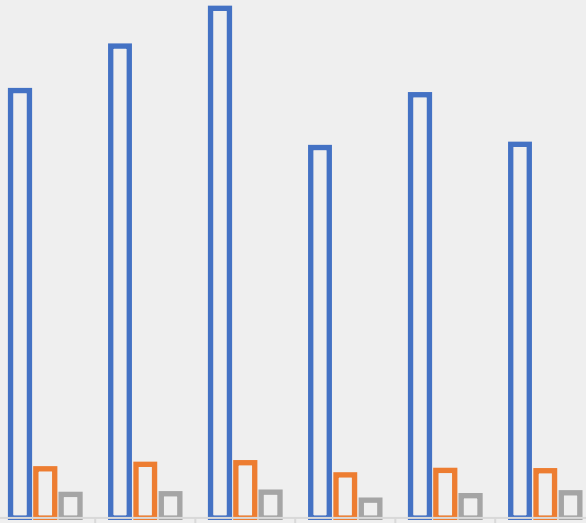
POSITIVA
COMPAÑÍA DE SEGUROS

Informe Comportamiento PQRD I Semestre 2023

Comportamiento PQRD I Semestre 2023

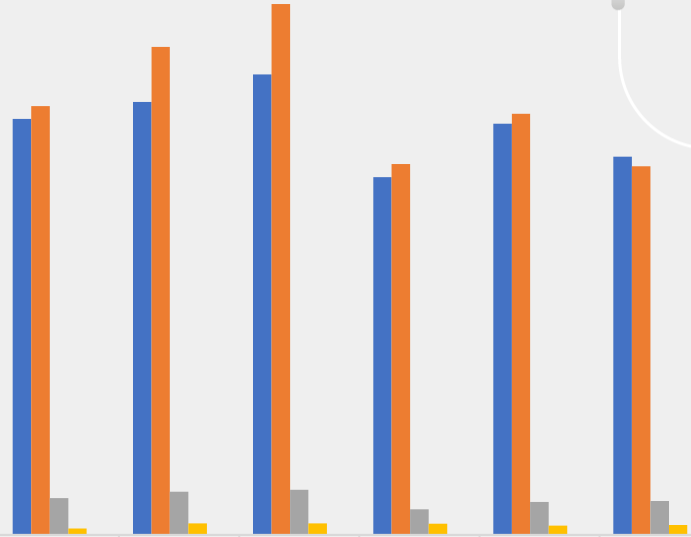
Tipología



Total PQRD: 75.442

	Enero (12.537)	Febrero (13.773)	Marzo (14.797)	Abril (10.809)	Mayo (12.353)	Junio (11.173)
Solicitudes Total: 64.537	10.709	11.821	12.764	9.281	10.603	9.359
Peticiones Total: 7.418	1.236	1.342	1.385	1.079	1.192	1.184
Quejas y Reclamos Total: 3.487	592	610	648	449	558	630

Dependencia

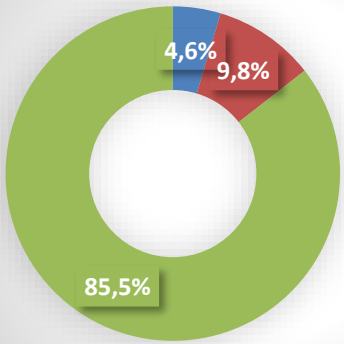


Total PQRD: 75.442

	Enero de 2023	Febrero de 2023	Marzo de 2023	Abril de 2023	Mayo de 2023	Junio de 2023
V. Técnica	5873	6112	6498	5052	5803	5338
Sucursales	6052	6888	7495	5234	5944	5205
V. Operaciones	521	610	637	362	466	480
Otras Dependencias	91	163	166	159	134	144
Defensor/Consumidor			1	2	6	6

