

LA PREVISORA S.A. COMPAÑÍA DE SEGUROS INFORME DE GESTIÓN

COMITÉ DE CONCILIACIÓN Y DEFENSA JUDICIAL

PRIMER SEMESTRE DE 2026

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | **Desde el celular:** 018000 910 554

Bogotá: (+57) 601 318 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 318 5757

Correo Electrónico: contactenos@previsora.gov.co

App: Previsora Seguros (Android & IOS)

WhatsApp: +57 324 2015491

www.previsora.gov.co | www.saberseguro.com

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Feferico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

Dirección: Cra. 11A # 95-51 Ofc. 203 Bogotá

Teléfono: (+57) 601108161 Horario: L-V 8:00 a.m. a 6:00 p.m

Correo Electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com

App: Defensoria del Consumidor Financiero (Android IOS)

www.ustarizabogados.com



CONTENIDO

Introducción

1. Sesiones, decisiones y resultado diligencias primer semestre de 2026
 - 1.1. Decisiones
 - 1.2. Posturas del Comité en los Casos Estudiados
 - 1.3. Casos en seguimiento
 - 1.4. Resultados de las diligencias e Indicadores del Comité de Conciliación y Defensa judicial primer semestre 2026
 - 1.5. Procedencia de la acción de repetición y llamamiento en garantía con fines de repetición
 - 1.6. Seguimiento indicador acciones de repetición
2. Política de prevención del daño antijurídico

INTRODUCCIÓN

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 26 de la Circular Interna 288, en concordancia con el numeral 3 del artículo 121 de la Ley 2220 de 2022, el secretario técnico del Comité de Conciliación y Defensa Judicial presenta el Informe de Gestión, en esta oportunidad, el correspondiente al primer semestre de 2026.

En la primera parte se analizan cifras relacionadas con número de sesiones celebradas, decisiones tomadas y resultado de las diligencias objeto de estudio, entre otros aspectos.

La segunda parte, trata sobre la ejecución de actividades relacionadas con la Política de Prevención del Daño antijurídico vigente 2026-2027.

1. SESIONES, DECISIONES Y RESULTADOS DILIGENCIAS PRIMER SEMESTRE 2026

1.1. Sesiones:

Durante el primer semestre de 2026 el Comité de Conciliación y Defensa Judicial de La Previsora S.A., sesionó 28 veces, como se detalla a continuación:

Mes	Número de Sesiones
Enero	4
Febrero	6
Marzo	5
Abril	4
Mayo	4
Junio	5
Total	28

El total de casos presentados durante las 28 sesiones es de 924, distribuidos así:

Tipo de proceso	Número de casos
Judicial	548
Prejudicial	376
Total	924

1.2. Posturas del Comité en los Casos Estudiados

1.2.1 Decisiones: durante el primer periodo de 2026, el comité analizó 924 casos profiriendo un número igual de decisiones distribuidas de la siguiente manera:

Decisión	Número de casos
Conciliar	225
No conciliar	695
Otras decisiones*	4
Total	924

*Se incluyen casos que el comité decidió no incluir en el orden, solicitar suspensión de audiencia y decidir sobre la viabilidad de iniciar acción de repetición.

1.3. Casos en Seguimiento: durante las sesiones del Comité del primer semestre de 2026, no se solicitó realizar seguimiento a ningún caso.

1.4. RESULTADOS DE LAS DILIGENCIAS E INDICADORES DEL PRIMER SEMESTRE 2026

1.4.1. Indicador de Efectividad de las decisiones del Comité:

De los 225 casos en los que el Comité decidió conciliar, 214 quedaron definidos, los otros 11 están pendiente de respuesta de la contraparte o con audiencias aplazadas.

Teniendo en cuenta lo anterior la efectividad de los casos del Comité durante este semestre correspondió al 79.44%, como quiera que de los 214 casos que se encuentran definidos, se logró un arreglo en 170 de ellos.¹ Estos casos se clasifican así:

Clase de proceso	Número de casos	%
Judicial	144	85%
Prejudicial	26	15%
Total	170	100%

1.4.2. Indicador Eficacia Disminución Condenas:

La disminución de condenas fue del 212%. Este es el porcentaje de disminución de condenas contra Previsora en virtud de los acuerdos conciliatorios realizados:

Conciliaciones judiciales efectivas	144
Fallos en contra	68
Indicador de Eficacia	212%

1.4.3. Indicadores de ahorro:

1.4.3.1. Ahorro Patrimonial: Valor de la Contingencia Vs Valor pagado: Se estableció que la Compañía ahorró un 13,5%, representado en el monto de las contingencias dejadas de pagar con ocasión de los acuerdos. Se aclara que para la medición de

¹ Es importante resaltar que los casos estudiados en otro período y que se conciliaron durante el primer semestre de 2026 no están incluidos en este indicador y no hacen parte de la medición.

este indicador se tuvieron en cuenta los casos expuestos y conciliados en este semestre, que fueron 170 casos.

