

## INVITACIÓN ABIERTA 008-2026

**OBJETO:** “Contratar el programa de seguros de LA PREVISORA S.A. requerido para la adecuada protección de los bienes e intereses patrimoniales asegurables, incluyendo las pólizas de seguros para convenionados conforme lo establecido en la Convención Colectiva de Trabajo 2024-2027 y la póliza vida grupo directivo mediante compañía(s) de seguros legalmente autorizada(s) por la superintendencia financiera de Colombia.”

<b>1. OBSERVACIONES - POSITIVA .....</b>	<b>2</b>
<b>2. OBSERVACIONES – SEGUROS MUNDIAL .....</b>	<b>11</b>
<b>3. OBSERVACIONES HDI SEGUROS .....</b>	<b>20</b>
<b>4. OBSERVACIONES ZURICH .....</b>	<b>35</b>
<b>5. OBSERVACIONES MAPFRE SEGUROS .....</b>	<b>55</b>
<b>6. OBSERVACIONES BMI.....</b>	<b>59</b>
<b>7. OBSERVACIONES CHUBB .....</b>	<b>61</b>
<b>8. OBSERVACIONES CONFIANZA .....</b>	<b>82</b>
<b>9. OBSERVACIONES ALLIANZ .....</b>	<b>87</b>
<b>10. OBSERVACIONES AXXA COLPATRIA .....</b>	<b>123</b>
<b>11. OBSERVACIONES SEGUROS DE VIDA DEL ESTADO S.A .....</b>	<b>151</b>

**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](http://www.previsora.gov.co) | [www.saberseguro.com](http://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) 601 108161 Horario: L-V 8:00 a.m. a 6:00 p.m  
**Correo Electrónico:** defensoriaprevisora@ustarizabogados.com  
**App:** Defensoria del Consumidor Financiero (Andorid IOS)  
[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)



## 1. OBSERVACIONES - POSITIVA

### OBSERVACIÓN

1. En relación con el numeral **15. Garantía de seriedad de la propuesta**, página 25, solicitamos muy respetuosamente que se permita presentar Garantía de Seriedad de la Oferta, por el 10% del valor del Presupuesto para los grupos de vida a los cuales se presente la Compañía y que no se haga por el valor total del presupuesto oficial, que incluye también los grupos de seguros Generales, en caso de que el oferente no se presente a todos.

**RESPUESTA:** Se realizará el ajuste mediante adenda N° 03, en donde se indique que el valor de la garantía será equivalente al 10% del valor total del presupuesto del grupo o grupos a los que presente oferta.

### OBSERVACIÓN

2. Conforme a lo preceptuado en el Artículo 7 de la Ley 1150 de 2007 del siguiente tenor “Las garantías no serán obligatorias en los contratos de empréstito, en los interadministrativos, en los de Seguros, y en los contratos.....” subrayado fuera de texto, atentamente solicitamos a la entidad eliminar la exigencia de constituir esta garantía.

Tener en cuenta que en desarrollo del principio Constitucional de Economía el legislador quiso con la expedición de la ley 1150 de 16 de Julio de 2007, la cual derogó parcialmente la ley 80 de 1993, es permitir el acceso a todas aquellas personas interesadas en contratar con el Estado y lograr la pluralidad de oferentes, es decir optimizar los costos que en algunos casos desmotivan o dificultan la celebración de los contratos con el sector público, razón por la cual se adoptó entre otras medidas la prohibición de la venta de pliegos de acuerdo al parágrafo 4° del numeral 3 del artículo 2 de la ley 1150 de 2007. Como diáfano se puede observar, con la exigencia derogada lo que se estaba haciendo era elevar los costos de la ejecución del contrato y en últimas haciendo más onerosa la contratación Estatal, costos estos que al fin y al cabo son trasladados a la administración.

**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](http://www.previsora.gov.co) | [www.saberseguro.com](http://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) 601 108161 Horario: L-V 8:00 a.m. a 6:00 p.m.  
Correo Electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com  
App: Defensoría del Consumidor Financiero (Android IOS)  
[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)



Si la necesidad de la solicitud de la garantía de cumplimiento tiene su génesis en la protección de los riesgos que se deriven del desarrollo del contrato, la administración puede hacer uso de las sanciones contempladas en el pliego de condiciones en el cual se incluyen multas y cláusulas penales pecuniarias con cuantías importantes, las cuales se harán efectivas como lo establece el parágrafo del artículo 17 de la ley 1150 de 2007.

Igualmente; en aras de buscar el cumplimiento del contrato, la administración en un momento dado puede hacer efectiva la póliza de seguro, por cuanto ésta presta mérito ejecutivo y no sería necesario un seguro para cubrir otro seguro, motivos estos que llevaron al legislador a no exigir esta clase de garantías para contratos de seguros.

Como si lo anterior no fuese suficiente, Constitucionalmente se estableció un régimen especial de intervención estatal sobre la actividad aseguradora lo cual conlleva a que las aseguradoras fueran vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia, entidad de derecho público que puede sancionar a las aseguradoras por el incumplimiento de sus obligaciones.

Por las razones expuestas solicitamos muy respetuosamente la eliminación de la Garantía de Cumplimiento como requisito tras la suscripción del contrato.

**RESPUESTA:** Tal como se indica en el numeral 8. Garantías del documento de condiciones el cual establece:

En cuanto de las demás pólizas para amparar el contrato resultante del presente proceso, no se requieren, teniendo en cuenta el tipo de contrato que será suscrito entre las partes como lo es el contrato de seguros, al respecto es importante citar:

De acuerdo con lo establecido en el artículo 7 de la Ley 1150 de 2007, “... Las garantías no serán obligatorias en los contratos de empréstito, en los interadministrativos, en los de seguro ...”, como se puede observar el objeto del proceso de Invitación Abierta es “Objeto: Contratar el programa de seguros de La Previsora S.A. para cada grupo, con una o varias aseguradoras debidamente autorizadas por la Superintendencia Financiera de Colombia”, de esta forma no es obligatoria la exigencia de mecanismos de garantía para amparar el riesgo de incumplimiento de las obligaciones contractuales, razón por la cual solamente se exigirá a los proponentes la Garantía de Seriedad de Oferta establecida en el numeral 19 del artículo 25 de la Ley 80 de 1993 y modificada por el artículo 7 de la Ley 1150 de 2007, a efectos de garantizar el ofrecimiento y obligaciones que asumen los proponentes en la etapa precontractual y de desarrollo del proceso hasta la suscripción de los contratos de seguros que sean adjudicados y del cumplimiento para aquellas obligaciones que no sean propias

**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](http://www.previsora.gov.co) | [www.saberseguro.com](http://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) 601 108161 Horario: L-V 8:00 a.m. a 6:00 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  
 PREVISORA SEGUROS S.A.  
 @somosPREVISORA



del Contrato de Seguro, sino del mantenimiento de las condiciones de la oferta hasta la expedición de las pólizas.

De igual forma es importante mencionar que el contrato de seguros podrá ser cancelado acorde con lo establecido en el artículo 1071 REVOCACIÓN del código de comercio, además que el contrato de seguros presta mérito ejecutivo acorde con lo dispuesto en el artículo 1053 del mismo estatuto comercial, así:

“ARTÍCULO 1053. CASOS EN QUE LA PÓLIZA PRESTA MÉRITO EJECUTIVO. Subrogado por el art. 80, Ley 45 de 1990. El nuevo texto es el siguiente: La póliza prestará mérito ejecutivo contra el asegurador, por sí sola, en los siguientes casos:

1. En los seguros dotales, una vez cumplido el respectivo plazo.
2. En los seguros de vida, en general, respecto de los valores de cesión o rescate, y
3. Transcurrido un mes contado a partir del día en el cual el asegurado o el beneficiario o quien los represente, entregue al asegurador la reclamación aparejada de los comprobantes que, sean indispensables para acreditar los requisitos del artículo 1077, sin que dicha reclamación sea objetada. Si la reclamación no hubiere sido objetada, el demandante deberá manifestar tal circunstancia en la demanda.”

Por lo anterior LA PREVISORA S.A no ha exigido dentro de sus términos la suscripción y/o expedición de una garantía de cumplimiento tras la firma del contrato.

