POSITIVA
COMPAÑIA DE SEGUROS

www.positiva.gov.co

LA ASEGURADORA
DE TODOS LOS
COLOMBIANOS

MINISTERIO DE HACIENDA Y
CRÉDITO PÚBLICO

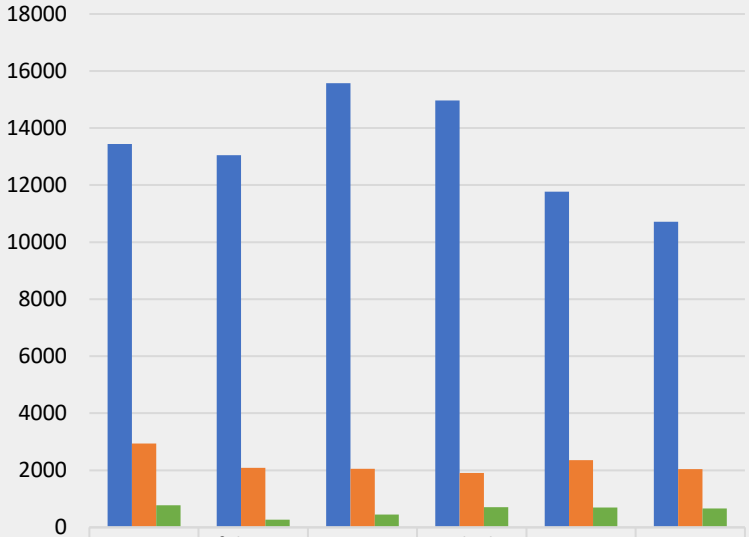
VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

POSITIVA
COMPAÑIA DE SEGUROS

Comportamiento PQRD I semestre 2026

2025	Quejas y Reclamos	Solicitudes	PQR Express	Derecho de Petición	D. de Petición Verbal	Felicitaciones	Sugerencias	Total
Enero	546	10.108	8	1.125	25	7	9	11.828
Febrero	598	11.850	14	1.325	21	2	10	13.820
Marzo	625	12.467	9	1.782	45	7	10	14.945
Abril	502	11.287	8	1.300	35	7	4	13.143
Mayo	578	11.763	14	1.440	30	3	10	13.838
Junio	491	7.516	10	1.037	17	2	11	9.084
Julio	377	15.966	4	2.661	7	3	9	19.027
Agosto	468	16.635	3	2.131	29	6	2	19.274
Septiembre	297	19.907	2	2.969	31	18	1	23.225
Octubre	917	20.702		2.712	24	8	16	24.379
Noviembre	911	16.070	3	1.784	27	2	7	18.804
Diciembre	782	12.530	3	1.463	33	1	7	14.819
Promedio mes	591	13.900	7	1.811	27	6	8	16.349
Total Año	7.092	166.801	78	21.729	324	66	96	196.186
2026	Quejas y Reclamos	Solicitudes	PQR Express	Derecho de Petición	D. de Petición Verbal	Felicitaciones	Sugerencias	-
Enero	776	13.443	2	2.849	79	3	7	17.159
Febrero	265	13.050		2.013	62	5	2	15.397
Marzo	441	15.575	3	1.981	68	1	7	18.076
Abril	702	14.971	5	1.823	75	2	5	17.583
Mayo	695	11.767	1	2.280	75	2	4	14.824
Junio	654	10.551	4	1.943	70	3	2	13.227
Julio								-
Agosto								-
Septiembre								-
Octubre								-
Noviembre								-
Diciembre								-
Promedio mes	589	13.226	3	2.148	72	3	5	8.022
Total Año	3.533	79.357	15	12.889	429	16	27	96.266

Comportamiento PQRD I Semestre 2026



	enero Total: 17.159	febrero Total: 15.397	marzo Total: 18.076	abril Total: 17.583	mayo Total: 14.824	junio Total: 13.419
Solicitud Total: 79.516	13443	13050	15575	14971	11767	10710
Peticiones (D.P., sugere., Felicita.) Total: 13.385	2938	2082	2057	1905	2361	2042
Queja/Reclamo/ PQRD Express Total: 3.557	778	265	444	707	696	667

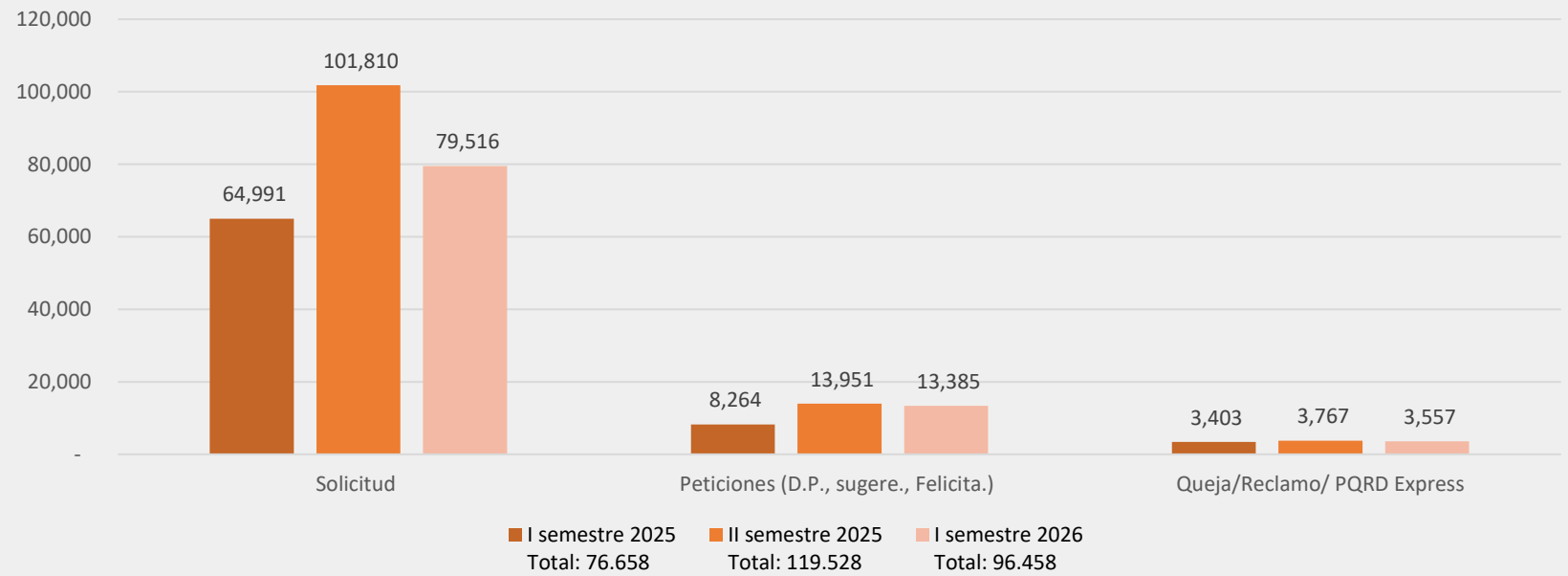
En atención al plan de acción formulado por la Oficina de Control Interno, se presenta el informe del comportamiento estadístico y análisis de la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias (PQRD) correspondiente al primer semestre de 2026.

Es preciso destacar que, durante este período, Positiva continuó con el proceso de estabilización de su transformación digital.

Con el propósito de evaluar el impacto de estas implementaciones tecnológicas en las distintas etapas del proceso de PQRD, el presente informe realiza un análisis comparativo entre los resultados del primer semestre de 2026 y los obtenidos en el primer y segundo semestre de 2025 (períodos previo y posterior a la implementación).

Asimismo, se examina el comportamiento de los tiempos de respuesta frente a los términos de ley y a la política interna, evidenciando una optimización que ha permitido aproximar la gestión de diversas áreas al objetivo institucional de 10 días hábiles.