Comparativo I Semestre 2023 - 2022

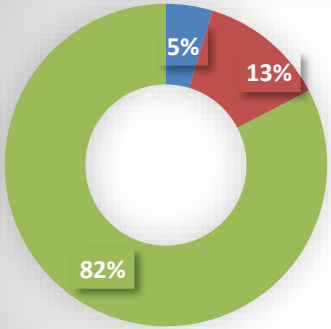
2023



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

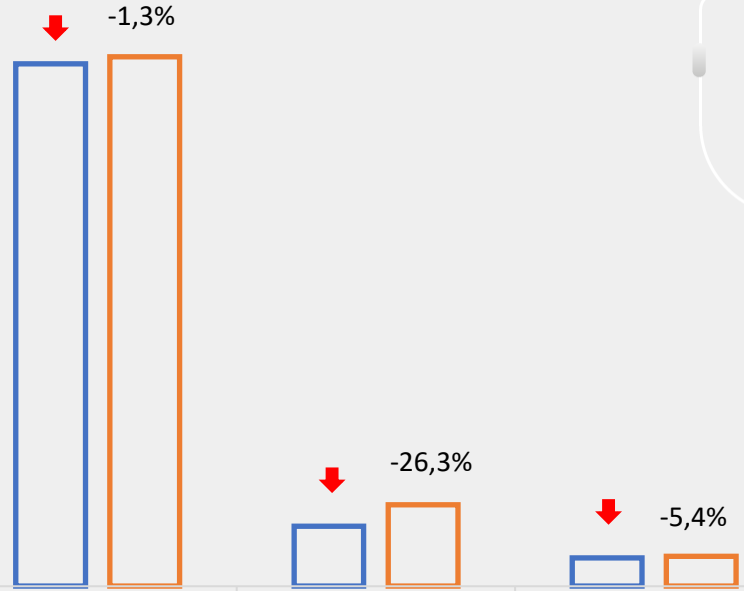
Base: 75.442

2022



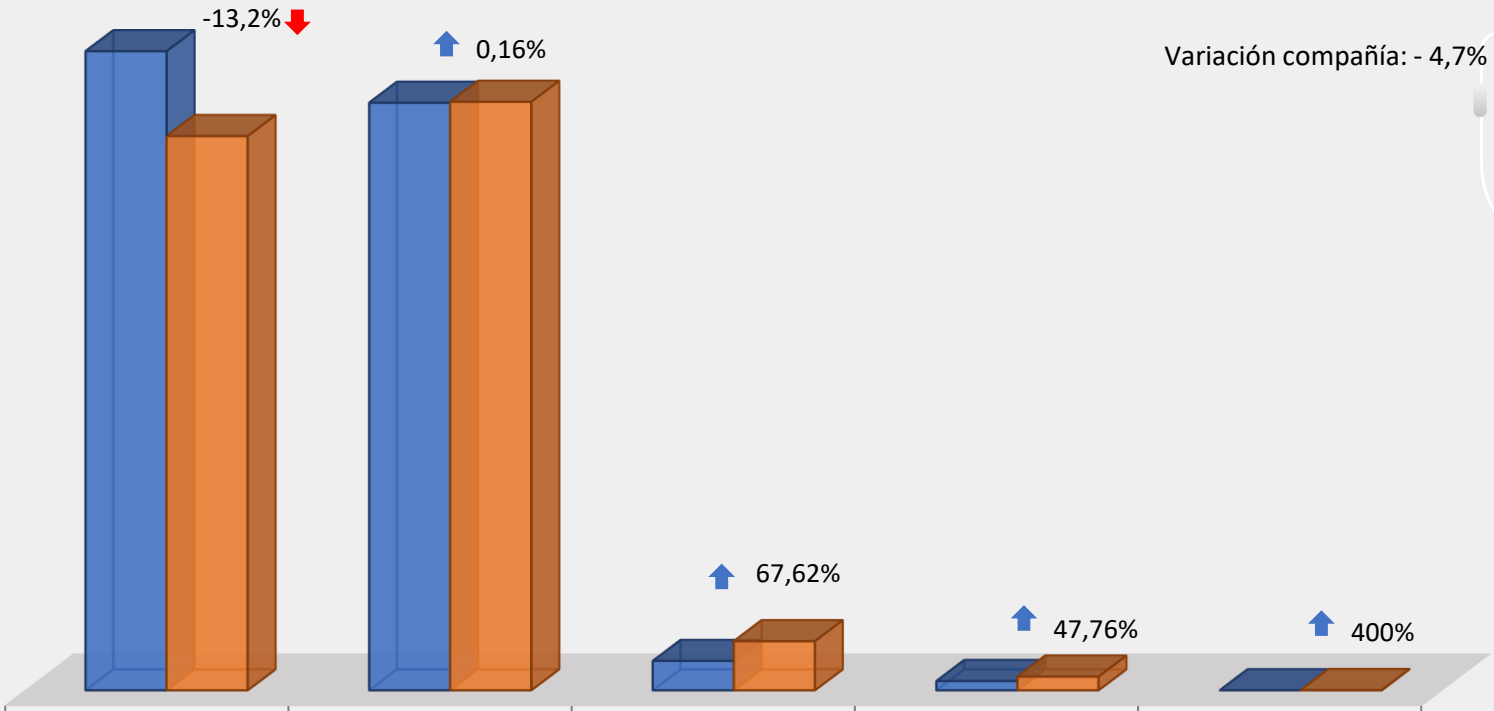
- Quejas y Reclamos Total: 3.685
- Peticiones Total: 10.068
- Solicitudes Total: 65.409

Base: 79.162



	Solicitudes	Peticiones	Quejas y Reclamos
I Semestre 2023 Total: 75.442	64.537	7.418	3.487
I Semestre 2022 Total: 79.162	65.409	10.068	3.685

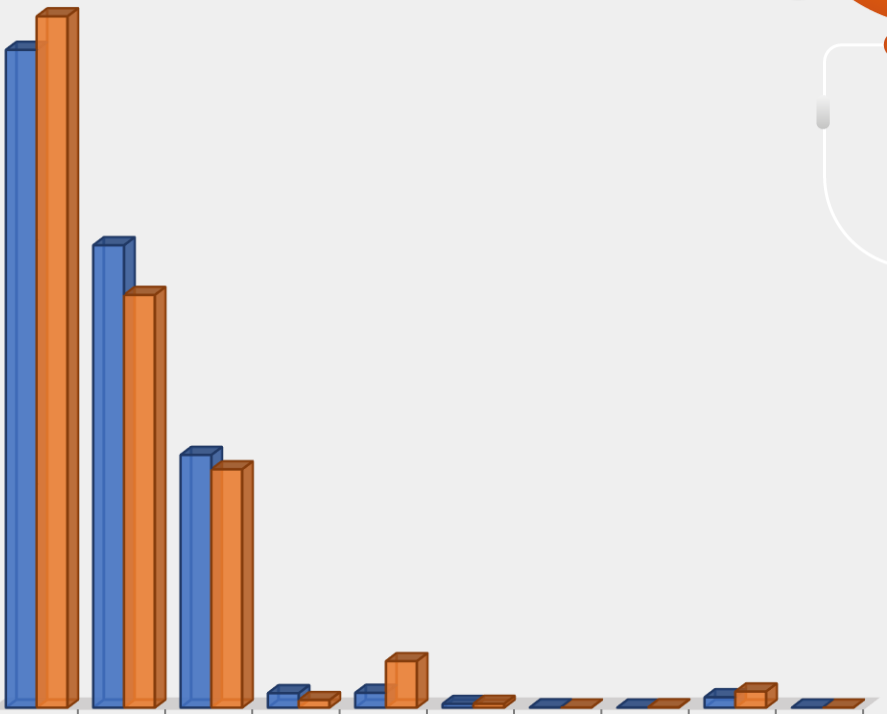
Variación por Dependencia I Semestre 2023 - 2022



	V. Técnica	Sucursales	V. Operaciones	Otras Dependencias	Defensor/Consumidor
I SEMESTRE 2022 Total: 79.162	39.980	36.760	1.839	580	3
I SEMESTRE 2023 Total: 75.442	34.676	36.818	3.076	857	15

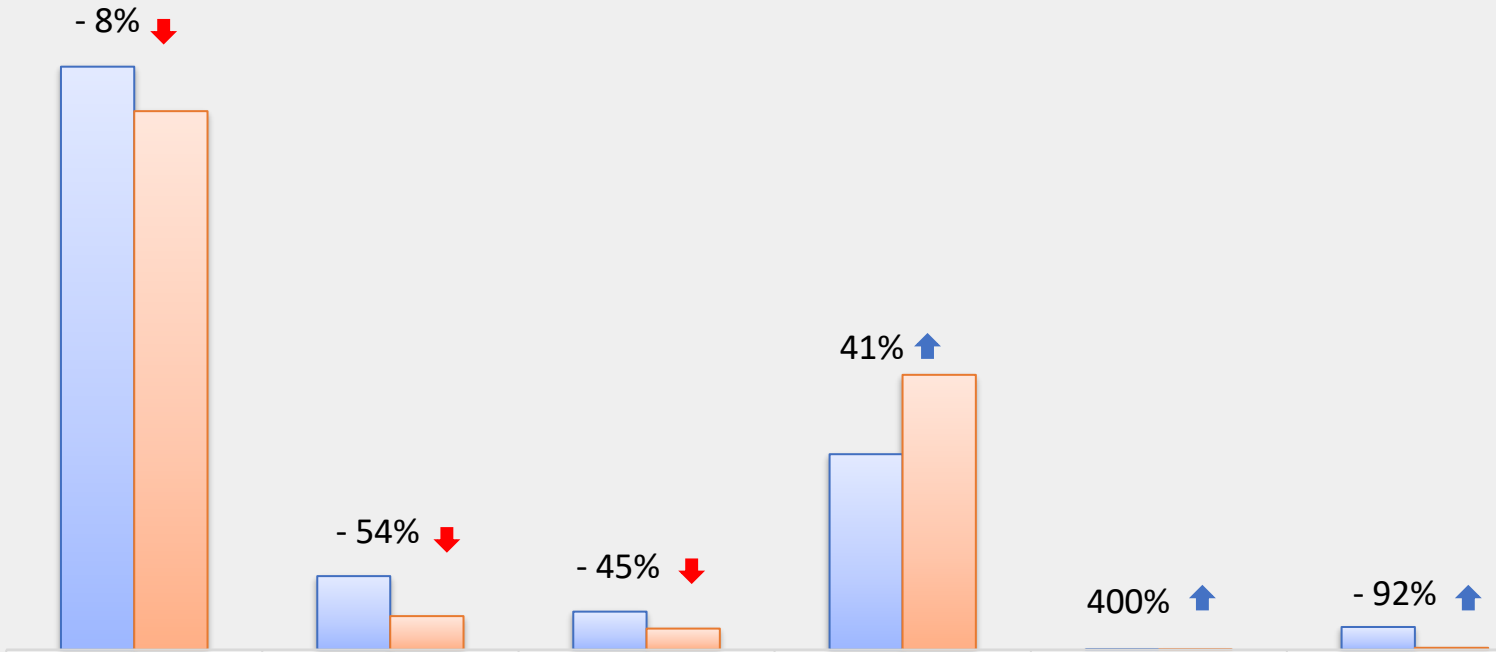
Participación y variación por dependencias I semestre 2022-2023