## OBSERVACIÓN

3. Tratándose de las cláusulas de MULTAS y PENAL PECUNIARIA, si bien es cierto que estas son comunes los contratos privados, también lo es que para los contratos de seguros (Pólizas) y conforme a las normas que regulan esta materia (Libro Cuarto – Título V – CONTRATO DE SEGURO del Código de Comercio) tampoco es viable su aplicación. Amablemente agradecemos excluir de forma completa las cláusulas: MULTAS Y PENAL PECUNIARIA de la Minuta del contrato.

**RESPUESTA:** Como se evidencia en el Anexo 12, se indica que el mismo formato es un modelo de los contratos suscritos con LA PREVISORA S.A., lo cual no implica que el contrato suscrito con EL PROVEEDOR seleccionado sea exactamente igual al modelo relacionado, por lo cual mediante adenda se procederá con la eliminación.

**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](http://www.previsora.gov.co) | [www.saberseguro.com](http://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) 601 108161 Horario: L-V 8:00 a.m. a 6:00 p.m.  
Correo Electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com  
App: Defensoría del Consumidor Financiero (Android IOS)  
[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)



#### Observaciones Técnicas al grupo 7

4. En relación con el numeral 18. Impuestos, Tasas y Contribuciones, agradecemos confirmar el detalle del porcentaje de impuestos (estampillas) y contribuciones aplicables al contrato derivado del presente proceso.

**RESPUESTA:** La Previsora S.A. es una sociedad de economía mixta del orden nacional, sometida al régimen de las empresas industriales y comerciales del Estado, por lo tanto, actúa como agente de retención a título de Renta, IVA e ICA y aplicará dichos descuentos conforme a las normas vigentes establecidas, teniendo en cuenta la naturaleza jurídica y régimen fiscal del contratista y la naturaleza propia de la operación.

Si el contrato es suscrito en la ciudad de Bogotá, no estará sujeto a contribución por estampillas. No obstante; si la ciudad de suscripción es otra, se aplicará lo establecido en el Acuerdo Municipal vigente de la ciudad que corresponda.

#### OBSERVACIÓN

5. Considerando que requieren continuidad de cobertura, agradecemos indicar si alguno de los asegurados actuales tiene o padecido de alguna enfermedad, de ser así, por favor relacionar asegurado, padecimiento y extra-primas actuales

**RESPUESTA:** No se acepta la Observación: teniendo en cuenta que, de acuerdo con la normatividad vigente en Colombia, la compañía no se encuentra facultada para suministrar información relacionada con diagnósticos médicos, antecedentes clínicos o condiciones de salud de sus trabajadores, toda vez que dicha información constituye un dato personal sensible de conformidad con la Ley 1581 de 2012. Adicionalmente, la información clínica se encuentra amparada por la reserva legal de la historia clínica establecida en la Ley 23 de 1981 y desarrollada mediante la Resolución 1995 de 1999, modificada por la Resolución 839 de 2017, por lo que su acceso y divulgación solo procede con autorización expresa del titular o por requerimiento de autoridad competente en los casos previstos por la ley.

Frente a esta inquietud, para mayor claridad, indicamos en cuanto a la póliza de convenionados:

- Actualmente las pólizas no han generado ningún tipo de prima extra.

**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](http://www.previsora.gov.co) | [www.saberseguro.com](http://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) 601 108161 Horario: L-V 8:00 a.m. a 6:00 p.m.  
Correo Electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com  
App: Defensoría del Consumidor Financiero (Android IOS)  
[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)



- En las condiciones obligatorias de la póliza, se indicó, que no aplica ningún tipo de exclusión o preexistencia, y en este orden, es irrelevante informar si alguno de los trabajadores padece o tienen enfermedad alguna en la actualidad.

#### OBSERVACIÓN

6. Amablemente solicitamos confirmar el nombre de la aseguradora con la cual los asegurados tienen la póliza vigente.

**RESPUESTA:** La entidad se permite informar que la póliza de vida directivos, actualmente contratada con Compañía de Seguros Colsonitas; las demás de vida, están contratadas con Allianz Seguros de Vida S.A.

#### OBSERVACIÓN

7. En caso de que los asegurados no tengan póliza vigente y con el fin de tener aprobación por parte de nuestro reasegurador, amablemente solicitamos diligenciamiento de formato de asegurabilidad, sin lugar a extra prima ni exámenes médicos, es con el único fin de conocer el estado de salud de los asegurados.

**RESPUESTA:** La entidad no acepta la solicitud del observante, toda vez que, no aplica ningún tipo de requisito de asegurabilidad sobre el grupo de personas que integran las pólizas de vida a contratar.

#### OBSERVACIÓN

8. Amablemente solicitamos publicar siniestralidad actualizada, lo anterior debido a que el archivo detalle de siniestralidad tiene siniestralidad incurrida hasta diciembre de 2024.

**RESPUESTA:** La entidad informa al observante que, publicará el informe de siniestralidad correspondiente a los últimos 5 años en el **ANEXO N°24 SINIESTRALIDAD ACUMULADA POLIZAS VG, VGD, VGD, EX, I&T\_5 AÑOS**), para todos los ramos, con los demás documentos del proceso.

**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](http://www.previsora.gov.co) | [www.saberseguro.com](http://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) 601 108161 Horario: L-V 8:00 a.m. a 6:00 p.m.  
Correo Electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com  
App: Defensoría del Consumidor Financiero (Android IOS)  
[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)



9. Solicitamos publicar el listado de asegurados de cada una de las pólizas con fecha de nacimiento.

**RESPUESTA:** La entidad informa al observante que, publicarán los listados de asegurados indicando el género, fecha de nacimiento y valor asegurado individualmente considerado, para las pólizas de vida, vida deudor, exequias y vida grupo directivos en el **ANEXO N°25 BASES DATOS DEFINITIVAS\_VG, VGD, EXE, VGD, I&T.**

### OBSERVACIÓN

#### OBSERVACIONES AL GRUPO NO 8 EXEQUIAS

10. ¿Los jubilados y pensionados que incluye la póliza tienen edad máxima de ingreso?

**RESPUESTA:** La entidad informa al observante que, dentro del **ANEXO N°. 14 CONDICIONES TÉCNICAS OBLIGATORIAS**, en la ficha de exequias, fila 6, se explica claramente que no hay una edad máxima de ingreso.

### OBSERVACIÓN

11. ¿La previsora se encarga de trasladar el pago del auxilio funerario al asegurado principal?

**RESPUESTA:** Se da respuesta a la observación en los siguientes términos: conforme con lo establecido en la Convención Colectiva de Trabajo 2024 – 2027, suscrita entre La Previsora S.A. y la organización sindical SINTRAPREVI, la Compañía hace el pago directo al asegurado o beneficiario, solicitando el reembolso de la suma pagada posteriormente.

Para mayor ilustración enviamos el texto de la cláusula convencional que describe la obligación:

*“CLÁUSULA SETENTA Y NUEVE. - (Convención Colectiva de Trabajo del 7 de noviembre de 2013, modificada el 26 de noviembre de 2019) Del Auxilio funerario: Auxilio funerario convencional: LA COMPAÑÍA pagará directamente o contratará un seguro para pagar la suma equivalente a cinco (5) salarios mínimos mensuales legales vigentes para gastos de entierro*

**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](http://www.previsora.gov.co) [www.saberseguro.com](http://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) 601 108161 Horario: L-V 8:00 a.m. a 6:00 p.m.  
Correo Electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com  
App: Defensoría del Consumidor Financiero (Android IOS)  
[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)



por fallecimiento del trabajador o de alguno de los siguientes familiares suyos: Padres, hijos, cónyuge, o compañera(o) permanente.

El trabajador deberá comunicar por escrito a LA COMPAÑÍA los datos de nombre, sexo, edad y documento de identificación de los familiares mencionados.

En caso de fallecimiento de uno de los tales familiares, el trabajador deberá acreditar el parentesco o el vínculo, con el Registro Civil de Nacimiento o de Matrimonio según el caso, el deceso con el registro de defunción. La unión con una compañera(o) permanente deberá demostrarse con dos (2) declaraciones extra-juicio o con otra prueba idónea para tal efecto.