Comparación tipologías I y II semestre 2025 Vs I semestre 2026

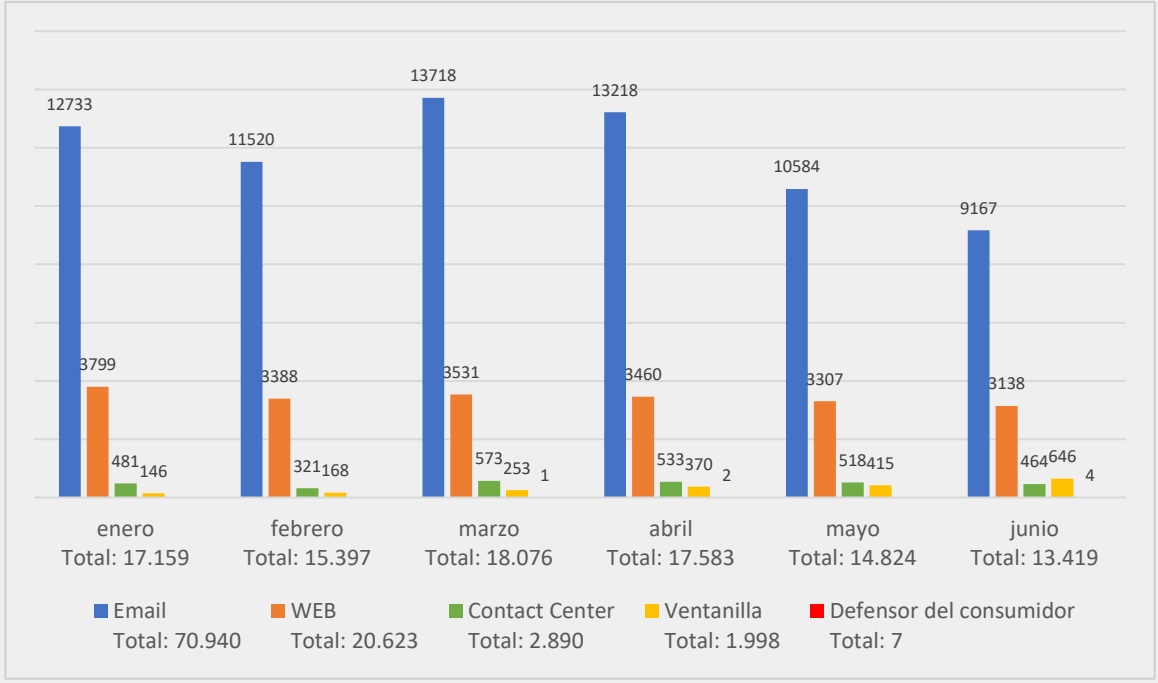


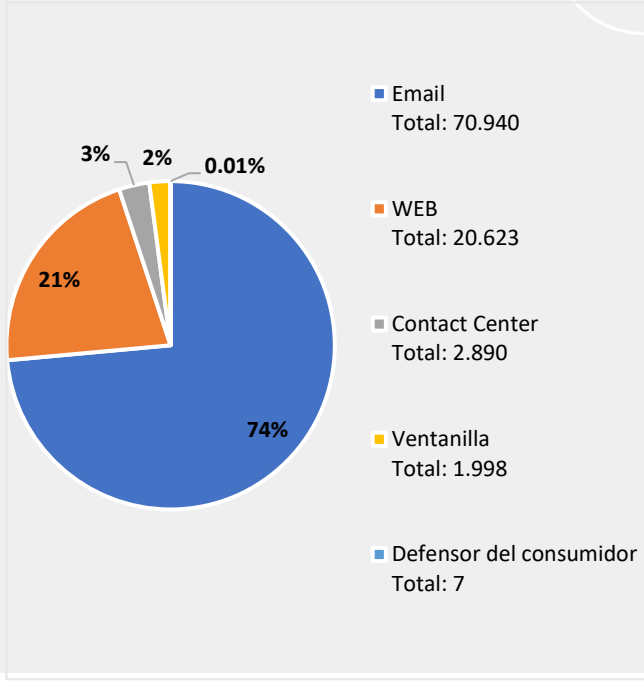
El comportamiento de las PQRD durante los períodos analizados muestra que las **solicitudes** continúan siendo la tipología predominante, concentrando más del 80% de los requerimientos recibidos en cada semestre. Los datos evidencian una variación importante entre los semestres de 2025 y una moderación en el primer semestre de 2026; así mismo, las peticiones han mostrado una tendencia creciente y estable, mientras que las quejas y reclamos se mantienen relativamente controladas en términos de volumen.

Canales de Radicación PQRD I Semestre 2026

Se evidencia una marcada preferencia de los usuarios por los medios digitales, particularmente por el **correo electrónico**, que se consolida como el principal mecanismo de interacción con la entidad al concentrar el **74%** del total de PQRD recibidas. Seguido del canal **WEB**, con el **21%**, ratificando la creciente adopción de herramientas digitales por parte de los afiliados y usuarios.

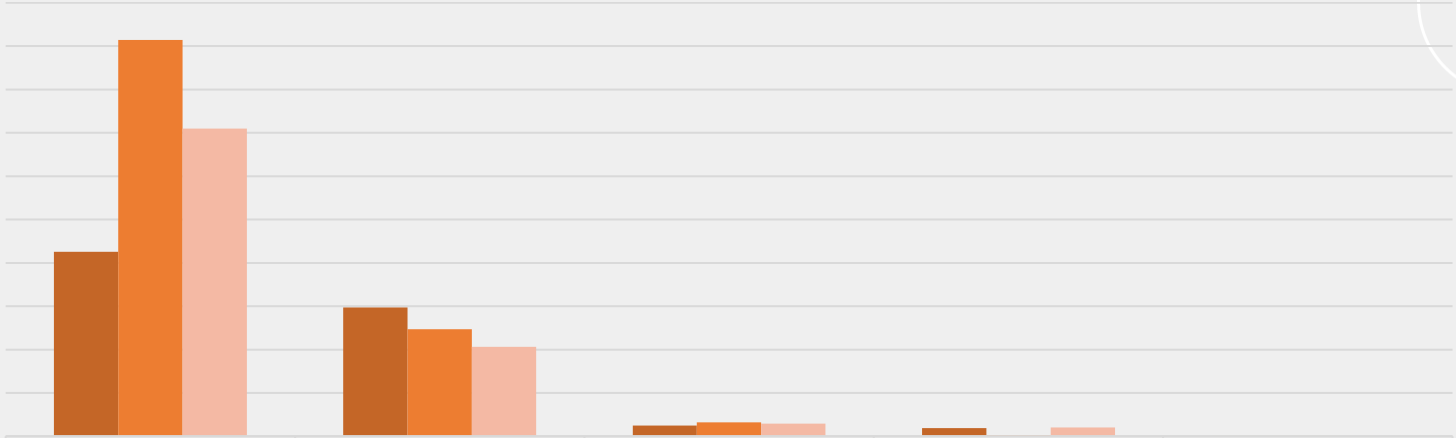
Asimismo, el crecimiento y consolidación de los canales digitales constituye una oportunidad para continuar promoviendo mecanismos de autogestión que mejoren la experiencia del usuario y optimicen los tiempos de respuesta institucionales.





Comparación Canales de radicación - I y II semestre 2025 Vs I semestre 2026

El comportamiento de los canales de atención durante los períodos analizados evidencia cambios importantes en las preferencias de los usuarios y en la forma en que interactúan con la entidad. Los canales digitales mantuvieron una participación predominante, especialmente el correo electrónico, que se consolidó como el principal medio de radicación de PQRD en los tres semestres evaluados, continuando el canal web para la radicación de los PQRD, los demás canales mantuvieron un comportamiento estable frente a la transición de la transformación digital

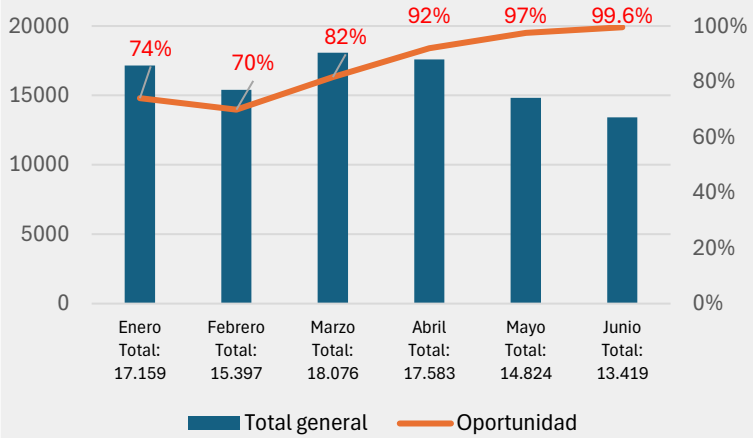


	Email	WEB	Contact Center	Ventanilla	Defensor del consumidor
I semestre 2025 Total: 76.658	42,521	29,713	2,487	1,867	70
II semestre 2025 Total: 119.528	91,392	24,658	3,179	296	3
I semestre 2026 Total: 96.458	70,940	20,623	2,890	1,998	7

Oportunidad PQRD I Semestre 2026

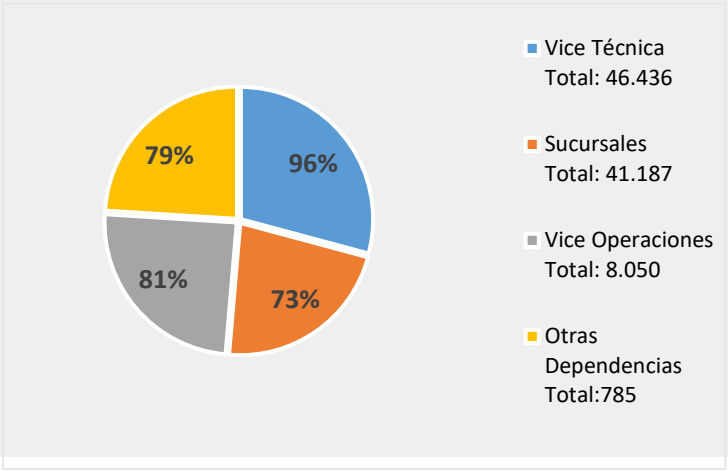
Oportunidad mensual I semestre 2026

Mes	En terminos 10 dias Hábiles	En terminos 15 dias Hábiles	Fuera de términos < 15 días	Total general	Oportunidad
Enero Total: 17.159	10989	1710	4460	17159	**74%**
Febrero Total: 15.397	7895	2864	4638	15397	**70%**
Marzo Total: 18.076	13046	1705	3325	18076	**82%**
Abril Total: 17.583	15413	767	1403	17583	**92%**
Mayo Total: 14.824	13898	553	373	14824	**97%**
Junio Total: 13.419	12934	426	59	13419	**99,6%**
Total general	**74175**	**8025**	**14258**	**96458**	**85%**