Dependencias	Total I SEMESTRE 2022	Total I SEMESTRE 2023	Variación
Sucursales	36.760	36.818	0,2%
G. Médica	25.841	21.978	-14,9%
G. Indemnizaciones	14.121	12.692	-10,1%
G. Afiliaciones	807	401	-50,3%
G. Recaudo	825	2.474	199,9%
Vice. Operaciones	207	201	-2,9%
Vice. Técnica	15	4	-73,3%
Defensor del C.	3	15	400,0%
Otras Dependencias	580	857	47,8%
G. Técnica de Vida	3	2	-33,3%
Total	79.162	75.442	-4,7%



	Sucursales	G. Médica	G. Indemnizaciones	G. Afiliaciones	G. Recaudo	Vice. Operaciones	Vice. Técnica	Defensor del C.	Otras Dependencias	G. Técnica de Vida
Total I SEMESTRE 2022	46,44%	32,64%	17,84%	1,02%	1,04%	0,26%	0,02%	0,00%	0,73%	0,00%
Total I SEMESTRE 2023	48,80%	29,13%	16,82%	0,53%	3,28%	0,27%	0,01%	0,020%	1,14%	0,003%

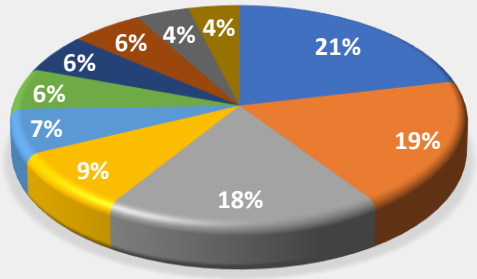
Participación y variación radicación PQRD por Canales I Semestre 2022 - 2023



	Correo Electrónico	Ventanilla	Contac Center	Web	Defensor del Consumidor	Medicina Laboral
I SEMESTRE 2022 Total: 79.162	50.558	6.385	3.304	16.958	3	1.954
I SEMESTRE 2023 Total: 75.442	46.709	2.913	1.812	23.827	15	166

Principales causas PQRD I Semestre 2023

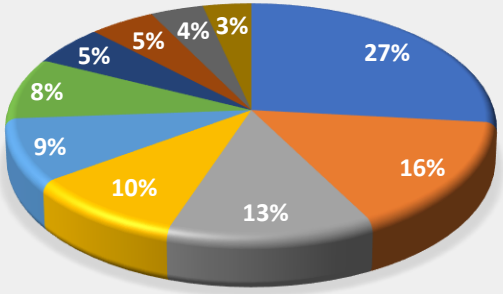
Top 10 Principales Causas PQRD 2023



- Autorizaciones Médicas
- Actualización Datos Afiliación
- Estado de Cuenta ARL
- Retiros Afiliación
- Reclasificación Empresas por centro de trabajo
- Actualización Nivel del Riesgo en la Afiliación
- Asesoría en el SGSST
- Caso con Calificación de PCL y notificado
- Caso en tramite ante las Juntas de Calificación
- Evento ya calificado - Determinación de Origen

Base: 40.595

Top 10 Principales Causas Quejas y Reclamos 2023

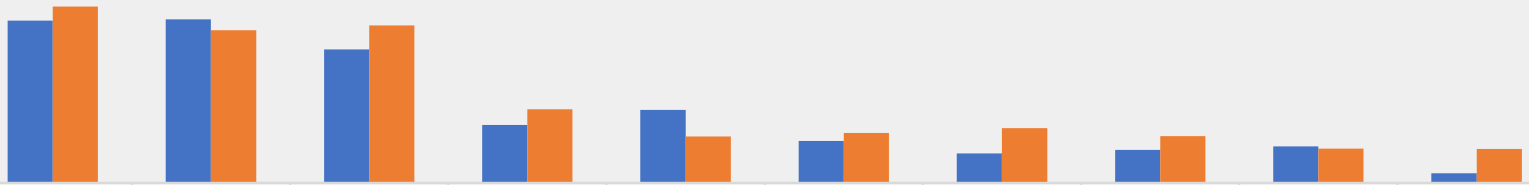


- Autorizaciones Médicas
- Estado de Cuenta ARL
- Servicio de traslados
- Actualización Datos Afiliación
- Entrega de medicamentos
- Retiros Afiliación
- Evento ya calificado - Determinación de Origen
- Caso en trámite ante las Juntas de Calificación
- Asesoría en el SGSST
- Atención Red IPS

Base: 3.113

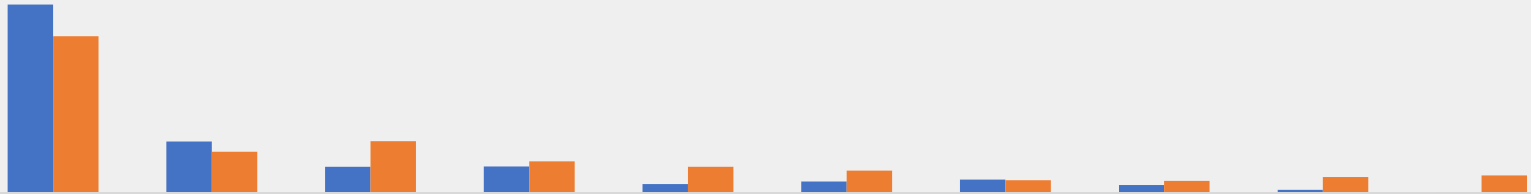
Comparación Principales causas PQRD I Semestre 2022 - 2023

Comparativo principales causas PQRD I semestre 2022 - 2023



	Autorizaciones Médicas	Estado de Cuenta ARL	Actualización Datos Afiliación	Retiros Afiliación	Caso con Calificación de PCL y notificado	Actualización Nivel del Riesgo	Reclasificación Empresas por centro de trabajo	Asesoría en el SGSST	Caso en tramite ante las Juntas de Calificación	Certificaciones I.T.
I Semestre 2022	7.981	8.046	6.573	2.847	3.588	2.070	1.442	1.623	1.803	476
I Semestre 2023	8674	7518	7.744	3617	2284	2454	2689	2306	1689	1.662

Comparativo principales causas Quejas y Reclamos I Semestre 2022-2023



	Autorizaciones Médicas	Estado de Cuenta ARL	Calidad servicio de traslados	Retiros Afiliación	Calidad entrega de medicamentos	Asesoría en el SGSST	Caso en tramite ante las Juntas de Calificación	Caso con Calificación y Notificación de PCL	Certificaciones IT	Actualización Datos Afiliación
I Semestre 2022	999	274	139	142	49	61	72	43	17	2
I Semestre 2023	830	220	276	169	140	120	69	66	85	94