Al momento del fallecimiento de alguno de tales familiares, LA COMPAÑÍA girará directamente al trabajador o sus beneficiarios, el valor de los cinco (5) salarios mínimos mensuales legales vigentes y posteriormente, LA COMPAÑÍA realizará el respectivo recobro a la Aseguradora, previa autorización por parte del trabajador o beneficiario.

**PARÁGRAFO PRIMERO:** En caso de fallecimiento de un pensionado de LA COMPAÑÍA, ésta pagará directamente o contratará un seguro para pagar la suma equivalente a cinco (5) salarios mínimos mensuales legales vigentes, a quienes demuestren haber sufragado los gastos de entierro.

Este beneficio se aplicará también a las personas pensionadas o que se pensionen al servicio de LA COMPAÑÍA y hayan trabajado durante veinte (20) años o más al servicio de esta.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** El auxilio funerario de que trata la presente cláusula, reemplaza a los consagrados en la ley para el trabajador y el pensionado, siempre que sean superiores a los legales. Los gastos funerarios convencionales no son acumulables a los legales.

**PARÁGRAFO TERCERO:** LA COMPAÑÍA girará los recursos con la presentación de la solicitud del auxilio acompañada del certificado de defunción.

La correspondiente solicitud deberá ser escrita, manifestando su compromiso de aportar en el mes siguiente al desembolso, el registro civil de defunción, documento indispensable para el recobro de lo propio ante la aseguradora, así como la autorización expresa para que LA COMPAÑÍA descuenta de su salario y prestaciones sociales el valor correspondiente al auxilio, cuando el funcionario no cumpla con la obligación de entregar dentro del término aquí establecido el registro civil de defunción.

**PARÁGRAFO CUARTO:** El presente auxilio no es constitutivo de salario ni factor prestacional para ningún efecto”.

**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](http://www.previsora.gov.co) | [www.saberseguro.com](http://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) 601 108161 Horario: L-V 8:00 a.m. a 6:00 p.m.  
Correo Electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com  
App: Defensoría del Consumidor Financiero (Android IOS)  
[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)



La entidad informa al observante que, el auxilio funerario debe ser pagado por la aseguradora a los reclamantes; es decir a LA PREVISORA SA COMPAÑÍA DE SEGUROS.

### OBSERVACIÓN

12. ¿Pueden los menores de edad pertenecer a esta póliza?

**RESPUESTA:** En la fila 5 del **ANEXO N°. 14 CONDICIONES TÉCNICAS OBLIGATORIAS**, ficha exequias, se especifica que la edad mínima de ingreso son 18 años.

La entidad les invita a revisar con sumo detalle los documentos y anexos publicados en el proceso.

### OBSERVACIÓN

13. ¿La cobertura de eutanasia cubre a todos los asegurados incluyendo los jubilados y pensionados?

**RESPUESTA:** La entidad informa que cubre a todos los asegurados.

### OBSERVACIÓN

14. ¿Aparte de la eutanasia cubre muerte asistida? ¿Y desde que edad?

**RESPUESTA:** Dentro de la definición legal la eutanasia se entiende como muerte asistida por tanto es un mismo concepto. Aplica para cualquier asegurado en la póliza indiferentemente de su edad.

### OBSERVACIÓN

15. ¿Cubre Preexistencias a jubilados y pensionados?

**RESPUESTA:** las pólizas de vida a contratar por parte de la entidad no contemplan aplicación de exclusiones por preexistencias para ninguno de los miembros del grupo asegurado, así como tampoco la aplicación de requisitos de asegurabilidad

16. ¿Es viable el plazo de pago de primas dentro de los 30 días?

**RESPUESTA:** Nos permitimos confirmar el pliego de condiciones, numeral 17 forma de pago, Vida Grupo Deudor, Vida Grupo Exequias e Incendio y Terremoto: Se realizará el pago de la prima anual, dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la fecha de presentación de la factura o el documento equivalente, acompañada de la carátula de cada póliza y demás anexos que correspondan la cual deberá ser previamente verificada y avalada por el supervisor del contrato.

**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](http://www.previsora.gov.co) | [www.saberseguro.com](http://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) 601 108161 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](http://www.ustarizabogados.com)



## 2. OBSERVACIONES – SEGUROS MUNDIAL

### OBSERVACIÓN

1. Solicitamos amablemente a la entidad se permita acreditar el **FORMATO DE PARAFISCALES** en formato libre siempre y cuando este cumpla con todos los requerimientos solicitados.

**RESPUESTA:** No aceptamos su observación teniendo en cuenta que en el literal e del numeral 1.1 oferentes de origen nacional, se indica que el proponente deberá aportar una certificación en donde conste que la firma o sociedad se encuentra a paz y salvo por concepto de aportes parafiscales (ICBF, SENA, Caja de Compensación Familiar) y de aportes al sistema integral de seguridad social (Salud, Pensión y Riesgos Laborales), de acuerdo con lo establecido en el artículo 50 de la ley 789 de 2002, realizados durante los seis (6) meses anteriores a la fecha de facturación, expedida por el Revisor Fiscal de la empresa o por el Representante Legal de la misma, cuando por disposición legal la firma no esté obligada a tener Revisor Fiscal, la cual deberá ser expedida con fecha no mayor de treinta (30) días calendario a la fecha de cierre de este proceso.

Teniendo en cuenta esto y como se evidencia en el documento de condiciones, no se proporciona un modelo específico para que sea diligenciado, en el entendido que la certificación aportada deberá contener lo indicado anteriormente.

### OBSERVACIÓN

2. Solicitamos indicar si el presente proceso cuenta con intermediario y en caso afirmativo por favor informar el nombre, NIT o cedula, en caso de que sea una unión temporal por favor informar los porcentajes y quien es el líder.

**RESPUESTA:** El presente proceso cuenta con el intermediario CORRECOL, CORREDORES COLOMBIANOS DE SEGUROS, CORREDORES DE SEGUROS S.A. identificado con NIT 830.018.004-1.

### OBSERVACIÓN

3. Experiencia: agradecemos por favor en la experiencia se permita acreditar también con certificaciones de Vida Deudor

**RESPUESTA:** No se acepta su solicitud en razón a que la entidad requiere de sus contratistas una experiencia comprobada en el manejo y administración de las pólizas de seguro a

**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](http://www.previsora.gov.co) | [www.saberseguro.com](http://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) 601 108161 Horario: L-V 8:00 a.m. a 6:00 p.m.  
Correo Electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com  
App: Defensoría del Consumidor Financiero (Android IOS)  
[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)



contratar. La experiencia en pólizas de Vida Grupo se debe acreditar con pólizas de Vida Grupo y la de Vida Grupo Deudores con Vida Grupo Deudores.

Debido a lo anterior, no se modificarán las condiciones del proceso en cuanto a la observación referida.

## OBSERVACIÓN

4. Nivel de endeudamiento: solicitamos a la entidad se modifique el nivel de endeudamiento a menor o igual a 0.92, lo anterior teniendo en cuenta que las compañías de seguro deben establecer reservas técnicas las cuales corresponden a provisiones de carácter obligatorio que se deben constituir de las primas no devengadas sobre las primas emitidas; por lo que se entiende que estas no significan como tal un endeudamiento, pues tienen el propósito de proteger la parte del riesgo correspondiente a la prima no devengada, garantizan el pago de los siniestros ocurridos que no hayan sido liquidados o avisados durante el ejercicio contable y también para cubrir riesgos cuya siniestralidad es poco conocida, altamente fluctuante, cíclica o catastrófica. Como es de público conocimiento, el mercado asegurador es una actividad regulada por la Superintendencia Financiera, circunstancia que hace que este contrato sea especial si se quiere tener un parámetro de confiabilidad en la responsabilidad del adjudicatario, de manera que el respaldo y la seguridad para el amparo de los bienes del proceso de la referencia se da precisamente con las Reservas Técnicas, las cuales se encuentran reguladas en el Artículo 186 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, en caso contrario solicitamos se modifique la fórmula de calcularlo de la siguiente manera y que su resultado sea menor o igual al 35% : Pasivo Total –Reservas Técnicas / Activo total : Menor o igual al 35%.