Indicador de ahorro patrimonial Contingencia VS valor a cargo La Previsora S.A.		
Contingencia	\$	68,906,188,898.88
Valor Conciliado pagos a cargo de La Previsora S.A.	\$	59,584,917,554.99
Porcentaje de contingencia pagado		86%
Ahorro patrimonial Contingencia	13.5%	\$ 9,321,271,343.89

- 1.4.3.2. Ahorro Patrimonial: Valor Autorizado Vs Valor a pagar: Teniendo en cuenta el valor autorizado por el comité y los montos por los cuales se conciliaron los 170 casos durante el semestre, el ahorro de la Compañía fue de \$705.477.787,84, es decir un 1.17%:

Ahorro Patrimonial vlr autorizado vs. Vlr a cargo de Previsora		
Vr. Autorizado por el Comité	\$	60,290,395,342.83
Vr. Conciliado	\$	59,584,917,554.99
Ahorro Patrimonial	\$	705,477,787.84 1.17%

- 1.4.3.3. Ahorro Patrimonial: Valor estimado de las condenas Vs Valor pagado: Teniendo en cuenta que en los procesos de facturación SOAT, la contingencia se calcula sobre la cartera subsanable, se realiza una proyección del valor estimado de las condenas en estos casos incluyendo intereses, agencias en derecho y costas, para determinar el ahorro frente a lo pagado por la compañía. En ese orden de ideas por los 170 casos conciliados durante el primer semestre de 2026, el ahorro se estima en \$34.381.923.205,49 es decir un 36.6%:

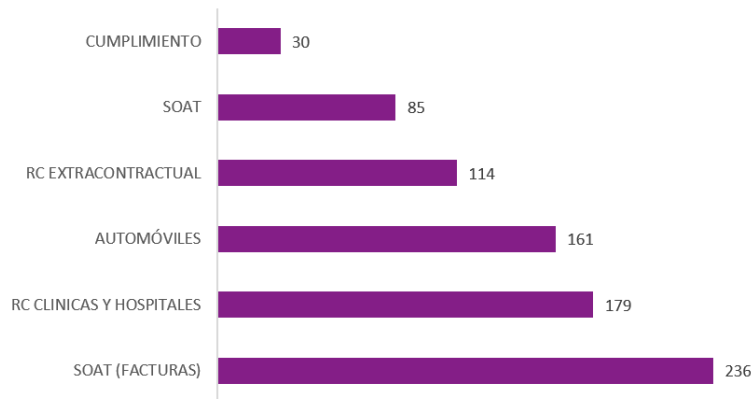
Indicador de ahorro patrimonial + 40% SOAT		
Montos estimados de condena	\$	93,966,840,760.48
Vr conciliado pagos por Previsora	\$	59,584,917,554.99
Porcentaje de contingencia pagado		63%
Ahorro patrimonial ante condena	36.6%	\$ 34,381,923,205.49

- 1.4.3.4. Indicador de aplicación de directrices de conciliación: Durante el primer semestre de 2026 no se identificaron casos susceptibles de aplicación de las directrices de conciliación.

CASOS ANALIZADOS DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DE 2026 POR RAMOS

1. **Indicador de casos analizados por ramo** El porcentaje de impacto de los ramos en los casos presentados al Comité de Conciliación y Defensa Judicial permite identificar que los cinco más representativos son: SOAT (Facturas) 25.5%, Responsabilidad Civil

Clínicas y Hospitales 19.4%, Automóviles 17.4%, Responsabilidad Civil Extracontractual 12.3%, SOAT 9.2% y cumplimiento 3.2%

