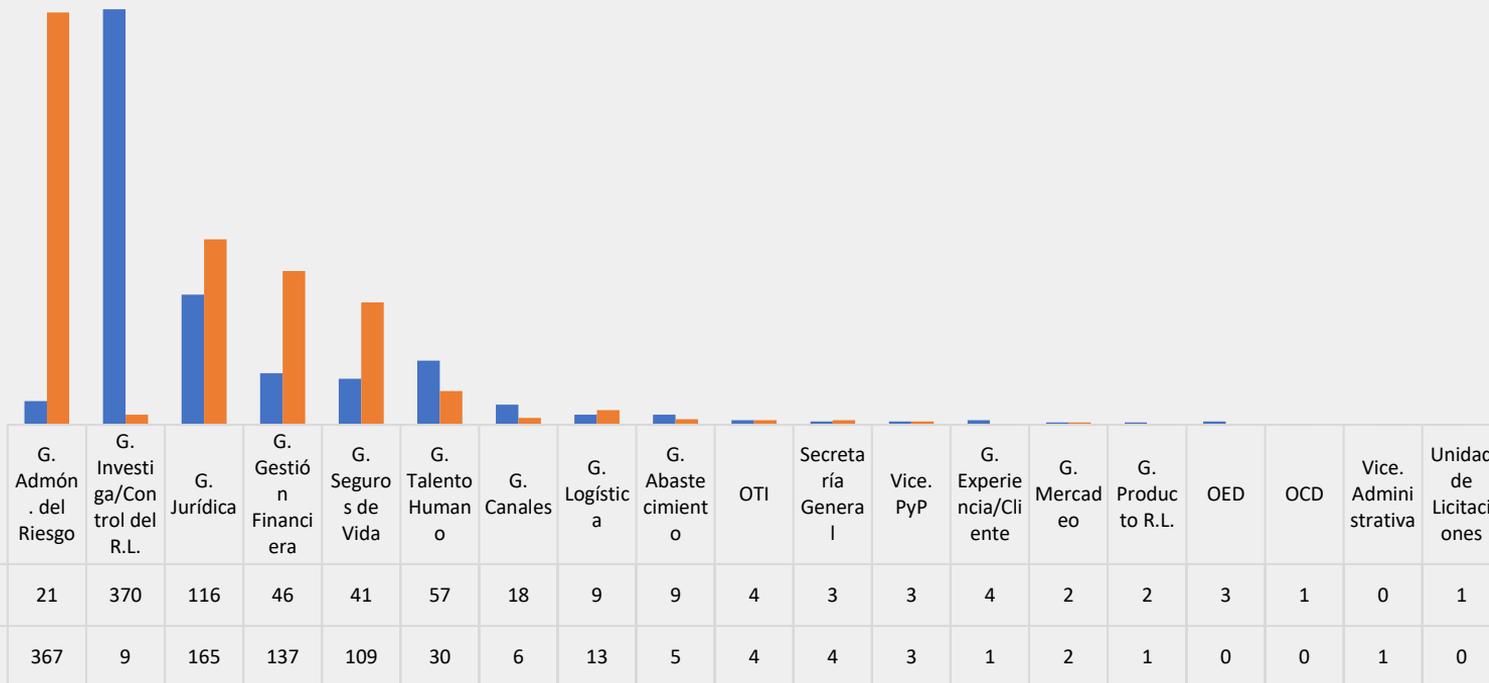


Oportunidad en la respuesta



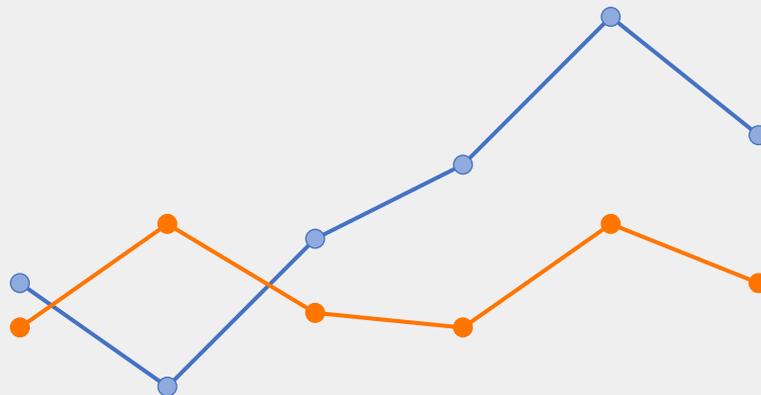


Las dependencias con menor participación en la gestión de PQRD tuvieron una participación del **0,9 %** en el I semestre 2025, con una oportunidad en la respuesta del **99,3%** dentro de la política de la compañía (10 días hábiles).



## Comparativo Gestión I Semestre 2025 - 2024

# Defensor del Consumidor Financiero I semestre 2025



	enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio
—●— I SEMESTRE 2024 Total: 92	10	3	13	18	28	20
—●— I SEMESTRE 2025 Total: 60	7	14	8	7	14	10

Disminución de quejas y reclamos a través de DCF del 35% con relación al I semestre 2024.