**RESPUESTA:** La capacidad financiera definida por Previsora se fundamenta en un estudio de mercado realizado conforme al objeto del contrato. Este análisis consideró variables como el valor, duración, complejidad y forma de pago del contrato, con el objetivo de asegurar que el proveedor cuente con la liquidez y solidez necesarias para su adecuada ejecución.

Para establecer los indicadores financieros requeridos, se tuvo en cuenta lo estipulado en el documento de condiciones, especialmente en lo relacionado con la forma de pago y el plazo de ejecución. Los proponentes deben demostrar una capacidad financiera mínima que les permita cumplir con las actividades previstas durante la ejecución contractual.

En este sentido, se definieron indicadores que permiten evaluar la idoneidad financiera de los proponentes, considerando dimensiones como el capital de trabajo, nivel de endeudamiento, patrimonio e índice de liquidez. Estos indicadores, en conjunto, permiten verificar la solvencia necesaria para garantizar el cumplimiento del objeto contractual.

Teniendo en cuenta lo anterior, y dado que los indicadores solicitados responden a las necesidades específicas de Previsora, se mantiene la definición de capacidad financiera establecida.

**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](http://www.previsora.gov.co) | [www.saberseguro.com](http://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) 601 108161 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](http://www.ustarizabogados.com)

 PREVISORA.SEGUROS  
 PREVISORASEGUROS  
 PREVISORA SEGUROS  
 PREVISORA SEGUROS S.A.  
 @somosPREVISORA



5. Agradecemos por favor a la entidad permita acreditar Aportar como mínimo dos (2) y máximo cuatro (6) certificaciones que acrediten la experiencia en la expedición de pólizas de seguros de vida.

**RESPUESTA:** La entidad no acepta su observación en razón a que se considera razonable la exigencia de certificaciones para acreditar experiencia, máxime en ramos de masiva comercialización como lo son los de vida.

### OBSERVACIÓN

6. En cuanto a la seriedad de la oferta, agradecemos por favor se permita que el valor asegurado sea por el grupos o los grupos a los cuales se presente oferta.

**RESPUESTA:** Se realizará el ajuste mediante adenda N° 03, en donde se indique que el valor de la garantía será equivalente al 10% del valor total del presupuesto del grupo o grupos a los que presente oferta.

### OBSERVACIÓN

7. Agradecemos por favor publicar el formato de propuesta económica

**RESPUESTA:** La entidad publicará el formato de propuesta económica, mediante la adenda N° 03. ANEXO N°26\_FORMATO PROPUESTA ECONÓMICA.

### OBSERVACIÓN

8. Agradecemos amablemente a la entidad, informar los siniestros reportados a que póliza de vida corresponden, teniendo en cuenta que, contamos con 3 pólizas de vida en la presente licitación

**RESPUESTA:** La entidad informa al observante que, publicará el informe de siniestralidad correspondiente a los últimos 5 años en el **ANEXO N°24 SINIESTRALIDAD ACUMULADA POLIZAS VG, VGD, VGD, EX, I&T\_5 AÑOS**., para todos los ramos, con los demás documentos del proceso.

**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](http://www.previsora.gov.co) | [www.saberseguro.com](http://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) 601 108161 Horario: L-V 8:00 a.m. a 6:00 p.m.  
Correo Electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com  
App: Defensoria del Consumidor Financiero (Andorid IOS)  
[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)



9. Agradecemos amablemente a la entidad informar si el presente proceso cuenta con cargas impositivas de estampillas, en caso de ser afirmativo, agradecemos amablemente a la entidad informar el porcentaje

**RESPUESTA:** La Previsora S.A. es una sociedad de economía mixta del orden nacional, sometida al régimen de las empresas industriales y comerciales del Estado, por lo tanto, actúa como agente de retención a título de Renta, IVA e ICA y aplicará dichos descuentos conforme a las normas vigentes establecidas, teniendo en cuenta la naturaleza jurídica y régimen fiscal del contratista y la naturaleza propia de la operación.

Si el contrato es suscrito en la ciudad de Bogotá, no estará sujeto a contribución por estampillas. No obstante; si la ciudad de suscripción es otra, se aplicará lo establecido en el Acuerdo Municipal vigente de la ciudad que corresponda.

#### OBSERVACIÓN

10. Agradecemos amablemente a la entidad, aclarar si para el presente proceso aplica impuesto de timbre

**RESPUESTA:** El impuesto de Timbre fue reactivado mediante Decreto 175 de 2025 y la tarifa del 1% estuvo vigente hasta el 31/12/2025, por lo tanto, el documento que se genere producto de este proceso estaría gravado a la tarifa del 0%, salvo disposiciones futuras que estimen lo contrario.

#### OBSERVACIÓN

11. Agradecemos amablemente a la entidad publicar la relación de asegurados, indicando como mínimo la fecha de nacimiento de cada uno de ellos.

**RESPUESTA:** La entidad informa al observante que, publicarán los listados de asegurados indicando el género, fecha de nacimiento y valor asegurado individualmente considerado, para las pólizas de vida, vida deudor, exequias y vida grupo directivos en el **ANEXO N°25 BASES DATOS DEFINITIVAS\_VG, VGD, EXE, VGD, I&T.**

**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](http://www.previsora.gov.co) | [www.saberseguro.com](http://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) 601 108161 Horario: L-V 8:00 a.m. a 6:00 p.m.  
Correo Electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com  
App: Defensoría del Consumidor Financiero (Android IOS)  
[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)



**VIDA**

12. Bolsa para pensionados: Agradecemos amablemente a la entidad, informar la cantidad de casos que se han pagado en los últimos 5 años, agradecemos indicarlo por año

**RESPUESTA:** Durante los últimos cinco (5) años, no se ha hecho uso de esta bolsa.

**OBSERVACIÓN**

13. En cuanto a clausa de pensionado por favor aclarar como funciona el amparo.

**RESPUESTA:** La Previsora Compañía de Seguros se abstiene de pronunciarse en uno u otro sentido toda vez que la observación no es clave en su redacción y no se entiende la solicitud de fondo en cuanto a qué cláusula de pensionado se refiere el observante.

**OBSERVACIÓN**

14. Teniendo en cuenta que el valor asegurado corresponde a SMMLV, agradecemos amablemente a la entidad, se permita generar el cobro de prima adicional al incrementar el SMMLV

**RESPUESTA:** La Previsora Compañía de Seguros, no acepta la observación en razón a que las compañías aseguradoras dentro de sus cálculos deben estimar la tasa suficiente para poder surtir el aumento de valor asegurado correspondiente a la indexación del salario mínimo del 2027.

**OBSERVACIÓN**

15. Agradecemos amablemente a la entidad, informar la cantidad de asistentes que asistirán Programas de promoción y prevención

**RESPUESTA:** La Previsora Compañía de Seguros informa que esta participación es por demanda de funcionarios.

**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](http://www.previsora.gov.co) | [www.saberseguro.com](http://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) 601 108161 Horario: L-V 8:00 a.m. a 6:00 p.m.  
Correo Electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com  
App: Defensoría del Consumidor Financiero (Android IOS)  
[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)



16. Agradecemos amablemente a la entidad, informar si alguno de los asegurados presenta enfermedades de alto riesgo, en caso afirmativo detallar para realizar el análisis correspondiente.

**RESPUESTA:** No se acepta la Observación: teniendo en cuenta que, de acuerdo con la normatividad vigente en Colombia, la compañía no se encuentra facultada para suministrar información relacionada con diagnósticos médicos, antecedentes clínicos o condiciones de salud de sus trabajadores, toda vez que dicha información constituye un dato personal sensible de conformidad con la Ley 1581 de 2012. Adicionalmente, la información clínica se encuentra amparada por la reserva legal de la historia clínica establecida en la Ley 23 de 1981 y desarrollada mediante la Resolución 1995 de 1999, modificada por la Resolución 839 de 2017, por lo que su acceso y divulgación solo procede con autorización expresa del titular o por requerimiento de autoridad competente en los casos previstos por la ley.