POSITIVA
COMPAÑÍA DE SEGUROS

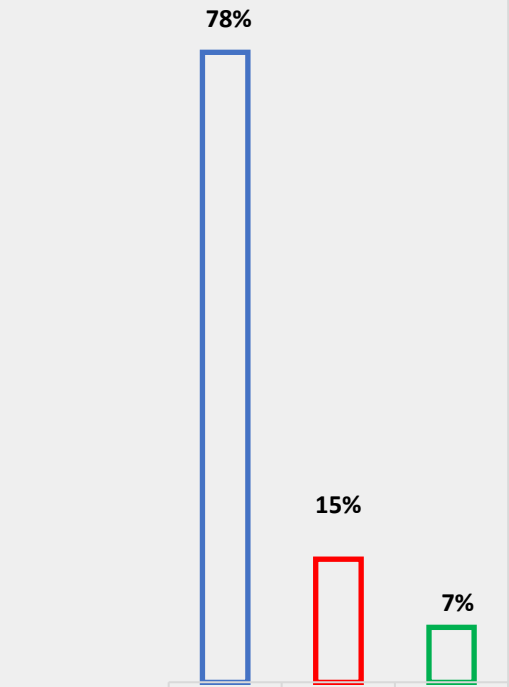
Comportamiento PQRD por Dependencias I Semestre 2023

Vicepresidencia Técnica

I semestre 2023

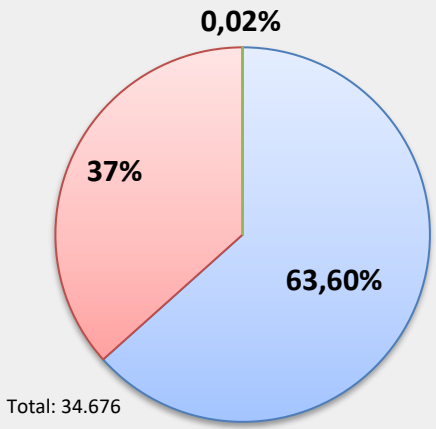
Comportamiento I semestre 2023 - Gerencias Vice. Técnica

Tipologías



	Solicitudes	Peticiones	Quejas y reclamos
I SEMESTRE 2023 Total: 34.676	27.042	5.275	2.359

Participación por Depenendica

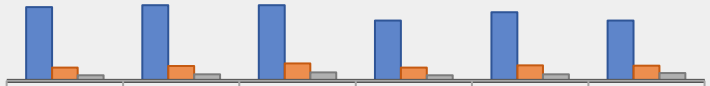


- G. Médica (21.978)
- G. Indemnizaciones (12.692)
- Vice. Técnica- Clonados (6)

Comportamiento I semestre 2023 - Gerencias Vice. Técnica

G. Médica I Semestre 2023

Total: 21.978



	Enero (3.732)	Febrero (3.920)	Marzo (4.102)	Abril (3.193)	Mayo (3.669)	Junio (3.362)
Solicitudes	2.976	3.054	3.057	2.432	2.774	2.432
Peticiones	529	596	709	536	625	610
Quejas y Reclamos	227	270	336	225	270	320

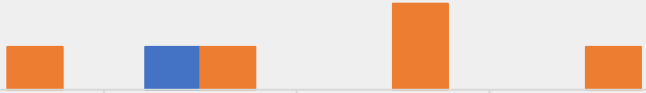
G. de Indemnizaciones I Semestre 2023

Total: 12.692

	Enero (2.140)	Febrero (2.192)	Marzo (2.394)	Abril (1.857)	Mayo (2.133)	Junio (1.976)
Solicitudes	1.688	1.765	1.982	1.518	1.764	1.599
Peticiones	287	316	268	260	277	257
Quejas y Reclamos	165	111	144	79	92	120

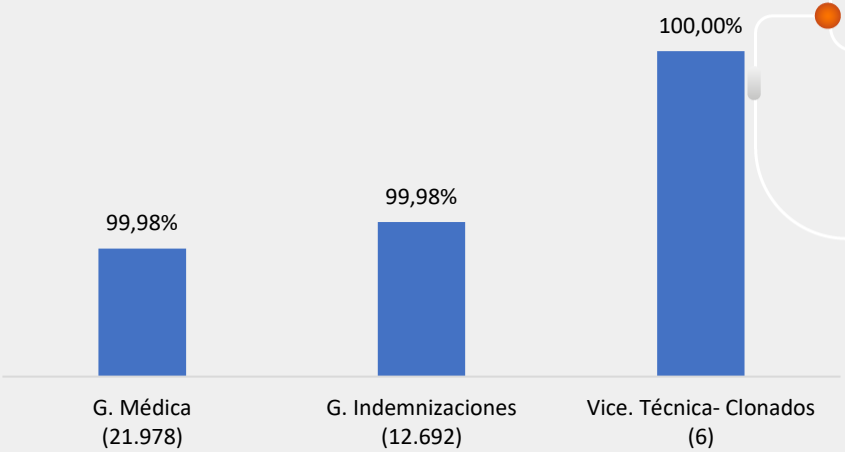
Vice Técnica I semestre 2023

Total:6



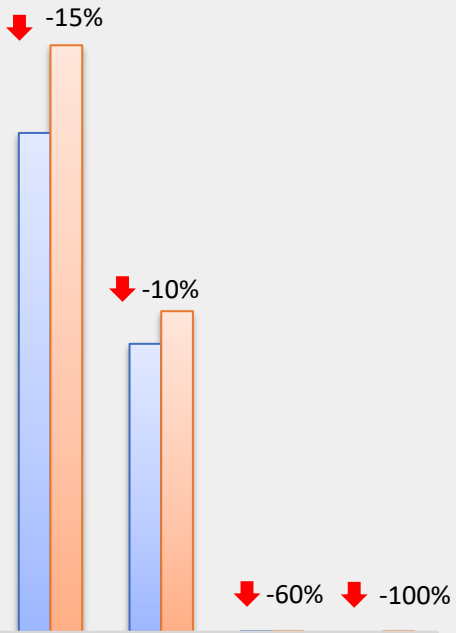
	Enero (1)	Marzo (2)	Abril (2)	Mayo (1)
Solicitudes (1)	0	1	0	0
Peticiones (5)	1	1	2	1

Oportunidad



Para el I semestre 2023 las Gerencias de la Vicepresidencia Técnica tuvieron una participación 46% en la gestión de los PQRD de la compañía y una oportunidad en la respuesta del 99,98% dentro de la política de la compañía (10 días hábiles)

Comparativo I semestre 2023 -2022 - Gerencias Vice. Técnica

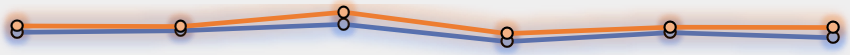


	G. Médica	G. Indemnizaciones	Vice. Técnica-Clonados	G. Técnica de Vida
2023 (34.676)	21.978	12.692	6	-
2022 (39.980)	25.841	14.121	15	3

Comparación I semestre 2022- 2023 - G. Médica

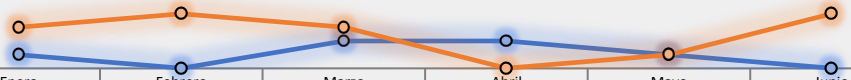
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
I semestre 2023 Total: 21.978	3.732	3.920	4.102	3.193	3.669	3.362
I semestre 2022 Total: 25.841	3.789	3.956	4.422	3.699	4.727	5.248

Comparación I semestre 2022- 2023 G. Indemnizaciones



	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
I semestre 2023 Total: 12.692	2.140	2.192	2.394	1.857	2.133	1.976
I semestre 2022 Total: 14.121	2.340	2.321	2.765	2.105	2.296	2.294

