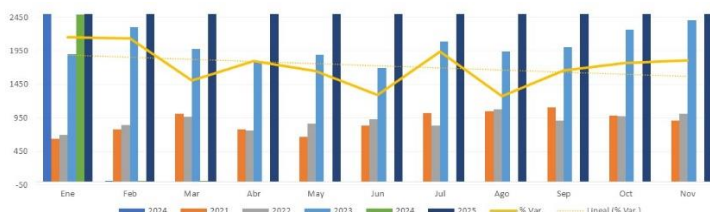


## INFORME DE PQR's – noviembre 2025

### Cantidad de PQR's Recibidas



En el mes de noviembre se registraron 3.804 PQR's, lo que representa una disminución del 4% en comparación con el mismo periodo del año 2024; respecto al mes anterior de 2025, se evidenció una disminución del 16%.

Del análisis realizado a nuestras bases de datos, se identificó un incremento en las siguientes motivaciones por parte de los peticionarios: un 2,7% en las solicitudes, 19,7% en los siniestros, -14,6% en los casos que no son competencia de la compañía un incremento de 16,0% en los procesos de emisión, en comparación con el mismo mes del año anterior.

### Cantidad de PQR's trasladadas por competencia

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



### Tiempos de respuesta PQR's

En el mes de octubre, el 0,8% de las PQR pendientes por definir corresponde a casos en los que se aplicó el recurso previsto para peticiones incompletas, conforme al Artículo

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

#### Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

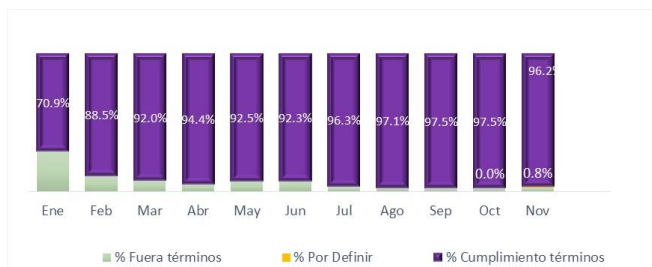
**Desde el celular:** #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554  
**Bogotá:** (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757  
**Correo electrónico:** contactenos@previsora.gov.co  
**APP:** Previsora Seguros (Android y iOS)

[www.previsora.gov.co](http://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](http://www.ustarizabogados.com)

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

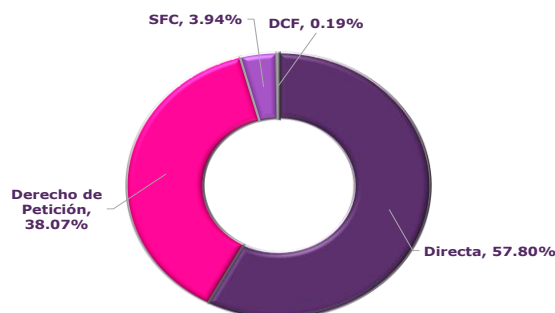


17 de la Ley 1755 de 2015, o que se encontraban en trámite al momento del corte.

## PQR's con negación de acceso de información

Al corte del mes Julio de 2025 no se presentaron negaciones de información.

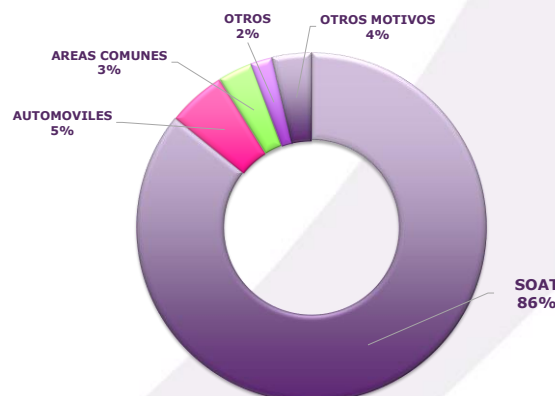
## Cantidad de PQR's por medio de recepción



El 57.8% 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 38.07% de nuestras solicitudes corresponden a derechos de petición radicados de acuerdo con la normatividad vigente, Ley 1755 de 2015.

## Cantidad de PQR's por producto

La mayor parte de las PQR's corresponden al ramo de SOAT, representando el 86% del total. Le siguen los ramos de automóviles (5%), otros motivos (4%) y áreas comunes (4%).



**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](http://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:** Defensoria del Consumidor Financiero (Android / iOS)  
[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)

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

**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](mailto:contactenos@previsora.gov.co)

**APP:** Previsora Seguros (Android y iOS)

[www.previsora.gov.co](http://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](mailto:defensoriaprevisora@ustarizabogados.com)

**APP:** Defensoria del Consumidor Financiero (Android / iOS)

[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)

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