### OBSERVACIÓN

17. Agradecemos amablemente a la entidad aclarar si en caso de que un asegurado haya sido indemnizado por enfermedades graves y llegase a fallecer, a este se le deberá realizar el pago al 100% o solo el porcentaje restante del amparo de vida, teniendo en cuenta que, el amparo de enfermedades graves opera como anticipo del amparo básico y el asegurado ya recibió un % de anticipo

**RESPUESTA:** La entidad informa al observante que el amparo de enfermedades graves al operar como un anticipo del amparo básico de vida reduce una vez pagada la indemnización el primero al segundo, es decir el amparo básico se reduce en la medida en que se pague el anticipo por enfermedades graves.

### OBSERVACIÓN

#### VIDA DEUDOR

18. Agradecemos amablemente a la entidad eliminar las Enfermedades Graves, toda vez que, este amparo no es objeto de la póliza de vida deudor, que busca cubrir el pago del saldo insoluto bajo sus amparos de muerte e ITP

**RESPUESTA:** Revisada la observación, la Entidad se permite informar al interesado que no es posible aceptar la solicitud de modificar esta condición. Lo anterior en razón a que ello conllevaría a una eventual afectación de los intereses patrimoniales de la Entidad al modificar, reducir y/o limitar sus condiciones actuales de asegurabilidad.

En razón a lo anterior, no se modificarán las condiciones básicas obligatorias.

**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](http://www.previsora.gov.co) | [www.saberseguro.com](http://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) 601 108161 Horario: L-V 8:00 a.m. a 6:00 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  
 PREVISORA SEGUROS S.A.  
 @somosPREVISORA



## OBSERVACIÓN

19. Enfermedades Graves: teniendo en cuenta que la póliza corresponde a una póliza de vida deudor, agradecemos amablemente a la entidad, el pago se le realizará a la previsorora, por lo cual agradecemos se nos indique si corresponde a un anticipo del saldo insoluto

**RESPUESTA:** La Entidad informa que, tratándose de una póliza de deudores, el pago lo recibe La Previsorora y en caso de existir saldos a favor la aseguradora los gira al beneficiario / asegurado principal.

## OBSERVACIONES

20. Agradecemos amablemente a la entidad publicar la relación de asegurados, indicando como mínimo la fecha de nacimiento de cada uno de ellos y su saldo insoluto

**RESPUESTA:** La entidad informa al observante que, publicarán los listados de asegurados indicando el género, fecha de nacimiento y valor asegurado individualmente considerado, para las pólizas de vida, vida deudor, exequias y vida grupo directivos en el **ANEXO N°25 BASES DATOS DEFINITIVAS\_VG, VGD, EXE, VGD, I&T.**

## OBSERVACIÓN

### VIDA DIRECTIVOS

21. Agradecemos amablemente a la entidad se permita establecer como documentos para el pago de la indemnización los solicitados por la aseguradora, esto con fines de dar mayor celeridad al pago del mismo.

**RESPUESTA:** La entidad no acepta la observación del interesado, en razón a que los documentos establecidos dentro del proceso son aquellos que razonablemente son necesarios en el manejo de indemnizaciones para los ramos señalados dentro del mercado asegurador colombiano.

Debido a lo anterior no se modifican las condiciones del proceso.

**La Previsorora 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@previsorora.gov.co  
App: Previsorora Seguros (Android & IOS)  
WhatsApp: +57 324 2015491

[www.previsorora.gov.co](http://www.previsorora.gov.co) | [www.saberseguro.com](http://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) 601 108161 Horario: L-V 8:00 a.m. a 6:00 p.m.  
Correo Electrónico: defensoriaprevisorora@ustarizabogados.com  
App: Defensoría del Consumidor Financiero (Android IOS)  
[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)



22. Agradecemos amablemente a la entidad se permita incluir en las exclusiones de ITP el intento de suicidio.

**RESPUESTA:** Revisada la observación, la Entidad se permite informar al interesado que no es posible aceptar la solicitud de modificar esta condición. Lo anterior en razón a que ello conllevaría a una eventual afectación de los intereses patrimoniales de la Entidad al modificar, reducir y/o limitar sus condiciones actuales de asegurabilidad.

En razón a lo anterior, no se modificarán las condiciones básicas obligatorias.

### OBSERVACIÓN

23. Agradecemos amablemente a la entidad, publicar la relación de siniestros de los últimos 5 años, toda vez que, la publicada solo se identifica el último año

**RESPUESTA:** La entidad informa al observante que, publicará el informe de siniestralidad correspondiente a los últimos 5 años en el **ANEXO N°24 SINIESTRALIDAD ACUMULADA POLIZAS VG, VGD, VGD, EX, I&T\_5 AÑOS**., para todos los ramos, con los demás documentos del proceso.

### OBSERVACIÓN

24. Agradecemos amablemente a la entidad, informar si alguno de los asegurados presenta enfermedades de alto riesgo, en caso afirmativo detallar para realizar el análisis correspondiente.

**RESPUESTA:** Al respecto se informa: No de acepta la Observación. De acuerdo con la normatividad vigente en Colombia, la compañía no se encuentra facultada para suministrar información relacionada con diagnósticos médicos, antecedentes clínicos o condiciones de salud de sus trabajadores, toda vez que dicha información constituye un dato personal sensible de conformidad con la Ley 1581 de 2012. Adicionalmente, la información clínica se encuentra amparada por la reserva legal de la historia clínica establecida en la Ley 23 de 1981 y desarrollada mediante la Resolución 1995 de 1999, modificada por la Resolución 839 de 2017, por lo que su acceso y divulgación solo procede con autorización expresa del titular o por requerimiento de autoridad competente en los casos previstos por la ley.

**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](http://www.previsora.gov.co) | [www.saberseguro.com](http://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) 601 108161 Horario: L-V 8:00 a.m. a 6:00 p.m.  
Correo Electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com  
App: Defensoría del Consumidor Financiero (Android IOS)  
[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)



25. Agradecemos amablemente a la entidad aclarar si en caso de que un asegurado haya sido indemnizado por enfermedades graves y llegase a fallecer, a este se le deberá realizar el pago al 100% o solo el porcentaje restante del amparo de vida, teniendo en cuenta que, el amparo de enfermedades graves opera como anticipo del amparo básico y el asegurado ya recibió un % de anticipo

**RESPUESTA:** La entidad informa al observante que al tratarse de un anticipo el amparo de enfermedades graves, cuando se afecta reduce el amparo básico de vida. De tal modo funciona en el mercado asegurador colombiano de manera estándar.

### OBSERVACIÓN

26. Agradecemos amablemente a la entidad publicar la relación de asegurados, indicando como mínimo la fecha de nacimiento de cada uno de ellos.

**RESPUESTA:** La entidad informa al observante que, publicarán los listados de asegurados indicando el género, fecha de nacimiento y valor asegurado individualmente considerado, para las pólizas de vida, vida deudor, exequias y vida grupo directivos en el **ANEXO N°25 BASES DATOS DEFINITIVAS\_VG, VGD, EXE, VGD, I&T.**

**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](http://www.previsora.gov.co) | [www.saberseguro.com](http://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) 601 108161 Horario: L-V 8:00 a.m. a 6:00 p.m.  
Correo Electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com  
App: Defensoría del Consumidor Financiero (Android IOS)  
[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)



### 3. OBSERVACIONES HDI SEGUROS

#### OBSERVACIÓN

OBSERVACIONES GRUPO DE VIDA:		
ARCHIVO	NUMERAL	OBSERVACIÓN
GENERAL		Solicitamos a la entidad confirmar correo de facturación electrónica, código PCI de la entidad y correo de supervisor del contrato, así mismo informar el proceso para la radicación de la facturación.

**RESPUESTA:** La entidad informa al observante que, la información solicitada será entregada a la aseguradora que resulte adjudicada dentro del presente proceso de selección.

#### OBSERVACIÓN

GENERAL		Solicitamos a la entidad confirmar la fecha de corte máxima para recepción de facturación electrónica.
---------	--	--

**RESPUESTA:** La entidad informa al observante que, la información solicitada será entregada a la aseguradora que resulte adjudicada dentro del presente proceso de selección.