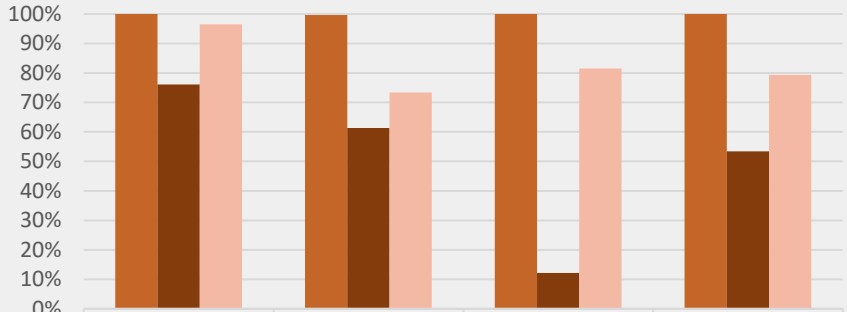


Oportunidad Por Dependencias I semestre 2026

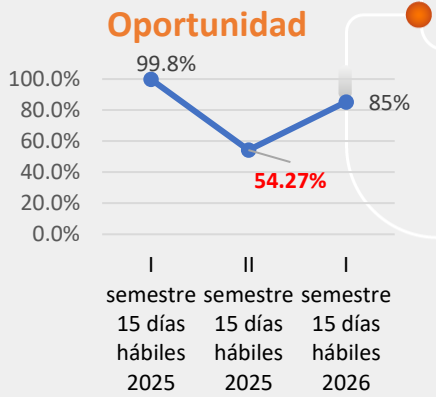
Dependencias	En terminos 10 dias Hábiles	En terminos 15 dias Hábiles	Fuera de términos < 15 días	Total general
Vice Técnica Total: 46.436	40.565	4.238	1.633	46.436
Sucursales Total: 41.187	27.573	2.642	**10.972**	41.187
Vice Operaciones Total: 8.050	5.549	1.010	1.491	8.050
Otras Dependencias Total:785	488	135	**162**	785
Total general	**74.175**	**8.025**	**14.258**	**96.458**



Comparación Oportunidad I y II semestre 2025 Vs I semestre 2026



	Vicepresidencia Técnica	Sucursales	Vicepresidencia Operaciones	Otras Dependencias
Oportunidad I semestre 15 días hábiles 2025	100%	99.67%	100%	100%
Oportunidad II semestre 15 días hábiles 2025	76%	61%	12%	53%
Oportunidad I semestre 15 días hábiles 2026	96%	73%	81%	79%



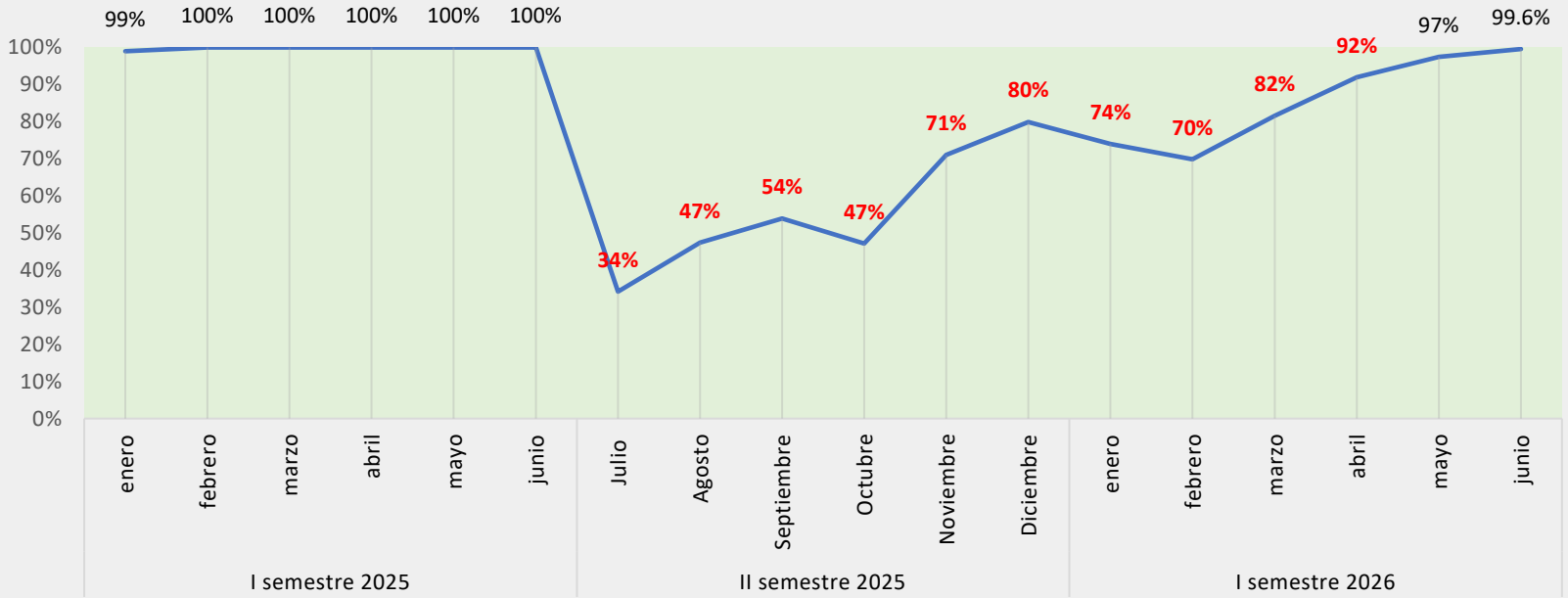
El comportamiento del indicador de oportunidad evidencia una recuperación significativa durante el **I semestre de 2026**, luego de la disminución observada en el II semestre de 2025. La oportunidad de la compañía pasó de **99,85%** en el I semestre de 2025 a **54,27%** en el II semestre de 2025, para posteriormente alcanzar **85,22%** en el I semestre de 2026, reflejando una mejora de más de **30 puntos porcentuales** frente al semestre inmediatamente anterior, esto contemplando dentro de los 15 días hábiles.

Este resultado demuestra el impacto positivo de las acciones y controles implementadas para fortalecer la gestión de las PQRD, logrando avances importantes en todas las dependencias de la entidad.

La Vicepresidencia Técnica registró el mejor desempeño institucional, alcanzando una oportunidad del 96,48%, recuperándose significativamente frente al 76,04% observado en el II semestre de 2025 y acercándose nuevamente a los niveles de cumplimiento alcanzados en el I semestre de 2025. Por su parte, las Sucursales presentaron un avance al pasar de 61,30% a 73,36%, aunque continúan siendo el grupo con mayores oportunidades de mejora debido a que concentran una parte importante de los casos respondidos fuera de término.

Para el II semestre de 2026, se espera que la compañía nuevamente retome la política de respuesta de los 10 días hábiles a partir de la radicación del PQRD.

