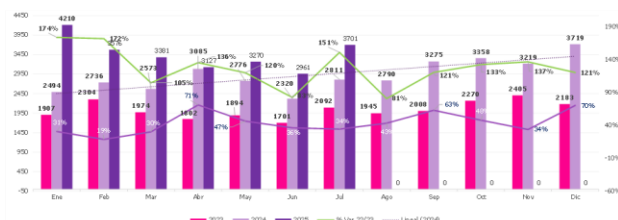


INFORME DE PQR's – OCTUBRE 2025

Cantidad de PQR's Recibidas

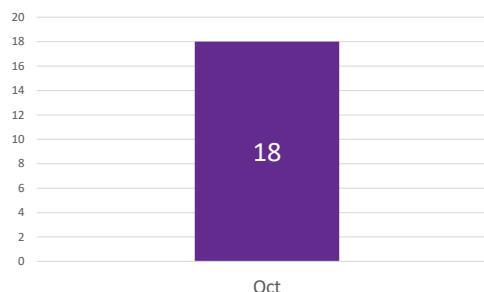


En el mes de octubre se registraron 3.701 PQR's, lo que representa un incremento del 32% en comparación con el mismo periodo del año 2024. Sin embargo, respecto al mes anterior de 2025, se evidenció una disminución del 25%

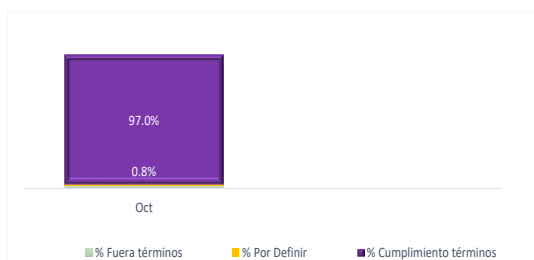
Del análisis realizado a nuestras bases de datos, se identificó un incremento en las siguientes motivaciones por parte de los peticionarios: un 34,3% en las solicitudes, 91,1% en los siniestros, 44,8% en los casos que no son competencia de la compañía y 122,0% en los procesos de cartera, en comparación con el mismo mes del año anterior.

Cantidad de PQR's trasladadas por competencia

Durante el mes de octubre se trasladaron algunas solicitudes a otras entidades por no ser de nuestra competencia. Al cierre del periodo, no se registraron casos en los que se hubiera 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 17 de la Ley 1755 de 2015, o que se encontraban en trámite al momento del corte.

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

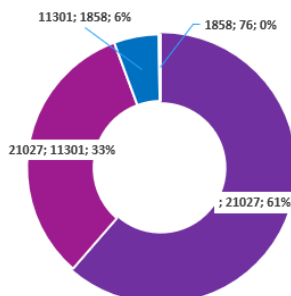
Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplente: Dra. Bertha García Meza
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
Teléfono: (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android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

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

PQR's con negación de acceso de información

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

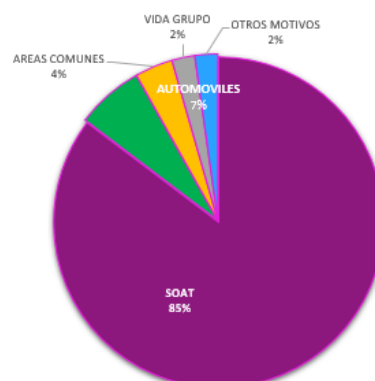
Cantidad de PQR's por medio de recepción



El 61.0% 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 33.0% 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 85% del total. Le siguen los ramos de automóviles (7%), otros motivos (2%) y áreas comunes (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**