#### OBSERVACIÓN

GENERAL		Solicitamos a la entidad, confirmar una vez adjudicado el proceso con cuantos días hábiles cuenta la aseguradora para entregar las pólizas emitidas.
---------	--	--

**RESPUESTA:** La entidad informa al observante que, la aseguradora adjudicada **cuenta con 10 días hábiles** a partir de la resolución de adjudicación para expedir las pólizas, siempre y cuando la entidad haya procedido con la entrega de la información necesaria para que la aseguradora pueda cumplir con dicha obligación.

**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](http://www.previsora.gov.co) | [www.saberseguro.com](http://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) 601 108161 Horario: L-V 8:00 a.m. a 6:00 p.m.  
 Correo Electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com  
 App: Defensoría del Consumidor Financiero (Android IOS)  
[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)



**OBSERVACIÓN**

DOCUMENTO DE CONDICIONES	EXPERIENCIA	Con la finalidad de generar pluralidad de oferentes solicitamos a la entidad <b>no limitar</b> la acreditación de experiencia a certificaciones cuya vigencia haya iniciado y culminado dentro de los cinco (05) años anteriores a la fecha de presentación de ofertas del presente proceso.
--------------------------	-------------	--

**RESPUESTA:** La entidad informa al observante que, su solicitud es aceptada en razón a que 5 años es un tiempo demasiado corto para la consolidación de certificaciones de experiencia con volúmenes de prima altos. Por tanto, se establece la antigüedad máxima de las certificaciones de experiencia en ramos de vida en **10 años**, al igual que para el resto del programa de seguros.

**OBSERVACIÓN**

DOCUMENTO DE CONDICIONES	EXPERIENCIA	Solicitamos a la entidad confirmar que para la acreditación de experiencia en el grupo 7, la misma se puede acreditar con experiencia de certificaciones de vida grupo deudor.
--------------------------	-------------	--

**RESPUESTA:** No se acepta su solicitud en razón a que la entidad requiere de sus contratistas una experiencia comprobada en el manejo y administración de las pólizas de seguro a contratar. La experiencia en pólizas de Vida Grupo se debe acreditar con pólizas de Vida Grupo y la de Vida Grupo Deudores con Vida Grupo Deudores.

Debido a lo anterior, no se modificarán las condiciones del proceso en cuanto a la observación referida.

**OBSERVACIÓN**

DOCUMENTO DE CONDICIONES	FORMA DE PAGO	Solicitamos a la entidad confirmar que para las pólizas de vida opera la forma de pago al 100% por la anualidad y no por vigencias fiscales.
--------------------------	---------------	--

**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](http://www.previsora.gov.co) | [www.saberseguro.com](http://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) 601 108161 Horario: L-V 8:00 a.m. a 6:00 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
-  PREVISORA SEGUROS S.A
-  @somosPREVISORA



**RESPUESTA:** La Previsora compañía de Seguros, se permite confirmar que se realizará el pago de las primas de manera fraccionada por vigencia fiscal. En consecuencia, se efectuará un primer pago correspondiente al periodo comprendido entre la fecha de inicio de la póliza y el 31 de diciembre de 2026, con cargo a los recursos de la vigencia 2026, y un segundo pago correspondiente al periodo comprendido entre el 1 de enero de 2027 y la fecha de finalización de la póliza, con cargo al presupuesto de la vigencia 2027. Dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la fecha de presentación de la factura o el documento equivalente, acompañada de la carátula de cada póliza y demás anexos que correspondan la cual deberá ser previamente verificada y avalada por el supervisor del contrato.

**OBSERVACIÓN**

DOCUMENTO DE CONDICIONES	FORMA DE PAGO	Solicitamos a la entidad confirmar si por el ajuste blanket, los valores estimados por cada póliza para la bolsa de novedades se deben contemplar dentro del presupuesto y la modelación de la oferta económica, o si no se deben considerar estos valores de las bolsas dentro del presupuesto a ofertar.
--------------------------	---------------	--

**RESPUESTA:** La entidad aclara que los valores corresponden a estimados realizados por la Compañía, para cubrir las novedades que se presenten durante la vigencia de la póliza, los mismos no se deben considerar para el presupuesto a ofertar.

**OBSERVACIÓN**

DOCUMENTO DE CONDICIONES	INTERMEDIARIO	Agradecemos amablemente a la entidad indicar el porcentaje de la comisión.
--------------------------	---------------	--

**RESPUESTA:** La entidad informa al interesado que las comisiones serán pagadas de conformidad con lo estipulado en artículo 1341 del código de comercio y según acuerdos comerciales que el corredor de seguros tenga vigentes con las aseguradoras.

La información de porcentajes de comisión es transparente para la entidad.

**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](http://www.previsora.gov.co) | [www.saberseguro.com](http://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) 601 108161 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](http://www.ustarizabogados.com)

-  PREVISORA.SEGUROS
-  PREVISORASEGUROS
-  PREVISORA SEGUROS
-  PREVISORA SEGUROS S.A
-  @somosPREVISORA



DOCUMENTO DE CONDICIONES	16. Financiación y presupuesto oficial GRUPO 7	Agradecemos amablemente a la entidad indicar el detalle del presupuesto por póliza que conforma el grupo 7.  O en su defecto, por favor confirmar que el presupuesto es global por grupo y se puede distribuir por póliza de acuerdo con las políticas y análisis de suscripción de la aseguradora.
--------------------------	--	---

**RESPUESTA:** La entidad informa al observante que el presupuesto se establece por grupo tal cual como se indica en las reglas del proceso capítulo 16, por tanto, no se realizará ninguna modificación a los documentos del proceso en este sentido.

**OBSERVACIÓN**

DOCUMENTO DE CONDICIONES	Para el caso de las novedades, el pago de estas se hará al finalizar la vigencia, por consiguiente, las pólizas operarán bajo el sistema de ajuste Blanket; estableciendo unas bolsas por los siguientes valores estimados: QUINCE MILLONES OCHOCIENTOS NOVENTA Y NUEVE MIL CUATROCIENTOS TREINTA Y SEIS PESOS M/CTE (\$15,899,436), CUARENTA Y SIETE MILLONES SETECIENTOS SETENTA Y SEIS MIL SETECIENTOS VEINTISÉIS PESOS M/CTE (\$47,776,726) y VEINTICINCO MILLONES CUATROCIENTOS CUARENTA MIL OCHOCIENTOS SESENTA Y SEIS PESOS M/CTE (\$25,440,866) respectivamente.	Agradecemos amablemente a la entidad indicar a que corresponde los tres valores que relacionan en la póliza de Vida Deudor, Vida Grupo Exequias e Incendio y Terremoto.
--------------------------	--	---

**RESPUESTA:** Valores corresponden a estimados realizados por la Compañía, para cubrir las novedades que se presenten durante la vigencia de la póliza; sin embargo, los mismos hacen parte del presupuesto general informado, los cuales se encuentran distribuidos de la siguiente manera:

1. \$ 15.899.436 a la póliza de Vida Deudor.
2. \$ 47.776.726 a la póliza de Vida Grupo Exequias.
3. \$25.440.866 a la póliza de Incendio y Terremoto.

**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](http://www.previsora.gov.co) | [www.saberseguro.com](http://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) 601 108161 Horario: L-V 8:00 a.m. a 6:00 p.m.  
 Correo Electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com  
 App: Defensoría del Consumidor Financiero (Android IOS)  
[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)



**OBSERVACIÓN**

DOCUMENTO DE CONDICIONES	<p>1.1.1 Menor Tasa o Prima</p> <p>El oferente que incluye en su propuesta la menor prima o tasa para la vigencia requerida por póliza obtendrá el máximo puntaje establecido dependiendo si es póliza con deducible o sin deducible, como se indica en los cuadros anteriore</p>	<p>Respecto a la evaluación y ponderación de las propuestas solicitamos respetuosamente que la entidad incluya en los pliegos una nota aclaratoria, que además sea considerada como causal de rechazo. En donde se establezca un límite para ofrecer la menor prima que los proponentes puedan ofertar. Esta medida garantiza igualdad de condiciones, transparencia y competencia bajo reglas claras, en concordancia con los principios del Estatuto General de Contratación (Ley</p>
		<p>80 de 1993) y la normatividad que lo complementa (Ley 1150 de 2007), evitando ventajas desproporcionadas y fortaleciendo la seguridad jurídica.</p>

**RESPUESTA:** Se Le informa al oferente que se mantienen los términos indicados en el Documento de condiciones toda vez que allí se contempla el procedimiento para determinar cuando una propuesta se considera artificialmente baja y la causal de rechazo cuando se considere pertinente.