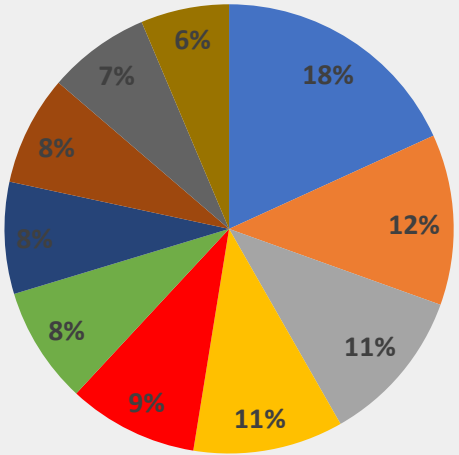
Histórico Oportunidad I y II semestre 2025 y I semestre 2026



*Medición a 15 días hábiles

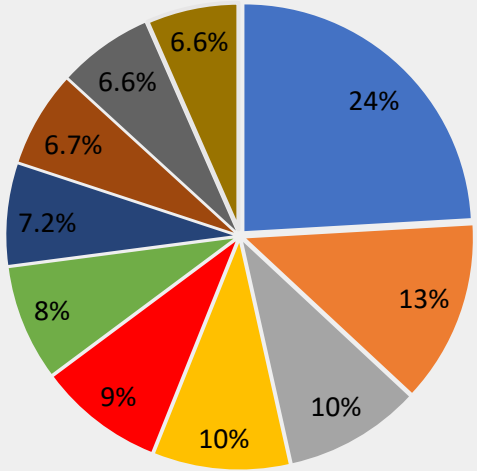
Top 10 Causa Raíz I semestre 2026

Top 10 PQRD



- Políticas y/o requisitos para afiliación
- Autorización Médica Generada
- Estado de afiliación
- Actualización de datos en la afiliación
- Estado de Cuenta ARL
- Novedad en el pago de IT
- Evento ya calificado - Determin. De Origen
- Retiros de la afiliación
- Se paga a Positiva sin ser afiliado
- Certificaciones o Soportes IT

Top 10 Quejas, Reclamos, Express

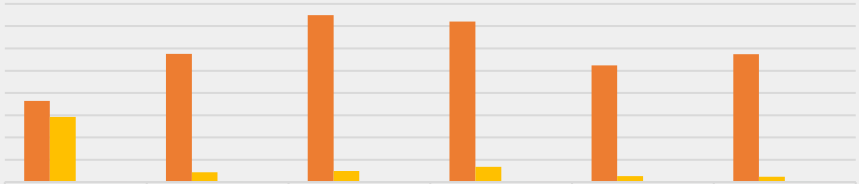


- Autorización Médica Generada
- Estado de afiliación
- Novedad en el pago de IT
- Retiros de la afiliación
- Novedad en la gestión del servicio médico
- Evento ya calificado - Determin. De Origen
- Estado de Cuenta ARL
- Actualización de datos en la afiliación
- Novedad en la gestión de las solicitudes de autorizaciones de servicios
- Novedad en la gestión de entrega de Medicamentos

Vicepresidencia de Operaciones

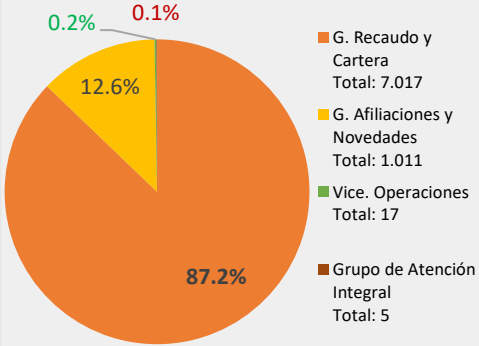
I semestre 2026

Comportamiento I semestre 2026 - Gerencias Vice. Operaciones

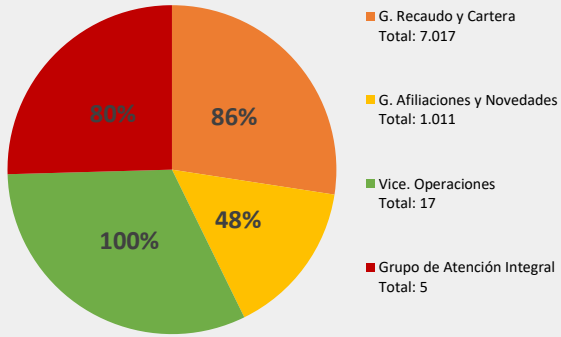


	Enero Total: 1.314	Febrero Total: 1.241	Marzo Total: 1.601	Abril Total: 1.582	Mayo Total: 1.107	Junio Total: 1.205
G. Recaudo y Cartera Total: 7.017	729	1150	1499	1441	1049	1149
G. Afiliaciones y Novedades Total: 1.011	584	89	99	137	55	47
Vice. Operaciones Total: 17		2	3	3	2	7
Grupo de Atención Integral Total: 5	1			1	1	2

Participación

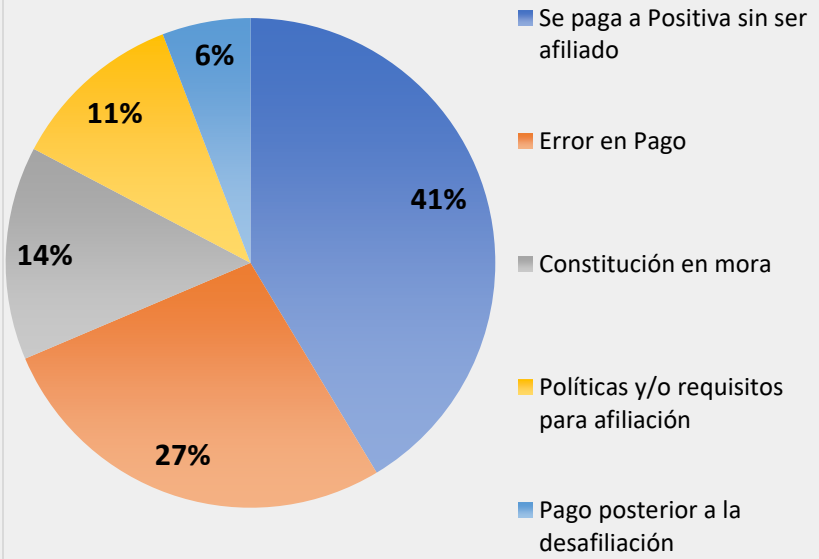


Oportunidad

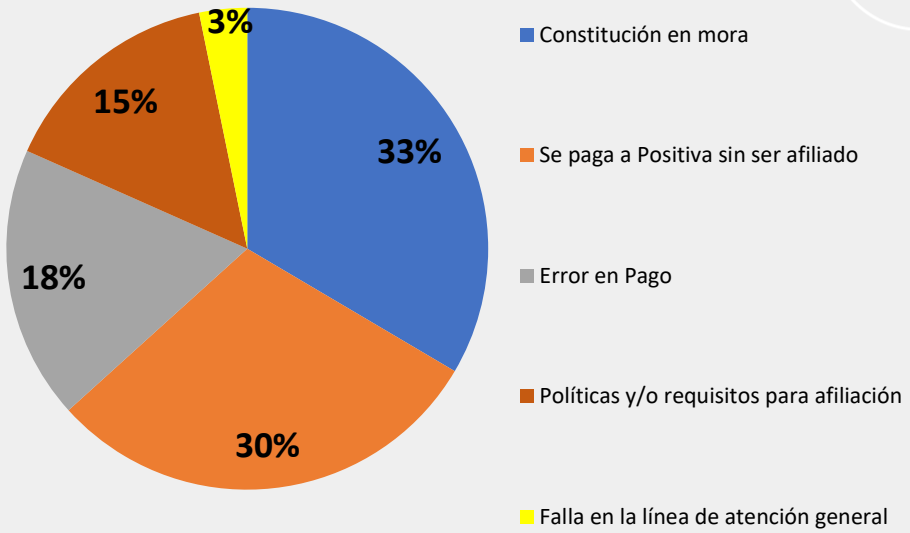


Top 5 Causa Raíz I semestre 2026

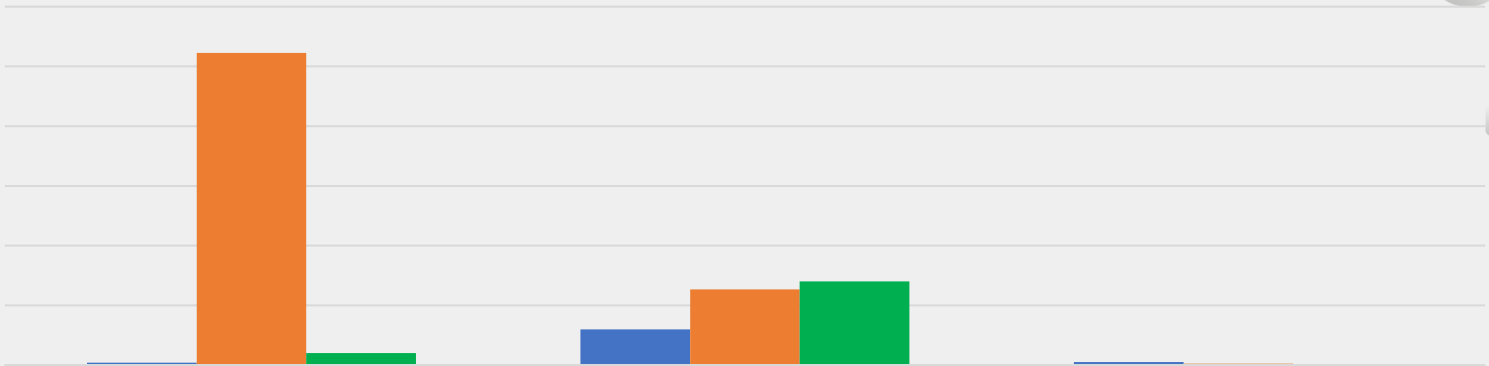
Top 5 PQRD



Top 5 quejas, reclamos y PQRD Express



Histórico I y II semestre 2025 y I semestre 2026



	G. Afiliaciones y Novedades	G. Recaudo y Cartera	Vice. Operaciones y Grupo De Atención
I semestre 2025	215	2,980	269
II semestre 2025	26,137	6,325	120
I semestre 2026	1,011	7,017	22

El comportamiento de las PQRD gestionadas por las áreas de la Vice. de Operaciones presenta una dinámica atípica entre los períodos analizados, principalmente asociada a las modificaciones implementadas en el portal transaccional de la entidad, las cuales impactaron de manera directa el volumen de solicitudes recibidas por algunas dependencias.