Comparación 2022- 2023 - Vice. Técnica



	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
I semestre 2023 Total: 7	1	0	2	2	1	0
I semestre 2022 Total: 15	3	4	3	0	1	4

Vicepresidencia de Operaciones

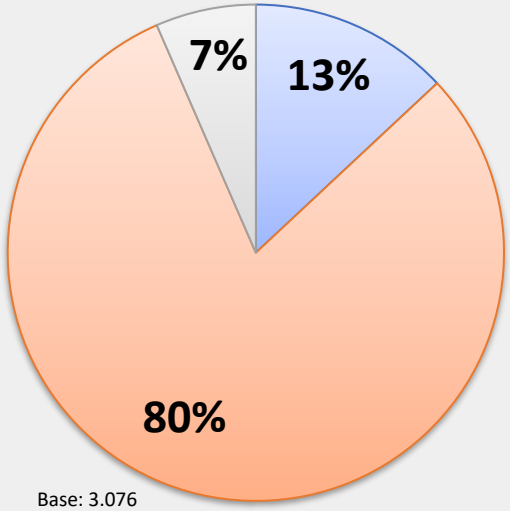
I semestre 2023

Comportamiento I semestre 2023 - Gerencias Vice. Operaciones

Por Tipologías

	Solicitudes	Peticiones	Quejas y reclamos
I semestre 2023 Total: 3.076	2.585	320	171

Participación por Dependencias



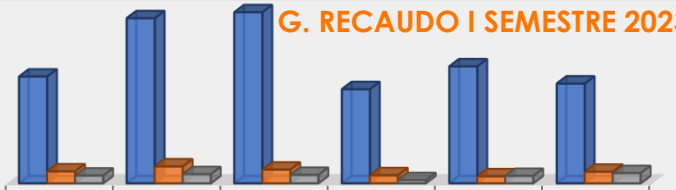
Comportamiento I semestre 2023 - Gerencias Vice. Operaciones

G. AFILIACIÓN I SEMESTRE 2023

Total:401

	Enero (142)	Febrero (29)	Marzo (52)	Abril (35)	Mayo (52)	Junio (91)
Solicitudes	128	21	33	26	44	79
Peticiones	11	6	17	7	4	8
Quejas y Reclamos	3	2	2	2	4	4

G. RECAUDO I SEMESTRE 2023



Total: 2.474

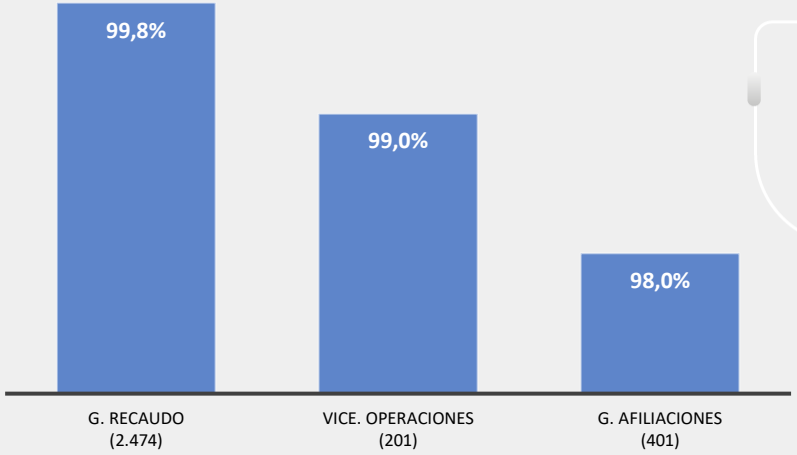
	Enero (360)	Febrero (544)	Marzo (550)	Abril (300)	Mayo (374)	Junio (346)
Solicitudes	304	470	487	268	333	284
Peticiones	34	48	39	23	20	33
Quejas y Reclamos	22	26	24	9	21	29

GRUPO DE ATENCIÓN INTEGRAL I SEMESTRE 2023

Total: 201

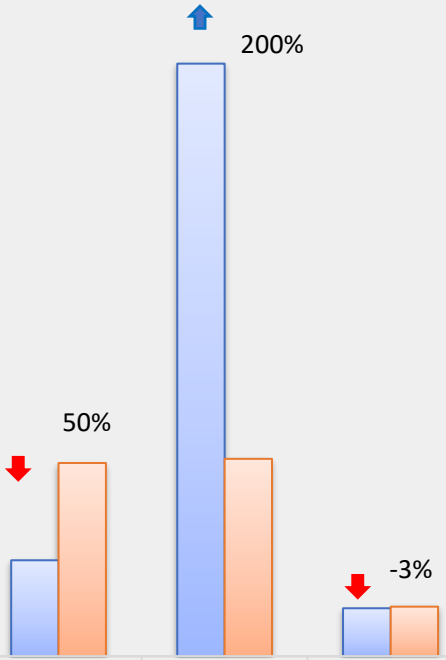
	Enero (19)	Febrero (37)	Marzo (35)	Abril (27)	Mayo (40)	Junio (43)
Solicitudes	9	22	15	16	23	23
Peticiones	8	9	17	8	11	17
Quejas y Reclamos	2	6	3	3	6	3

Oportunidad



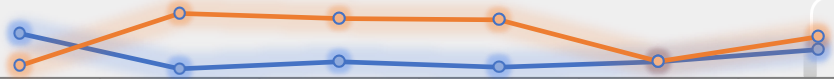
Para el I semestre 2023 las Gerencias de la Vicepresidencia de Operaciones tuvieron una participación 4,1% en la gestión de los PQRD de la compañía y una oportunidad en la respuesta del 99,5% dentro de la política de la compañía (10 días hábiles)

Comparativo I semestre 2023 -2022 - Gerencias Vice. Operaciones



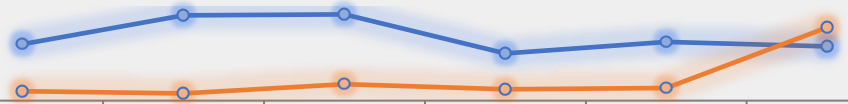
	G. Afiliación y Novedades	G. Recaudo y Cartera	Vice. Operaciones (contac- GAC)
2023 (3.076)	401	2.474	201
2022 (1.879)	807	825	207

Comparación I semestre 2023- 2022 - G. Afiliaciones



	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
I semestre 2023 Total: 401	142	29	52	35	52	91
I semestre 2022 Total: 807	40	206	190	186	53	132

Comparación I Semestre 2023- 2022 - G. Recaudo



	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
I semestre 2023 Total: 2.474	360	544	550	300	374	346
I semestre 2022 Total: 825	59	44	105	71	80	466