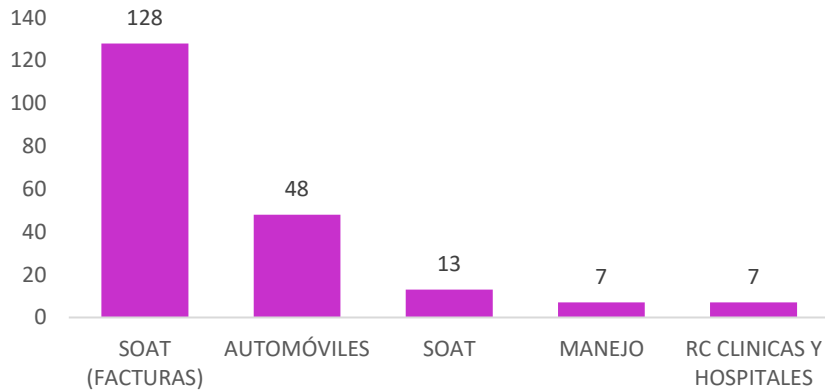


RAMO	No.	Porcentaje
SOAT (FACTURAS)	236	25.5%
RC CLINICAS Y HOSPITALES	179	19.4%
AUTOMÓVILES	161	17.4%
RC EXTRACONTRACTUAL	114	12.3%
SOAT	85	9.2%
CUMPLIMIENTO	30	3.2%
TRANSPORTES	18	1.9%
RC SERVIDORES PÚBLICOS	15	1.6%
MANEJO	14	1.5%
VIDA GRUPO	11	1.2%
ÁREAS COMUNES	10	1.1%
INFIDELIDAD DE RIESGOS FINANCIEROS	9	1.0%
N.A	12	1.3%
RC PROFESIONALES MEDICOS	7	0.8%
ACCIDENTES PERSONALES	4	0.4%
PREVIALCALDIAS	4	0.4%
OTROS	14	1.5%
SE DESCONOCE	1	0.1%
TOTAL	924	100%

NOTA: En otros se encuentran ramos como todo riesgo contratistas, casco aviación, previpyme, responsabilidad civil directores y administradores, daños materiales combinados, grupo deudores y previhospital.

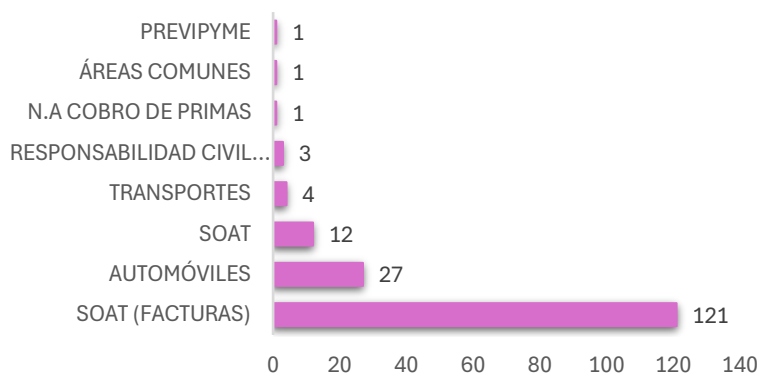
En los casos NA se encuentran casos sin póliza, con póliza cancelada, casos por cobro de primas, reintegro de primas, laborales, costas y agencias en derecho.

2. **Indicador de decisión conciliatoria por ramo:** Los cinco ramos con mayor decisión de conciliar durante este semestre son: SOAT (Facturas), Automóviles, SOAT, Manejo y Responsabilidad Civil Clínicas y Hospitales, de acuerdo con la siguiente gráfica:



RAMO	No.	Porcentaje
Soat (Facturas)	128	56.9%
Automóviles	48	21.3%
Soat	13	5.8%
Manejo	7	3.1%
RC Clínicas y Hospitales	7	3.1%
Cumplimiento	5	2.2%
Transportes	4	1.8%
N.A	3	1.3%
RC Extracontractual	2	0.9%
RC Servidores Públicos	2	0.9%
Otros	6	2.7%
Total	225	100.0%

3. **Indicador de casos conciliados por ramo** Los cinco ramos con mayor impacto en relación con los 170 acuerdos conciliatorios del primer semestre de 2026 son SOAT (Facturas), Automóviles, SOAT, transportes y Responsabilidad Civil Clínicas y Hospitales, de acuerdo con la siguiente gráfica:



RAMO	No.	Porcentaje
SOAT (FACTURAS)	121	71.2%
AUTOMÓVILES	27	15.9%
SOAT	12	7.1%
TRANSPORTES	4	2.4%
RC CLINICAS Y HOSPITALES	3	1.8%
N.A COBRO DE PRIMAS	1	0.6%
ÁREAS COMUNES	1	0.6%
PREVIPYME	1	0.6%
TOTAL	170	100%

1.5. Procedencia de la acción de repetición y llamamiento en garantía con fines de repetición

Durante el período comprendido entre el 1 de enero al 30 de junio de 2026, el Comité de Conciliación y Defensa Judicial, analizó un pago con una fuente de litigio diferente a siniestro correspondiente al Litisoft 50278.