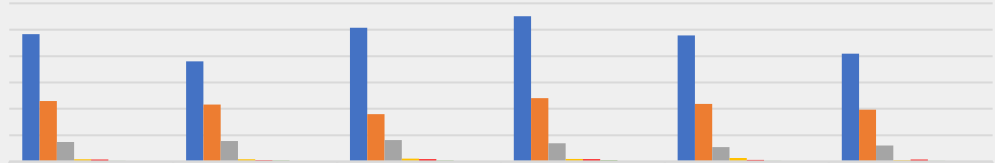
La G. Afiliación y Novedades evidencia el cambio más significativo, en el I semestre de 2025 se registraron únicamente 215 casos, en el II semestre de 2025 se observó un incremento extraordinario hasta alcanzar 26.137 casos, posteriormente, en el I semestre de 2026, el volumen descendió a 1.011 casos, este comportamiento no corresponde a una tendencia normal de crecimiento de la demanda, sino que coincide con los ajustes efectuados en el portal transaccional durante 2025. Es probable que la puesta en marcha de nuevas funcionalidades, cambios en los procesos de afiliación o novedades, así como las curvas de adaptación de los usuarios a la herramienta tecnológica, hayan generado un aumento temporal en los requerimientos de consulta, soporte y gestión asociados a esta área.

La reducción observada en el I semestre de 2026 permite inferir una estabilización de los procesos y una mayor apropiación de las herramientas digitales por parte de los usuarios, retornando a niveles de gestión más acordes con la operación habitual.

Vicepresidencia Técnica

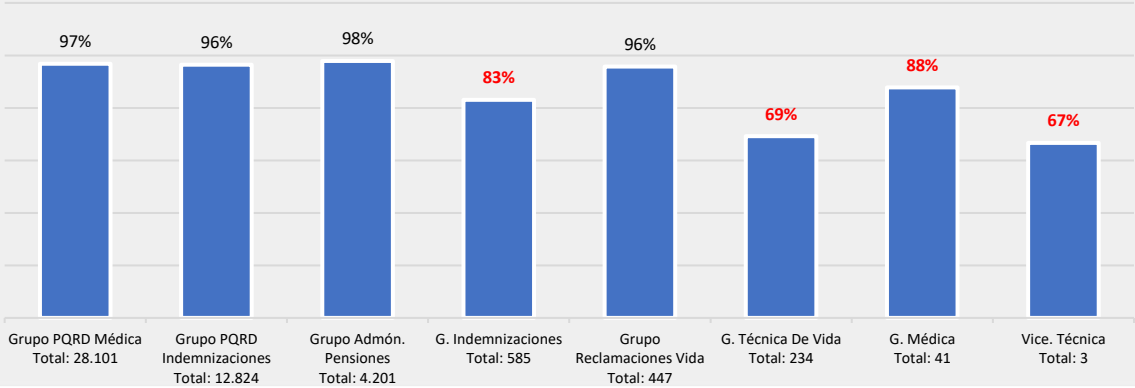
I semestre 2026

Comportamiento I semestre 2026 - Gerencias Vice. Técnica



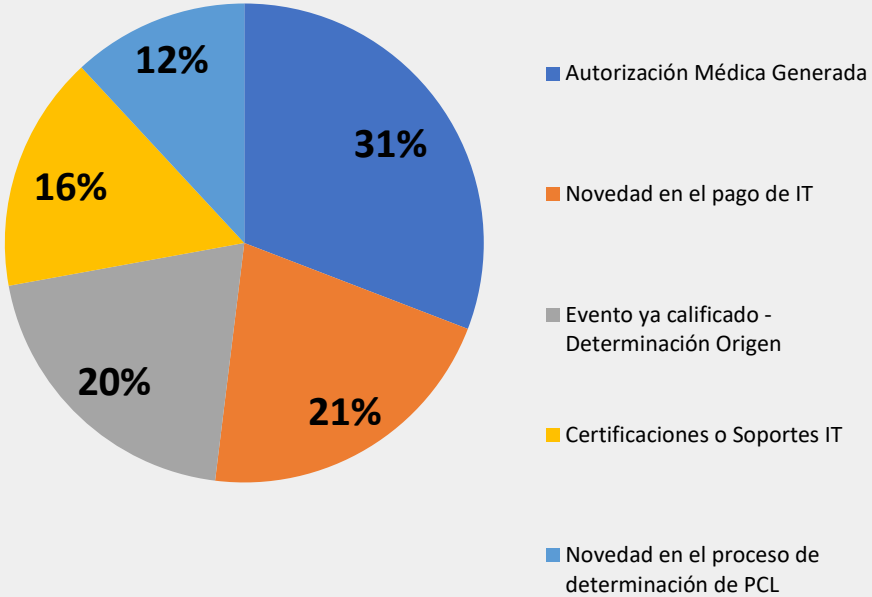
	Enero Total: 8.082	Febrero Total: 6.928	Marzo Total: 7.943	Abril Total: 8.874	Mayo Total: 7.753	Junio Total: 6.856
Grupo PQRD Médica Total: 28.101	4830	3803	5075	5516	4783	4094
Grupo PQRD Indemnizaciones Total: 12.824	2297	2167	1802	2399	2186	1973
Grupo Admón. Pensiones Total: 4.201	747	775	811	699	554	615
G. Indemnizaciones Total: 585	92	85	118	105	132	53
Grupo Reclamaciones Vida Total: 447	80	54	84	89	61	79
G. Técnica De Vida Total: 234	33	38	44	53	33	33
G. Médica Total: 41	3	5	9	12	3	9
Vice. Técnica Total: 3		1		1	1	

Oportunidad

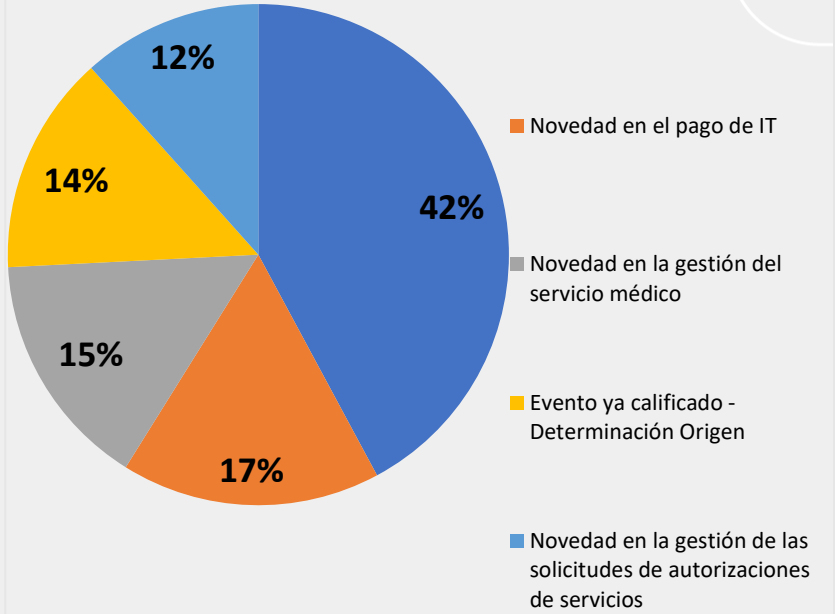


Top 5 Causa Raíz I semestre 2026

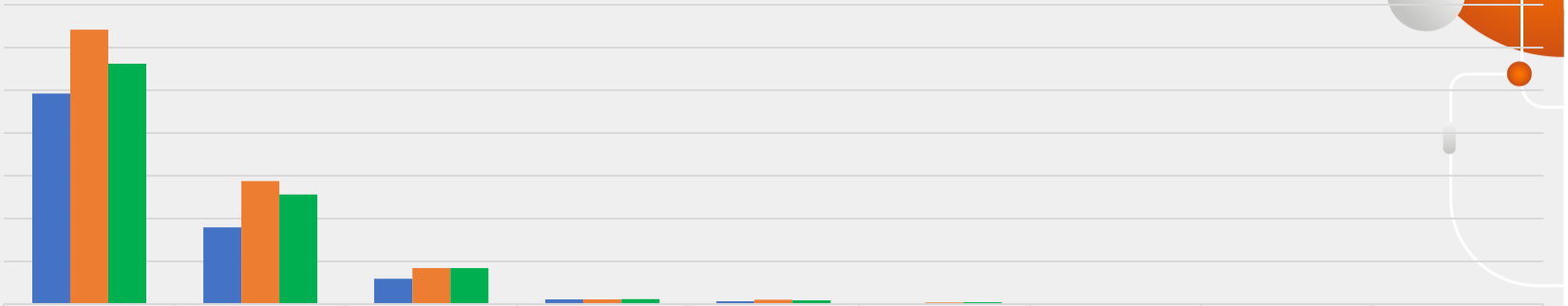
Top 5 PQRD



Top 5 quejas, reclamos y PQRD Express



Histórico I y II semestre 2025 y I semestre 2026



	Grupo PQRD Médica	Grupo PQRD Indemnizaciones	Grupo Admón. Pensiones	G. Indemnizaciones	Grupo Reclamaciones Vida	G. Técnica De Vida	G. Médica	Vice. Técnica	G. Actuaria
I semestre 2025	24,618	8,955	2,956	530	345	36	36	14	1
II semestre 2025	32,084	14,383	4,219	543	497	180	24	3	
I semestre 2026	28,101	12,824	4,201	585	447	234	41	3	