**OBSERVACIÓN**

DOCUMENTO DE CONDICIONES	ESTAMPILLAS	Agradecemos amablemente a la entidad indicar si hay algún porcentaje del concepto de estampillas e indicar su %.
--------------------------	-------------	--

**RESPUESTA:** La Previsora S.A. es una sociedad de economía mixta del orden nacional, sometida al régimen de las empresas industriales y comerciales del Estado, por lo tanto, actúa como agente de retención a título de Renta, IVA e ICA y aplicará dichos descuentos conforme a las normas vigentes establecidas, teniendo en cuenta la naturaleza jurídica y régimen fiscal del contratista y la naturaleza propia de la operación.

**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](http://www.previsora.gov.co) | [www.saberseguro.com](http://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) 601 108161 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](http://www.ustarizabogados.com)

-  PREVISORA.SEGUROS
-  PREVISORASEGUROS
-  PREVISORA SEGUROS
-  PREVISORA SEGUROS S.A
-  @somosPREVISORA



Si el contrato es suscrito en la ciudad de Bogotá, no estará sujeto a contribución por estampillas. No obstante; si la ciudad de suscripción es otra, se aplicará lo establecido en el Acuerdo Municipal vigente de la ciudad que corresponda.

**OBSERVACIÓN**

ANEXO CONDICIONES OBLIGATORIAS	POLIZA VIDA GRUPO COLABORADORES	Agradecemos amablemente a la entidad indicar si, es correcto interpretar que el manejo de la póliza de Colaboradores es de cobro único anual, con reporte de novedades mensuales con cobro o devolución de prima a prorratea.
--------------------------------	---------------------------------	---

**RESPUESTA:** La entidad informa al observante que es correcto su entendimiento.

**OBSERVACIÓN**

ANEXO CONDICIONES OBLIGATORIAS	CONDICIONES DE PRORROGA	Agradecemos amablemente a la entidad aclarar en las condiciones de prórroga que esta se otorga en igualdad de condiciones, siempre y cuando la siniestralidad no sea superior al 50%, y que en caso de ser mayor a este porcentaje se ajustaran condiciones.
--------------------------------	-------------------------	--

**RESPUESTA:** Revisada la observación, la Entidad se permite informar al interesado que no es posible aceptar la solicitud de modificar esta condición. Lo anterior en razón a que ello conllevaría a una eventual afectación de los intereses patrimoniales de la Entidad al modificar, reducir y/o limitar sus condiciones actuales de asegurabilidad.

En razón a lo anterior, no se modificarán las condiciones básicas obligatorias.

**OBSERVACIÓN**

ANEXO CONDICIONES OBLIGATORIAS	POLIZA VIDA GRUPO COLABORADORES	Agradecemos amablemente a la entidad relacionar el detalle de las personas aseguradas con tipo y número de identificación, nombres y apellidos, fecha de nacimiento, cargo, ciudad, fecha de ingreso, genero.
--------------------------------	---------------------------------	---

**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](http://www.previsora.gov.co) | [www.saberseguro.com](http://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) 601 108161 Horario: L-V 8:00 a.m. a 6:00 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
-  PREVISORA SEGUROS S.A.
-  @somosPREVISORA



**RESPUESTA:** La entidad informa al observante que, publicarán los listados de asegurados indicando el género, fecha de nacimiento y valor asegurado individualmente considerado, en el **ANEXO N°25 BASES DATOS DEFINITIVAS\_VG, VGD, EXE, VGD, I&T.**

**OBSERVACIÓN**

ANEXO CONDICIONES OBLIGATORIAS	POLIZA VIDA DEUDORES	Agradecemos amablemente a la entidad relacionar el detalle de las personas aseguradas con tipo y número de identificación, nombres y apellidos, fecha de nacimiento, valor desembolso, fecha de desembolso y Valor saldo insoluto a corte de Mayo 2026.
--------------------------------	----------------------	---

**RESPUESTA:** La entidad informa al observante que, publicarán los listados de asegurados indicando el género, fecha de nacimiento y valor asegurado individualmente considerado, en el **ANEXO N°25 BASES DATOS DEFINITIVAS\_VG, VGD, EXE, VGD, I&T.**

**OBSERVACIÓN**

ANEXO CONDICIONES OBLIGATORIAS	POLIZA VIDA DIRECTIVOS	Agradecemos amablemente a la entidad relacionar el detalle de las personas aseguradas con tipo y número de identificación, nombres y apellidos, fecha de nacimiento, cargo, ciudad, fecha de ingreso, Salario.
--------------------------------	------------------------	--

**RESPUESTA:** La entidad informa al observante que, publicarán los listados de asegurados indicando fechas de ingreso, género, fecha de nacimiento, cargo, salario 2026, tipo de vinculación y valor asegurado individualmente considerado, en el **ANEXO N°25 BASES DATOS DEFINITIVAS\_VG, VGD, EXE, VGD, I&T.**

**OBSERVACIÓN**

ANEXO CONDICIONES OBLIGATORIAS	POLIZA VIDA GRUPO COLABORADORES	Agradecemos amablemente a la entidad indicar el número de asegurados, valor promedio asegurado y edades promedio.
--------------------------------	---------------------------------	---

**RESPUESTA:** La entidad informa al observante que, publicarán los listados de asegurados indicando el género, fecha de nacimiento y valor asegurado individualmente considerado, en el **ANEXO N°25 BASES DATOS DEFINITIVAS\_VG, VGD, EXE, VGD, I&T.**

**OBSERVACIÓN**

ANEXO CONDICIONES OBLIGATORIAS	POLIZA VIDA DEUDORES	Agradecemos amablemente a la entidad indicar el número de asegurados, valor promedio asegurado y edades promedio.
--------------------------------	----------------------	---

**RESPUESTA:** La entidad informa al observante que, publicarán los listados de asegurados indicando el género, fecha de nacimiento y valor asegurado individualmente considerado, en el **ANEXO N°25 BASES DATOS DEFINITIVAS\_VG, VGD, EXE, VGD, I&T.**

**OBSERVACIÓN**

ANEXO CONDICIONES OBLIGATORIAS	POLIZA VIDA DIRECTIVOS	Agradecemos amablemente a la entidad indicar el número de asegurados, valor promedio asegurado y edades promedio.
--------------------------------	------------------------	---

**RESPUESTA:** La entidad informa al observante que, publicarán los listados de asegurados indicando fechas de ingreso, género, fecha de nacimiento, cargo, salario 2026, tipo de vinculación y valor asegurado individualmente considerado, en el **ANEXO N°25 BASES DATOS DEFINITIVAS\_VG, VGD, EXE, VGD, I&T.**

**OBSERVACIÓN**

ANEXO CONDICIONES OBLIGATORIAS	POLIZA VIDA GRUPO COLABORADORES	Agradecemos amablemente a la entidad confirmar que la póliza a emitir debe ser <b>innominada</b> , es decir, sin relación de asegurados o <b>nominada</b> con relación de asegurados y expedición de certificado individual por asegurado.
--------------------------------	---------------------------------	--

**RESPUESTA:** La póliza debe ser nominada y se expedirá o bien un certificado principal con relación de asegurados o, certificados individuales. La entidad informará oportunamente a la aseguradora adjudicada a posteriori de la adjudicación cómo se debe según la necesidad administrativa de Seguros Previsora.