Comparación I semestre 2022- 2023 - Grupo de Atención Integral

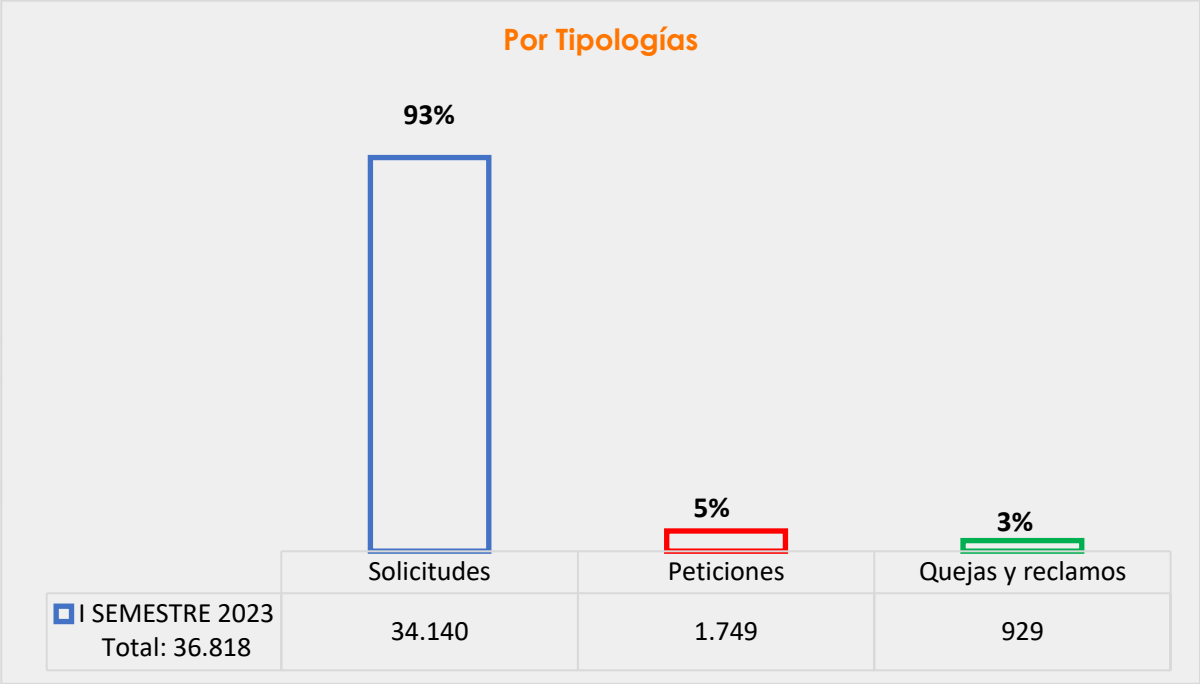
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
I semestre 2023 Total: 201	19	37	35	27	40	43
I semestre 2022 Total: 207	23	66	31	25	38	24

Sucursales

I semestre

2023

Comportamiento I semestre 2023 - Sucursales

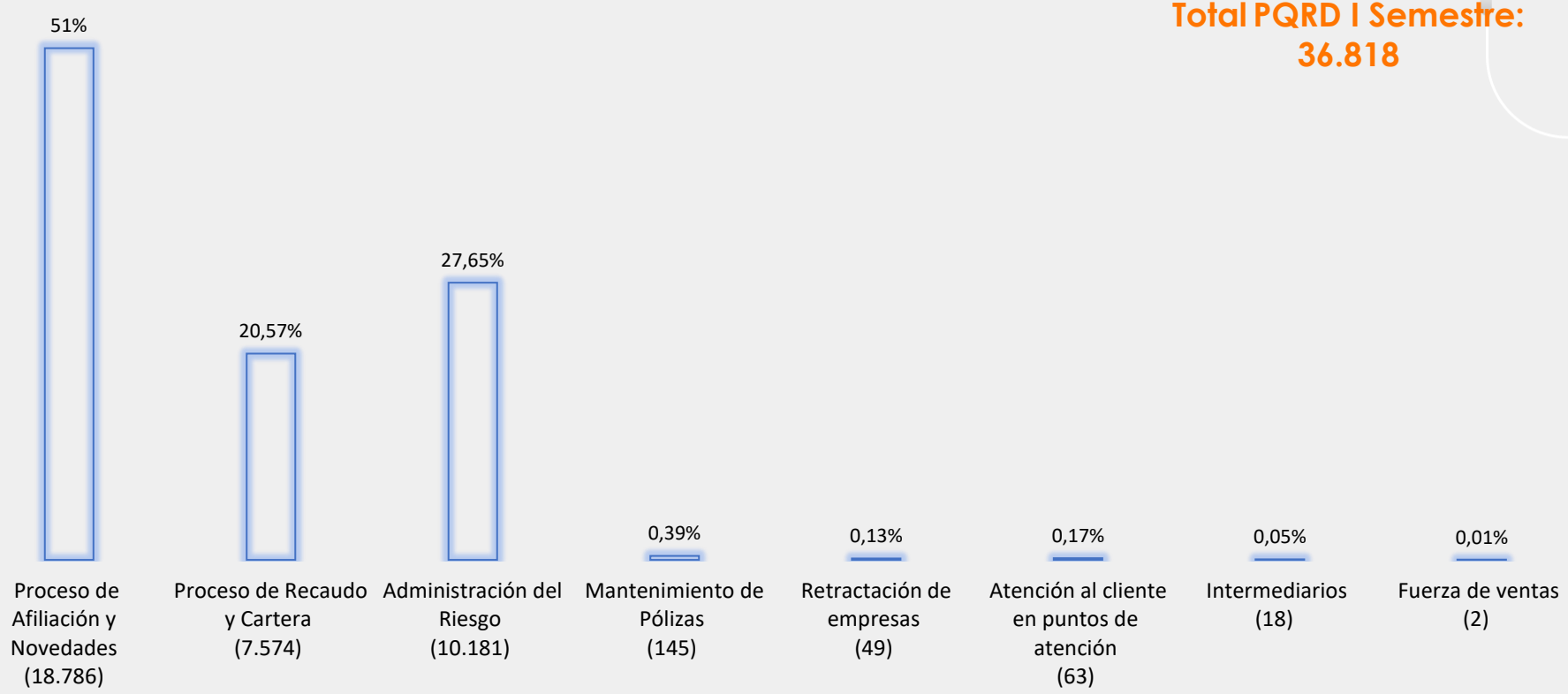


Para el I semestre 2023 las Sucursales tuvieron una participación 48,8% en la gestión de los PQRD de la compañía y una oportunidad en la respuesta del 99,9%% dentro de la política de la compañía (10 días hábiles)