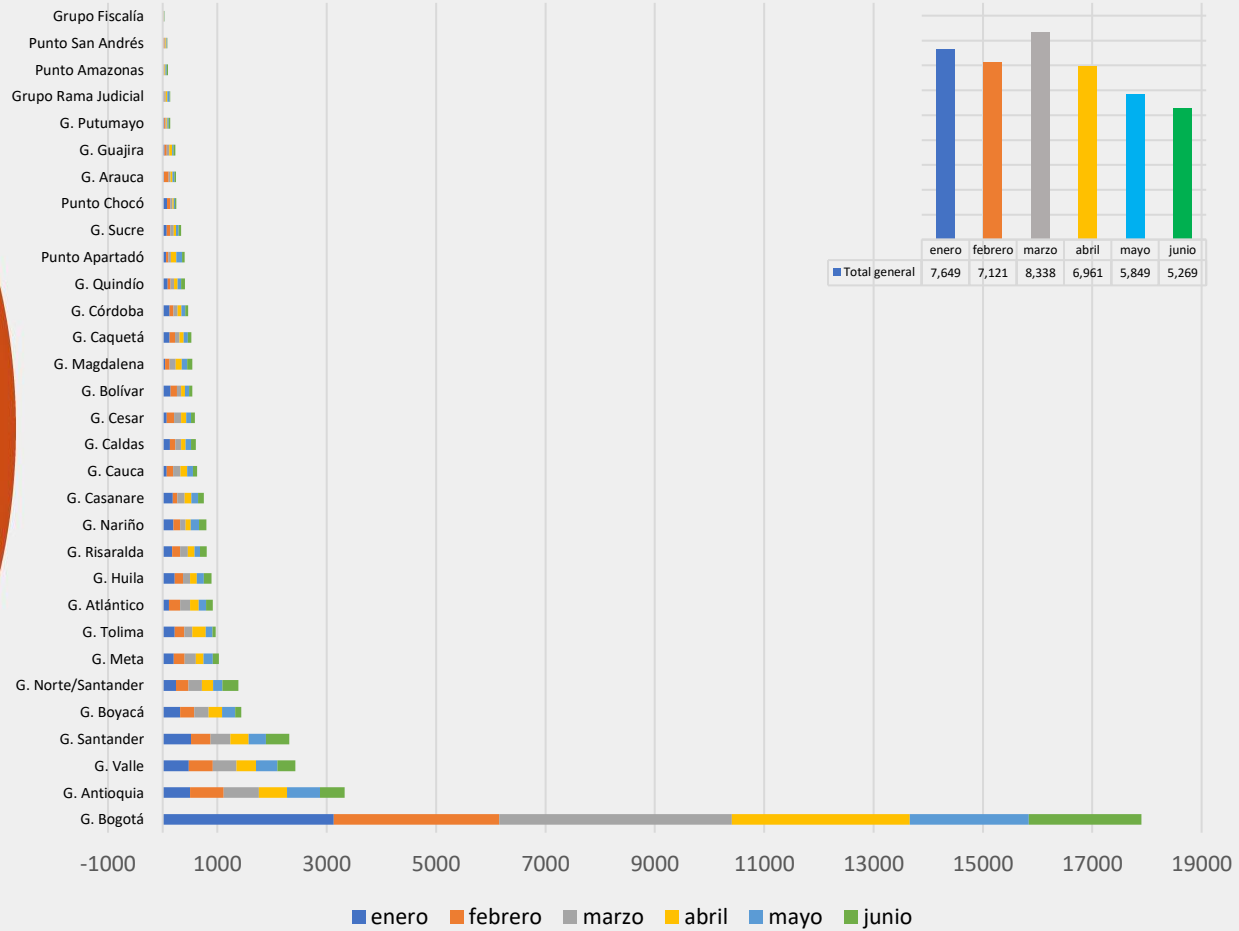
La Vicepresidencia Técnica se ha mantenido como la dependencia con el mayor volumen de PQRD de la entidad durante los períodos analizados. Su comportamiento evidencia un incremento importante durante el II semestre de 2025, seguido de una reducción moderada en el I semestre de 2026, situación que puede estar asociada al proceso de estabilización posterior a la implementación de la nueva herramienta de gestor documental – DOCUM.
Los resultados del I semestre de 2026 evidencian una estabilización en la gestión y una normalización de la operación, lo que sugiere una adecuada apropiación de la herramienta por parte de las áreas de la Vicepresidencia Técnica

Así mismo, es importante resaltar que pese al volumen la Vicepresidencia Técnica es el área de la compañía que ha tratado de mantener la oportunidad en la respuesta hacia los clientes, con el fin de no afectar los procesos sensibles como las prestaciones asistenciales y las económicas