Este proceso, corresponde a un proceso laboral ordinario con radicado 11001-33-35-011-2024-00081-01 iniciado por Lida Morelia Calderón Rodríguez, por el cual se emitió un fallo condenatorio en contra de Previsora y el 6 de marzo de 2026 se realizó un pago por \$45.212.303 con cargo a provisión contable

El demandante en mención tuvo varios contratos con la Compañía durante el 2 de agosto de 2016 y el 30 de junio 2019. Se pagaron los honorarios según lo pactado. No obstante, para la vigencia 2018, la Vicepresidenta Jurídica de la época Consuelo González Barreto, remitió a todos los contratistas de la época un correo electrónico en el que les solicita cumplimiento de horario para ingreso y salida de la oficina, horario de almuerzo y solicitudes de permiso. Este

correo se aportó en la demanda como material probatorio para que se decretara la subordinación y el contrato realidad entre el demandante y la Compañía.

El Comité de Conciliación y Defensa Judicial, en sesión ordinaria del 16 de abril de 2026, analizó los fundamentos jurídicos del caso, según consta en Acta No. 437, y decidió promover acción de repetición en contra de la señora Consuelo González Barreto quien fungió como vicepresidente jurídica de la Compañía para la época de los hechos, al evidenciar culpa grave en su actuar, consistente en el envío del correo electrónico que fue aportado como prueba determinante de la relación de subordinación, circunstancia que llevó a la condena en contra de la Compañía dentro del proceso laboral promovido por la señora Calderón, el cual dio origen al fallo condenatorio impuesto a La Previsora S.A. Compañía de Seguros.

1.6 Seguimiento indicador acciones de repetición

Durante el primer semestre de 2026, el comité solo analizó un caso en aras de determinar o no la viabilidad de iniciar acción de repetición y fue respecto del Litisoft 50278 originado en el proceso laboral de Lida Morelia Calderón Rodríguez contra Previsora, cuyo pago se realizó el 6 de marzo de 2026 y se estudió por el comité en sesión del 16 de abril de 2026. Es decir, su presentación fue oportuna, ya que se hizo dentro de los 4 meses siguientes al pago.

Teniendo en cuenta lo anterior, tanto para el primer y segundo trimestre se reportó ese caso en el indicador así:

BASE DE INDICADOR DE OPORTUNIDAD ANALISIS ACCIONES DE REPETICIÓN LA PREVISORA S.A. COMPAÑÍA DE SEGUROS									
INFORMACIÓN DEL CASO PRESENTADO									
ITEM	NUMERO LITISOFT	RADICADO	DEMANDANTE	DEMANDADO	FECHA DE PRESENTACIÓN CASO A COMITÉ	VALOR TOTAL PAGADO POR LA COMPAÑÍA	FECHA DE PAGO	TIEMPO DE PRESENTACIÓN PARA ANALISIS (Meses)	Oportunidad del análisis
1	50278	110013335011-20240008100	Lida Morelia Calderon Rodríguez	La Previsora S.A. Compañía de Seguros	16/04/2026	\$ 45.212.303.00	06/03/2026	1	OPORTUNO
2								0	OPORTUNO

Resumen oportunidad de presentación para análisis en Comité de Conciliación y

Etiquetas de fila	Cuenta de NUMERO LITISOFT
OPORTUNO	1
Total general	1

BALANCE	
ITEM	VALOR
TOTAL PROCESOS	1
Reportados con Oportunidad (Dentro de los 4 meses)	1
Reportados con Vencimiento	0
% CUMPLIMIENTO	100%
MESES PROMEDIO	1

2. POLÍTICA DE PREVENCIÓN DEL DAÑO ANTIJURÍDICO

Es importante tener en cuenta que para este periodo se revisará la política de prevención del daño antijurídico vigencia 2026 – 2027.

