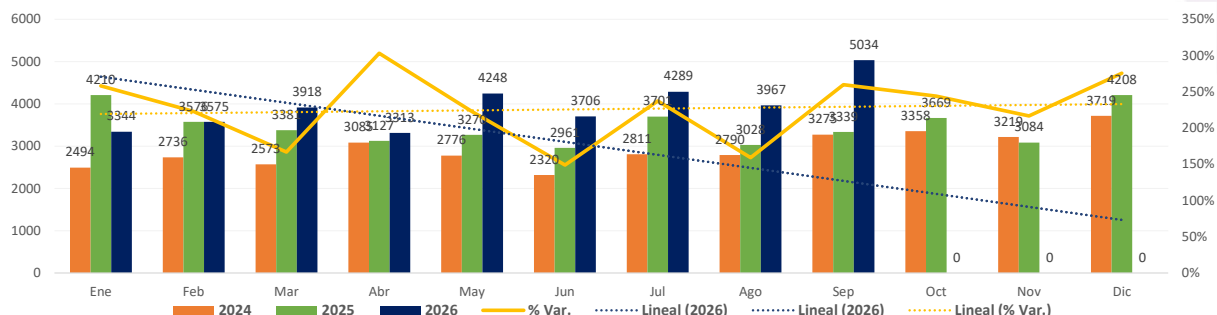


INFORME DE PQR's – SEPTIEMBRE 2026

Volumen mensual de PQR y variaciones

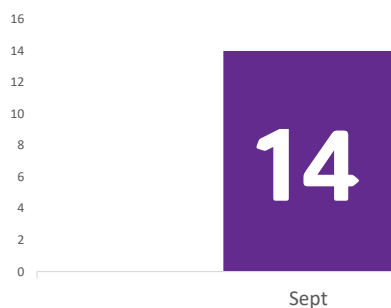


Durante el mes de **SEPTIEMBRE** se registraron **5.034** Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR), valor que es superior a la cifra del año mismo periodo del año **2025**. Asimismo, en comparación con el mes anterior (**AGOSTO de 2026**), se evidenció una **variación del 27,0%**.

El análisis de datos permitió identificar un crecimiento en varias motivaciones reportadas por los peticionarios. En relación con **SEPTIEMBRE** del año anterior, se presentó un aumento en **sinistros 344,8%**, **asistencia 168,8%**, **servicio y/o información 205,4%**, **procesos de emisión 172,6%**, **solicitudes 125,4%** y los casos que **no son competencia de la compañía 792,9%** y **cartera 157,1%**.

Cantidad de PQR's trasladadas por competencia

Durante el mes de **SEPTIEMBRE**, se trasladaron algunas solicitudes a otras entidades por no ser competencia de la nuestra. A la fecha de corte, no se han presentado casos en los que se haya negado el acceso a la información solicitada por nuestros consumidores financieros o ciudadanos



La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 7557
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

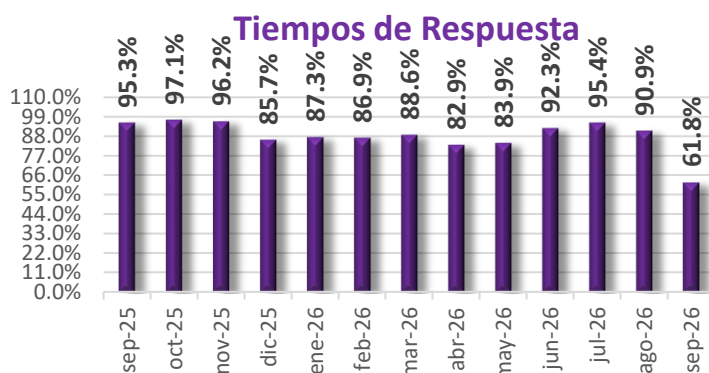
www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

-  **PREVISORA.SEGUROS**
-  **PREVISORASEGUROS**
-  **PREVISORA SEGUROS S.A**
-  **PREVISORA SEGUROS**
-  **@SomosPREVISORA**

Tiempos de respuesta PQR's

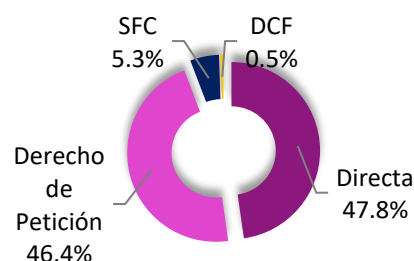


En el mes de SEPTIEMBRE, el **14,6%** de las PQR's pendientes por definir corresponde a casos en los que se aplicó el recurso previsto para peticiones incompletas, conforme al **Artículo 17 de la Ley 1755 de 2015**, o que se encontraban en trámite al momento del corte.

PQR's con negación de acceso de información

Al corte del mes **SEPTIEMBRE de 2026** no se presentaron **negaciones de información**.

Cantidad de PQR's por medio de recepción



El **47.8% de PQR's** se concentran en el medio de recepción directa, ingresando por nuestros canales tradicionales como la **página web, medio telefónico, correo electrónico** etc. El **46.4%** de nuestras solicitudes corresponden a derechos de petición radicados de acuerdo con la normatividad vigente, **Ley 1755 de 2015**.

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

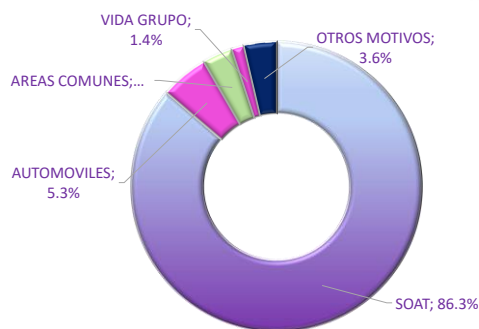
Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

-  **PREVISORA.SEGUROS**
-  **PREVISORASEGUROS**
-  **PREVISORA SEGUROS S.A**
-  **PREVISORA SEGUROS**
-  **@SomosPREVISORA**

Cantidad de PQR's por producto

El análisis de la distribución de las PQR evidencia una alta concentración en el ramo **SOAT**, que representa el **86,3%** del total registrado. Los demás ramos muestran una participación significativamente menor: **automóviles (5,3%)**, **otros motivos (3,6%)** y **áreas comunes (3,4%)**.



NOTA: El presente informe será complementado con el Registro Público, el cual consolida esta información de manera más detallada, abarcando aspectos relacionados con Derechos de Petición, Quejas, Reclamos y Sugerencias. Dicho registro será publicado simultáneamente con este informe.

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

-  **PREVISORA.SEGUROS**
-  **PREVISORASEGUROS**
-  **PREVISORA SEGUROS S.A**
-  **PREVISORA SEGUROS**
-  **@SomosPREVISORA**