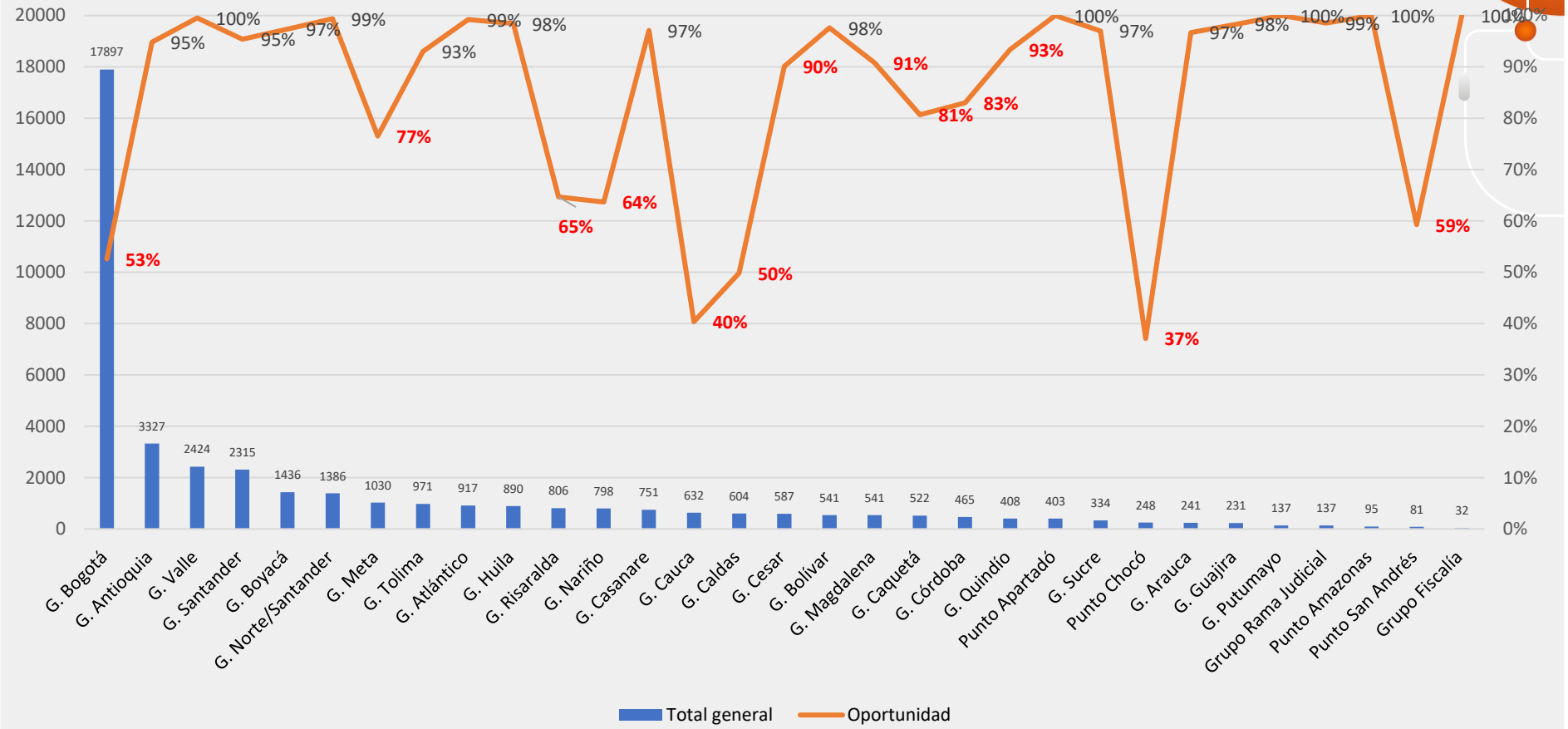
Sucursales

I semestre 2026

Comportamiento I semestre 2026 - Sucursales



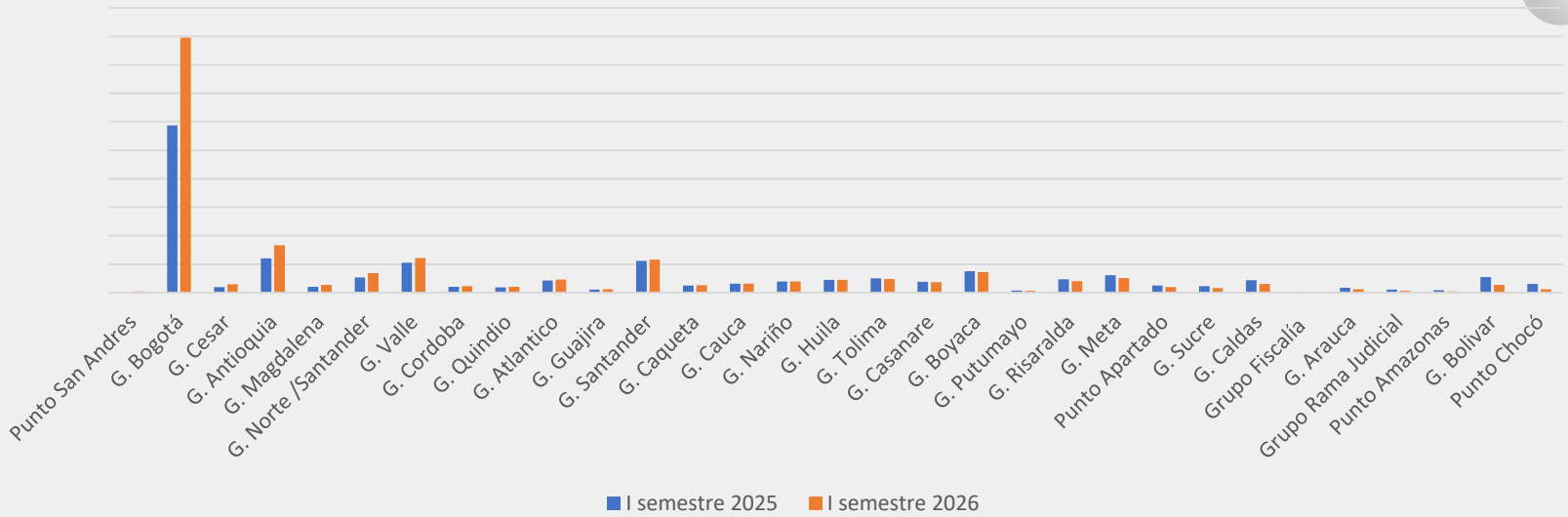
Oportunidad – Sucursales I semestre 2026



Procesos – Sucursales I semestre 2026

Sucursal	Administración del Riesgo	Atención al cliente en puntos de atención	Fuerza de ventas	Intermediarios	Mantenimiento de Pólizas	Procesos de Afiliación	Procesos de Recaudo	Retractación de empresas	Total general
G. Bogotá	2243	303		4	134	13290	1919	4	17897
G. Antioquia	560	8	1		17	2116	602	23	3327
G. Valle	332	5		1	6	1693	360	27	2424
G. Santander	401			1	13	1449	451		2315
G. Boyacá	292	2		1	8	1050	82	1	1436
G. Norte/Santander	135	152		18	8	932	137	4	1386
G. Meta	224					730	74	2	1030
G. Tolima	111			3	4	848	5		971
G. Atlántico	172	2			3	603	132	5	917
G. Huila	121	2		1	9	668	83	6	890
G. Risaralda	113	3			3	564	118	5	806
G. Nariño	87	13		5	4	621	66	2	798
G. Casanare	220				2	403	126		751
G. Cauca	68	15		1	6	526	16		632
G. Caldas	71	2			6	479	45	1	604
G. Cesar	118			1	5	411	51	1	587
G. Bolívar	78				5	405	53		541
G. Magdalena	96	4			4	391	46		541
G. Caquetá	82			2	8	372	55	3	522
G. Córdoba	69	36		1	2	315	42		465
G. Quindío	73	3			4	277	51		408
Punto Apartadó		403							403
G. Sucre	62	1			2	218	50	1	334
Punto Chocó	10					218	20		248
G. Arauca	74	1			2	137	27		241
G. Guajira	32	2		19	6	149	23		231
G. Putumayo	11	2			2	103	19		137
Grupo Rama Judicial	137								137
Punto Amazonas	4	1				78	12		95
Punto San Andrés	8	1			1	64	7		81
Grupo Fiscalía	32								32
Total general	**6036**	**961**	**1**	**58**	**264**	**29110**	**4672**	**85**	**41187**

Comparativo I semestre 2025 y I semestre 2026



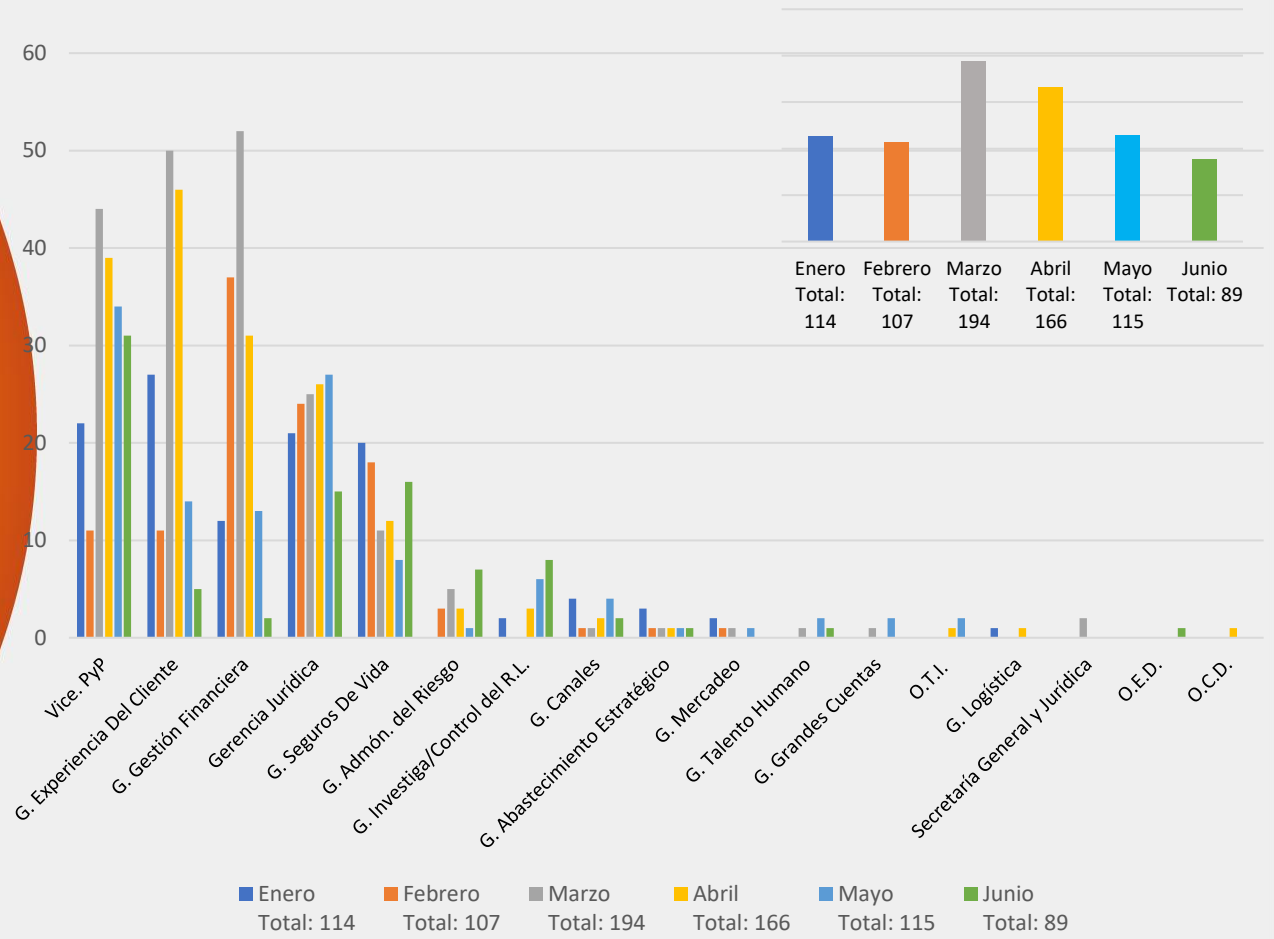
Las sucursales muestran avances importantes en los niveles de oportunidad; sin embargo, el desempeño continúa siendo heterogéneo entre estas; mientras varias dependencias registran niveles de cumplimiento superiores al 95%, Sucursales estratégicas como Bogotá, por su volumen de atención y nivel de oportunidad, concentran el principal potencial de mejora institucional.