Comportamiento I semestre 2023 - Sucursales

Por procesos

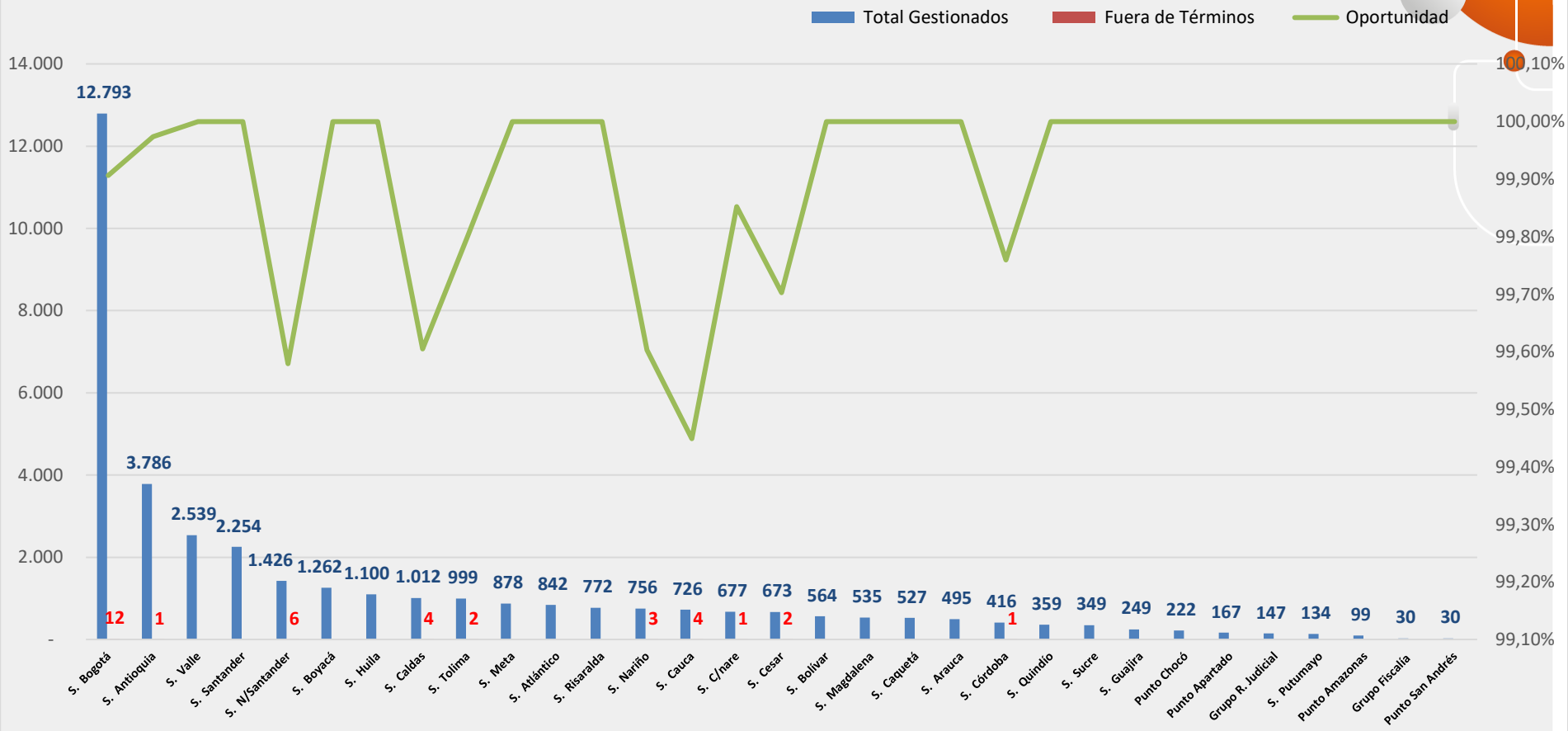
Total PQRD I Semestre: 36.818



Comportamiento I semestre 2023 - Sucursales

Sucursales / procesos	Proceso de Afiliación y Novedades (18.786)	Proceso de Recaudo y Cartera (7.574)	Administración del Riesgo (10.181)	Mantenimiento de Pólizas (145)	Retractación de empresas (49)	Atención al cliente en puntos de atención (63)	Intermediarios (18)	Fuerza de ventas (2)	Total Gestionados
Grupo Fiscalía	-	-	30	-	-	-	0	-	30
Grupo R. Judicial	-	-	147	-	-	-	0	-	147
Punto Amazonas	48	7	44	-	-	-	0	-	99
Punto Apartado	119	45	1	-	2	-	0	-	167
Punto Chocó	161	61	-	-	-	-	0	-	222
Punto San Andrés	12	1	16	-	-	1	0	-	30
S. Antioquia	1.690	874	1.188	6	21	7	0	-	3.786
S. Arauca	169	180	143	2	1	-	0	-	495
S. Atlántico	516	149	173	-	2	1	1	-	842
S. Bogotá	6.276	3.018	3.421	50	5	19	3	1	12.793
S. Bolívar	332	85	139	5	1	2	0	-	564
S. Boyacá	745	108	396	5	-	6	2	-	1.262
S. C/nare	263	93	318	1	-	1	1	-	677
S. Caldas	644	141	219	5	1	2	0	-	1.012
S. Caquetá	267	84	168	2	-	2	4	-	527
S. Cauca	453	152	117	2	-	2	0	-	726
S. Cesar	409	89	168	5	1	1	0	-	673
S. Córdoba	253	74	86	-	-	3	0	-	416
S. Guajira	185	30	30	1	1	2	0	-	249
S. Huila	555	225	292	25	-	-	3	-	1.100
S. Magdalena	290	118	122	3	-	1	1	-	535
S. Meta	503	83	289	2	-	1	0	-	878
S. N/Santander	954	202	257	5	-	7	1	-	1.426
S. Nariño	433	91	228	2	-	-	2	-	756
S. Putumayo	98	18	11	1	1	5	0	-	134
S. Quindío	177	78	103	1	-	-	0	-	359
S. Risaralda	328	160	276	4	4	-	0	-	772
S. Santander	1.041	516	686	11	-	-	0	-	2.254
S. Sucre	184	59	105	-	1	-	0	-	349
S. Tolima	502	141	353	2	-	-	0	1	999
S. Valle	1.179	692	655	5	8	-	0	-	2.539
Total general	**18.786**	**7.574**	**10.181**	**145**	**49**	**63**	**18**	**2**	**36.818**

Gestión y Oportunidad I semestre 2023 - Sucursales



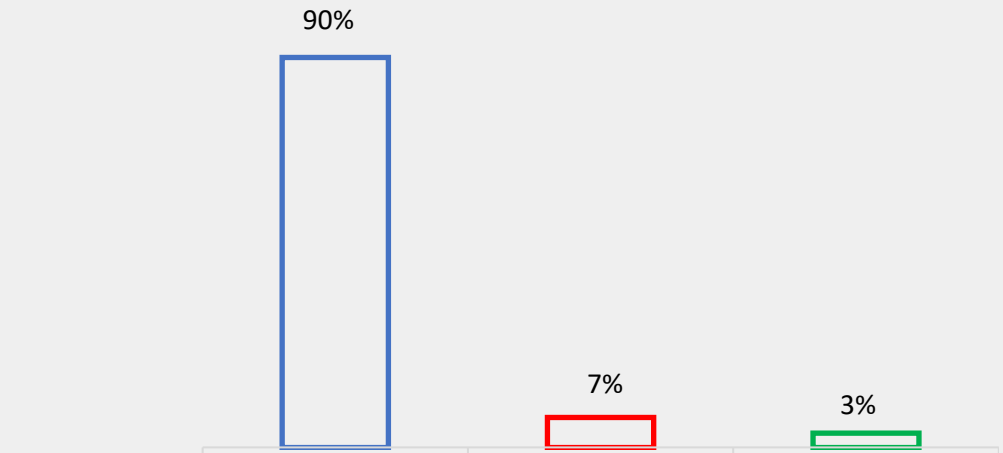
Comparativo I semestre 2023 -2022 - Sucursales

	S. Bogotá	S. Antioquia	S. Valle	S. Santander	S. N/Santander	S. Boyacá	S. Tolima	S. Meta	S. Huila	S. Caldas	S. Risaralda	S. Atlántico	S. Nariño	S. Arauca	S. Cesar	S. Cauca	S. C/nare	S. Bolívar	S. Magdalena	S. Caquetá	S. Córdoba	S. Quindío	S. Sucre	S. Guajira	Punto Chocó	Punto Apartado	S. Putumayo	Grupo R. Judicial	Punto Amazonas	Punto San Andrés	Grupo Fiscalía
I Semestre2023 Total: 36.818	12.79	3.786	2.539	2.254	1.426	1.262	999	878	1.100	1.012	772	842	756	495	673	726	677	564	535	527	416	359	349	249	222	167	134	147	99	30	30
I Semestre 2022 Total: 36.760	10917	5599	2684	2509	1156	1316	1454	1018	753	803	879	803	857	872	627	542	561	564	460	381	450	462	334	173	153	104	119	57	76	49	28