Las actividades realizadas durante el primer semestre de 2026 relacionadas con la política de prevención del Daño Antijurídico son:

1. Durante el primer semestre de 2026 se recibieron 22104 pqr's, de los cuales 17136 se trataron de derechos de petición. Y su promedio de cumplimiento fue del 91%.

Mes	TOTAL PQRS	Peticiones	% Part. Peticiones	Quejas	% Part. Quejas	Felicitaciones	% Part.
Ene	3,344	2,699	81%	645	19%		
Feb	3,575	2,833	79%	741	21%	1	
Mar	3,918	3,057	78%	860	22%	1	
Abr	3,313	2,473	75%	839	25%	1	
May	4,248	3,279	77%	969	23%		
Jun	3,706	2,795	75%	911	25%		
Total General	22,104	17,136	78%	4,965	22%	3	

Mes	Total PQRS	PQR en Tiempo	% de Cumplimiento	Extemporaneas	% de Extemporaneidad	P pro
Ene	3,344	2920	87%	424	13%	
Feb	3,575	3208	90%	367	10%	
Mar	3,918	3613	92%	305	8%	
Abr	3,313	3140	95%	173	5%	
May	4,248	3860	91%	377	9%	
Jun	3,706	3477	94%	79	2%	
Total General	22,104	20,218	91%	1,725	8%	

2. El 26 de febrero de 2026, se realizó por parte de la Gerencia de Servicio el Comité SAC del cuarto trimestre de 2025, en el cual se informó a gestión en relación con el Sistema de Atención al Consumidor Financiero y Servicio al Ciudadano con la participación de: Presidencia, Vicepresidencia Técnica, Vicepresidencia de Indemnizaciones, Vicepresidencia Comercial, Gerencia de Servicio, Gerencia de Riesgo, Gerencia Jurídica, Gerencia de Talento Humano, Gerencia de Desarrollo Comercial, Gerencia Innovación y Procesos, Gerencia de Planeación.

3. Del 4 al 13 de marzo se habilitó la capacitación de Recargados SAC 2026

From: DIANA PAOLA ARAGON RAMOS <diana.aragon@previsora.gov.co>
Sent on: Monday, March 9, 2026 10:03:13 PM
To: JUAN DAVID SANCHEZ DAZA <jdaz@previsora.gov.co>; RICARDO ALFARO BETANCOURT <ricardo.alfaro@previsora.gov.co>; ANGIE CHINOME <ANGIE.CHINOME@PREVISORA.GOV.CO>; GUSTAVO ADOLFO GARCIA HERRERA <GUSTAVO.GARCIA@PREVISORA.GOV.CO>; YANET ROJAS HERNANDEZ <yanet.rojas@previsora.gov.co>; Alejandra Marcela Rodriguez Hernandez <alejandra.rodriguez@comware.com.co>; Maria de los Angeles Gomez <maria.gomez@comware.com.co>; MARYORIT JULIANA CHAVEZ <MARYORIT.CHAVEZ.EXT@PREVISORA.GOV.CO>
Subject: RE: Recordatorio: Recargados SAC 2026

From: PREVISORA CRECE <CRECE@previsora.gov.co>
Sent: Monday, March 9, 2026 9:32:52 PM
Cc: CAMILO MUÑOZ <CAMILO.MUNOZ.EXT@PREVISORA.GOV.CO>; SORAIDA BORDA CARRANZA <soraida.borda@previsora.gov.co>
Subject: Recordatorio: Recargados SAC 2026

Juntos hacemos posible la **recarga** de nuestros conocimientos. Te recordamos la realización de la actividad de **Recargados SAC 2026**.

En el documento del acta encontrarás todo lo que necesitas saber para realizarla. No olvides que tienes del 04 al 13 de marzo.

Escanea el código o accede al archivo adjunto



4. El 13 de mayo de 2026 se realiza capacitación Riesgo de Conducta - realizada por el Defensor a través de webinar:



Los invitamos a

Webinar Riesgo de Conducta

Un espacio de aprendizaje diseñado para fortalecer el conocimiento y la gestión responsable de este riesgo dentro de nuestras actividades.

Se abordarán **conceptos clave**, impactos del riesgo de conducta en la organización, buenas prácticas y lineamientos para la prevención, con el objetivo de promover una cultura ética, transparente y alineada con el cumplimiento normativo.