Adicionalmente, la disminución progresiva de los tiempos efectivos de atención observada durante 2026 permite identificar una orientación cada vez más marcada hacia el cumplimiento de la política corporativa de respuesta dentro de los 10 días hábiles.

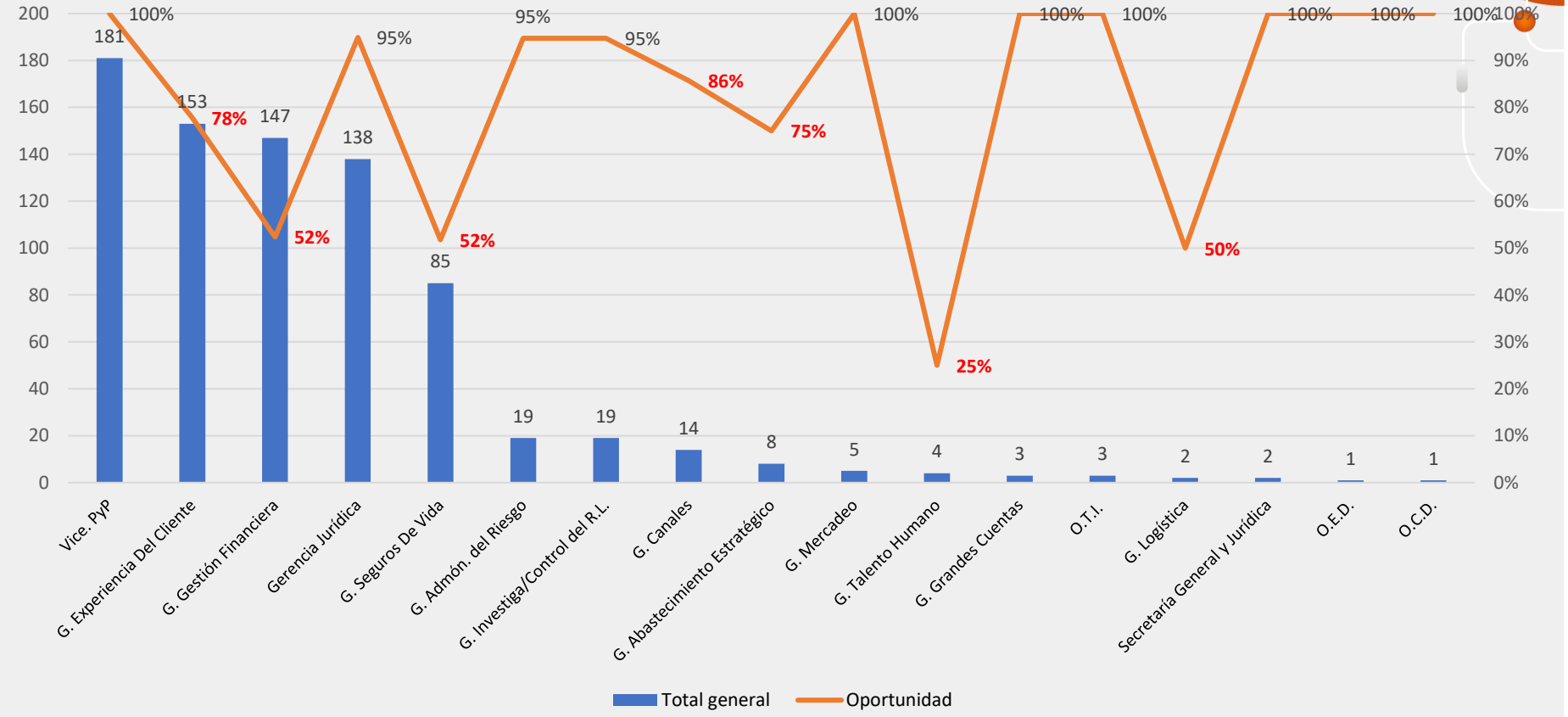
Otras Dependencias

I semestre 2026

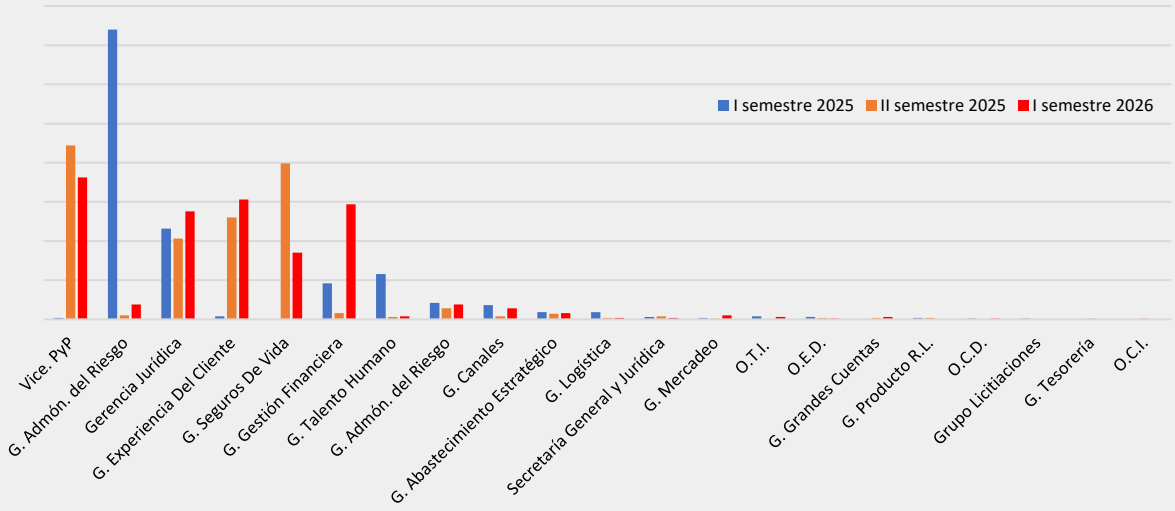
Comportamiento I semestre 2026 – Otras Dependencias



Oportunidad – Otras Dependencias I semestre 2026



Comparativo I semestre 2025 y I semestre 2026



Dependencias	I semestre 2025	II semestre 2025	I semestre 2026
Vice. PyP	2	222	181
G. Admón. del Riesgo	370	5	19
Gerencia Jurídica	116	103	138
G. Experiencia Del Cliente	4	130	153
G. Seguros De Vida		199	85
G. Gestión Financiera	46	8	147
G. Talento Humano	58	3	4
G. Admón. del Riesgo	21	14	19
G. Canales	18	4	14
G. Abastecimiento	9	7	8
G. Logística	9	2	2
Secretaría General y Jurídica	3	4	2
G. Mercadeo	2	1	5
O.T.I.	4		3
O.E.D.	3	2	1
G. Grandes Cuentas		2	3
G. Producto R.L.	2	2	
O.C.D.	1		1
Grupo Licitiaciones	1		
G. Tesorería		1	
O.C.I.		1	
Total general	**669**	**710**	**785**

El comportamiento de Otras Dependencias durante el I semestre de 2026 refleja una mayor participación de áreas estratégicas como la Vicepresidencia PyP, el Grupo Experiencia del Cliente, la Gerencia Jurídica y el Grupo Gestión Financiera, las cuales concentran la mayor parte de los requerimientos recibidos. Asimismo, se observa una redistribución importante de las PQRD frente a períodos anteriores, posiblemente asociada a mejoras en los criterios de clasificación y direccionamiento de la herramienta de gestión.

En materia de oportunidad, aunque varias dependencias alcanzan niveles sobresalientes de cumplimiento, áreas como Gestión Financiera y Seguros de Vida requieren atención prioritaria, dado que concentran altos volúmenes de gestión y presentan indicadores de oportunidad inferiores al promedio esperado, convirtiéndose en los principales focos de mejora dentro de este grupo de dependencias.

Satisfacción en la respuesta de PQRD

Como parte de seguimiento de la respuesta de PQRD se adjunta el archivo con el consolidado de las campañas de satisfacción del primer semestre 2026, realizadas a través del Contac center, con el fin de que sean validadas por las áreas dueñas de proceso.

Informe de calidad en la respuesta de PQRD

Como parte de seguimiento de la calidad en la respuesta de PQRD se adjunta el archivo con el análisis socializado el 31 de Julio de 2026 a toda la compañía por parte del Grupo de Atención Integral y de Servicio al Ciudadano

POSITIVA
COMPAÑIA DE SEGUROS

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Adheridos
al Pacto Global

UN GLOBAL COMPACT
Pacto Global
Red Colombia

LA ASEGURADORA
DE TODOS LOS
COLOMBIANOS

Positiva Compañía de Seguros
@PositivaCol
PositivaColombia
PositivaCol
PositivaSeguros

GB
GRUPO
BICENTENARIO