Otras Dependencias I semestre 2023

Comportamiento I semestre 2023 – Otras Dependencias

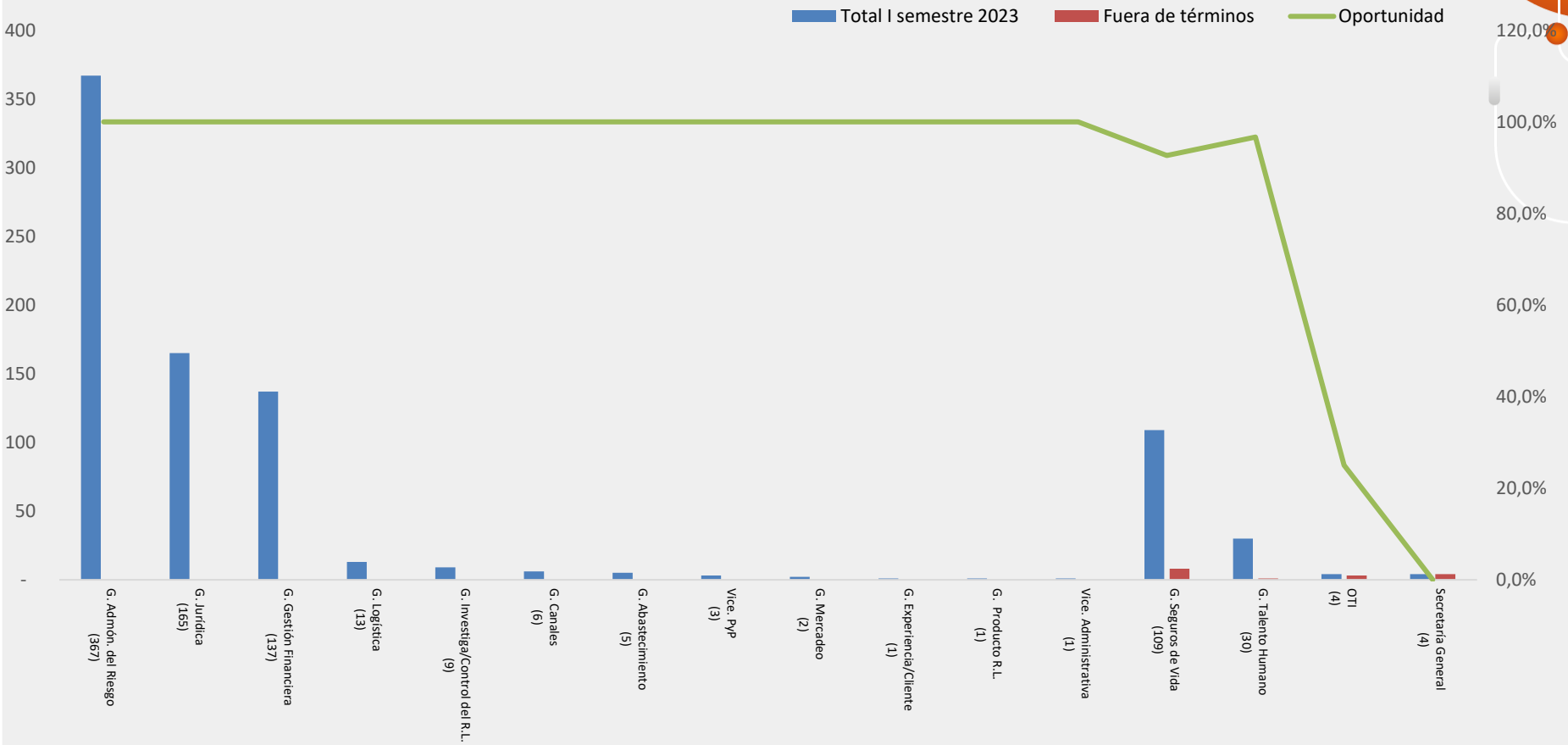
Por Tipología



	Solicitudes	Peticiones	Quejas y reclamos
I SEMESTRE 2023 Total: 857	770	59	28

Para el I semestre 2023 Otras Dependencias tuvieron una participación 1,1% en la gestión de los PQRD de la compañía y una oportunidad en la respuesta del 98,2% dentro de la política de la compañía (10 días hábiles)

Gestión y Oportunidad I semestre 2023 – Otras Dependencias



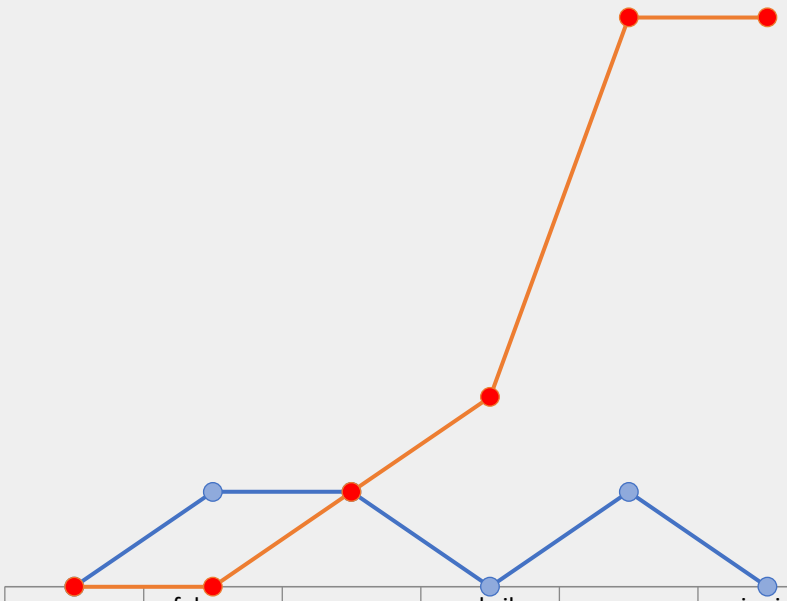
Comparativo I semestre 2023 -2022 – Otras Dependencias

	G. Admón. del Riesgo	G. Jurídica	G. Gestión Financiera	G. Seguros de Vida	G. Talento Humano	Vice. PyP	G. Logística	G. Investiga/Control del R.L.	G. Abastecimiento	G. Canales	Secretaría General	G. Experiencia/Cliente	OTI	OCD	Vice. Negocios	G. Producto R.L.	G. Mercadeo	Vice. Administrativa
Total I semestre 2023	367	165	137	109	30	3	13	9	5	6	4	1	4	0	0	1	2	1
Total I semestre 2022	194	240	28	36	26	19	8	5	5	3	4	5	1	4	2	1	0	0

POSITIVA
COMPAÑIA DE SEGUROS

Defensor del Consumidor Financiero I semestre 2023

Comportamiento I semestre 2023



	enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio
I SEMESTRE 2022 Total:3	0	1	1	0	1	0
I SEMESTRE 2023 Total: 15	0	0	1	2	6	6