 13 de mayo
 9:00 a 10:30 a.m

Conéctate:  **Via Teams**



Dr. José Federico Ustáriz González,
Defensor Principal
del Consumidor Financiero

¡Te esperamos!

www.previsora.gov.co

5. El 20 de mayo de 2026, se realizó por parte de la Gerencia de Servicio el Comité SAC del primer trimestre de 2026, en el cual se informó a gestión en relación con el Sistema de Atención al Consumidor Financiero y Servicio al Ciudadano con la participación de: Presidencia, Vicepresidencia Técnica, Vicepresidencia de Indemnizaciones, Vicepresidencia Comercial, Gerencia de Servicio, Gerencia de Riesgo, Gerencia Jurídica, Gerencia de Talento Humano, Gerencia de Desarrollo Comercial, Gerencia Innovación y Procesos, Gerencia de Planeación.
6. El 17 de junio de 2026 se realizó capacitación a través de webinar del relacionamiento con el sistema financiero derechos y deberes:

WEBINAR

Relacionamiento con el sistema financiero: derechos y deberes del consumidor.

Nos complace invitarles a participar en este webinar, un espacio orientado a ampliar el conocimiento y fortalecer el uso responsable de los servicios financieros.

Miércoles 17 de junio de 2026
 9:00 - 10:30 a.m.

Expositor

Héctor Alirio Chitiva

Profesional Especializado de la Delegatura para el Consumidor Financiero de la Superintendencia Financiera de Colombia, con 30 años de experiencia en educación e inclusión financiera, experto en comunicación visual, formación y desarrollo de estrategias de aprendizaje innovadoras.

Conéctate:

7. Resultado mensual de las encuestas de satisfacción del cliente final de enero a junio de 2026, según la información reportada por la Gerencia de Servicio son las siguientes:

Índice de satisfacción cliente final													
Indicador	Campo	enero 2026	Total enero 2026	febrero 2026	Total febrero 2026	marzo 2026	Total marzo 2026	abril 2026	Total abril 2026	mayo 2026	Total mayo 2026	junio 2026	Total junio 2026
Índice de satisfacción cliente final	Valor KPI	94,0%	94,0%	97,090%	97,090%	96,060%	96,060%	96,40%	96,40%	96,160%	96,160%	97,150%	97,150%
	Meta	95,320%	95,320%	95,320%	95,320%	95,320%	95,320%	95,320%	95,320%	95,320%	95,320%	95,320%	95,320%
	% hacia la meta	98,6152%	98,6152%	101,8569%	101,8569%	100,7763%	100,7763%	101,133%	101,133%	100,8812%	100,8812%	101,9198%	101,9198%

Teniendo en cuenta lo anterior, hasta el momento los indicadores de la PPDA, están así:

Indicadores Resultado - Medida:

- a. Dar instrucciones a los funcionarios de la compañía sobre atención de peticiones. Se alcanzó el 150% del objetivo del año, pues se plantearon 2 capacitaciones y se han realizado 3 ($3/2 \times 100 = 150\%$)
- b. Seguimiento y control:
 - Se planteó que para el periodo 2026 realizarían a los clientes externos encuestas de satisfacción mensualmente y hasta el momento todos los meses del semestre se han remitido, es decir, 100% para el período de medición y 50% del indicador anual.
 - Así mismo, se proyectó que en cada trimestre en el comité SAC se informara el resultado y acciones de prevención y corrección, se han realizado las 2 del semestre, es decir, 100% para el período de medición y 50% del indicador anual.

Indicadores Gestión - Mecanismo:

- a) Dar instrucciones: Se alcanzó el 150% del objetivo del año, pues se plantearon 2 capacitaciones y se han realizado 3 ($3/2 \times 100 = 150\%$).
- b) Seguimiento y control:
 - Se planteó que mensualmente que la gerencia de servicio consolidaría el resultado de las encuestas de satisfacción enviadas a los peticionarios, y en el semestre se ha cumplido al 100%. Pues como se mostró en líneas anteriores consolidó mensualmente el resultado de las encuestas realizadas a los peticionarios.
 - Se propuso que en los Comités SAC se presentará el informe de gestión de peticiones y el planteamiento de las acciones preventivas y correctivas. En el semestre se socializaron en el comité SAC los 2 informes propuestos, lográndose el 100% de la meta semestral y 50% de la anual.