**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](mailto:contactenos@previsora.gov.co)  
 App: Previsora Seguros (Android & IOS)  
 WhatsApp: +57 324 2015491

[www.previsora.gov.co](http://www.previsora.gov.co) | [www.saberseguro.com](http://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) 601 108161 Horario: L-V 8:00 a.m. a 6:00 p.m.  
**Correo Electrónico:** [defensoriaprevisora@ustarizabogados.com](mailto:defensoriaprevisora@ustarizabogados.com)  
**App:** Defensoría del Consumidor Financiero (Android IOS)  
[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)

-  PREVISORA.SEGUROS
-  PREVISORASEGUROS
-  PREVISORA SEGUROS
-  PREVISORA SEGUROS S.A
-  @somosPREVISORA



ANEXO CONDICIONES OBLIGATORIAS	POLIZA VIDA DEUDORES	Agradecemos amablemente a la entidad confirmar que la póliza a emitir debe ser <b>innominada</b> , es decir, sin relación de asegurados o <b>nominada</b> con relación de asegurados y expedición de certificado individual por asegurado.
--------------------------------	----------------------	--

**RESPUESTA:** La póliza debe ser nominada y se expedirá o bien un certificado principal con relación de deudores o, certificados individuales. La entidad informará oportunamente a la aseguradora adjudicada a posteriori de la adjudicación cómo se debe según la necesidad administrativa de Seguros Previsora

**OBSERVACIÓN**

ANEXO CONDICIONES OBLIGATORIAS	POLIZA VIDA DIRECTIVOS	Agradecemos amablemente a la entidad confirmar que la póliza a emitir debe ser innominada, es decir, sin relación de asegurados o <b>nominada</b> con relación de asegurados y expedición de certificado individual por asegurado.
--------------------------------	------------------------	--

**RESPUESTA:** La póliza debe ser nominada y se expedirá o bien un certificado principal con relación de asegurados o, certificados individuales. La entidad informará oportunamente a la aseguradora adjudicada a posteriori de la adjudicación cómo se debe según la necesidad administrativa de Seguros Previsora

**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](http://www.previsora.gov.co) | [www.saberseguro.com](http://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) 601 108161 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](http://www.ustarizabogados.com)

-  PREVISORA.SEGUROS
-  PREVISORASEGUROS
-  PREVISORA SEGUROS
-  PREVISORA SEGUROS S.A
-  @somosPREVISORA



**GRUPO BICENTENARIO**  
*línea transformamos vidas*

		En caso de que la entidad requiera emisión de pólizas nominadas, agradecemos a la entidad confirmar que en caso de que la aseguradora adjudicataria requiera información adicional para realizar el proceso de validación de identidad para emitir, la entidad se compromete a entregar fotocopia de la cedula de los asegurados que no pasen la validación de identidad, para realizar las respectivas validaciones y poder incluir el riesgo.
--	--	---

**RESPUESTA:** La entidad no considera necesario la entrega de copia de las cédulas de los asegurados, lo anterior en razón a que, el contrato de seguro se basa en la buena fe de las partes. Adicionalmente representaría para la entidad un trámite administrativo sumamente engorroso.

Debido a lo anterior y en este sentido, en ninguna circunstancia se modificarán las condiciones del proceso.

**OBSERVACIÓN**

ANEXO CONDICIONES OBLIGATORIAS	POLIZA VIDA DEUDORES	Agradecemos amablemente a la entidad indicar si en la póliza incluyen exfuncionarios.
--------------------------------	----------------------	---

**RESPUESTA:** La Previsora compañía de Seguros, se permite informar que, en la póliza de vida deudores, se incluyen exfuncionarios.

**OBSERVACIÓN**

ANEXO CONDICIONES OBLIGATORIAS	DOCUMENTOS PARA LA FORMALIZACIÓN DEL SINIESTRO	Agradecemos amablemente a la entidad indicar la relación de los documentos para la formalización de siniestros de la póliza de vida deudor.
--------------------------------	--	---

**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](http://www.previsora.gov.co) | [www.saberseguro.com](http://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) 601 108161 Horario: L-V 8:00 a.m. a 6:00 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
-  PREVISORA SEGUROS S.A
-  @somosPREVISORA



**RESPUESTA:** Los documentos serán los siguientes:

**Muerte:**

- Registro civil de defunción
- Copia de la cedula del fallecido
- Certificado emitido por Seguros Previsora indicando el saldo insoluto de la deuda y/o el valor a indemnizar.

**Incapacidad total y permanente:**

- Dictamen de la junta calificadora y/o el documento idóneo que establezca la ley.
- Copia de la cedula del asegurado
- Certificado emitido por Seguros Previsora indicando el saldo insoluto de la deuda y/o el valor a indemnizar.

**Enfermedades graves:**

- Copia de la historia clínica del paciente asegurado y/o epicrisis.
- Copia de la cedula del asegurado
- Certificado emitido por Seguros Previsora indicando el saldo insoluto de la deuda y/o el valor a indemnizar.

**OBSERVACIÓN**

SOLICITUD	PROPUESTA ECONÓMICA	Agradecemos amablemente a la entidad el envío del formato de propuesta económica.
-----------	---------------------	---

**RESPUESTA:** La entidad publicará el formato de propuesta económica, mediante adenda N°3 **ANEXO N°26\_FORMATO PROPUESTA ECONÓMICA.**

**OBSERVACIÓN**

SOLICITUD	PROPUESTA ECONÓMICA	Agradecemos amablemente a la entidad indicar, cuantos decimales debe tener el campo de "tasa ofrecida". Y si la tasa se debe expresar por cien o por mil.
-----------	---------------------	---

**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](http://www.previsora.gov.co) | [www.saberseguro.com](http://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) 601 108161 Horario: L-V 8:00 a.m. a 6:00 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
-  PREVISORA SEGUROS S.A.
-  @somosPREVISORA



**RESPUESTA:** La entidad informa al observante que, de acuerdo con la nota 3 del capítulo IV numeral 1.1.1. menor prima, los valores de la oferta económica no deben incluir decimales, en caso de ser incluidos se aproximarán por exceso o defecto al peso. Se solicita a los ofertantes que expresen su tasa en máximo dos (2) decimales a efectos de una mejor comparación y evaluación por parte de la entidad.

**OBSERVACIÓN**

ANEXO SINIESTROS GRUPO 7 VIDA	SINIESTRALIDAD	Agradecemos amablemente a la entidad consolidar la información reportada de la siniestralidad con el fin de tener una mejor interpretación de la información.
----------------------------------	----------------	---

**RESPUESTA:** La entidad informa al observante que, publicará el informe de siniestralidad correspondiente a los últimos 5 años en el **ANEXO N°24 SINIESTRALIDAD ACUMULADA POLIZAS VG, VGD, VGD, EX, I&T\_5 AÑOS**., para todos los ramos, con los demás documentos del proceso.

**OBSERVACIÓN**

ANEXO SINIESTROS GRUPO 7 VIDA	SINIESTRALIDAD	Agradecemos amablemente a la entidad actualizar la siniestralidad al mes de abril del 2026, dentro de los reportes no hay información del año 2026.
----------------------------------	----------------	---

**RESPUESTA:** La entidad informa al observante que, publicará el informe de siniestralidad correspondiente a los últimos 5 años en el **ANEXO N°24 SINIESTRALIDAD ACUMULADA POLIZAS VG, VGD, VGD, EX, I&T\_5 AÑOS**., para todos los ramos, con los demás documentos del proceso.

**OBSERVACIÓN**

ANEXO CONDICIONES OBLIGATORIAS	POLIZA VIDA DEUDORES	Agradecemos amablemente a la entidad indicar la proyección de nuevos créditos tanto en cantidad como en valor.
-----------------------------------	----------------------	--

**RESPUESTA:** El desembolso de los créditos hipotecarios desde el 2024 a la fecha son:

**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](http://www.previsora.gov.co) | [www.saberseguro.com](http://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) 601 108161 Horario: L-V 8:00 a.m. a 6:00 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
-  PREVISORA SEGUROS S.A
-  @somosPREVISORA



Año	Cantidad	Valor
2024	73	\$12.053.761.500
2025	57	\$11.028.481.300
2026 a 31/05/2026	16	\$3.167.001.500

La Compañía informa al observante que, debido a que los créditos objeto de la póliza corresponden a créditos voluntarios, no es posible establecer una proyección exacta de nuevos desembolsos, ni en cantidad ni en valor. Adicionalmente, el monto de los créditos depende de factores variables, entre ellos el Salario Mínimo Mensual Legal Vigente (SMMLV) y la demanda efectiva de los trabajadores durante la vigencia contractual.

No obstante, la información histórica de desembolsos se suministra como referencia para el análisis.

### OBSERVACIÓN

ANEXO CONDICIONES OBLIGATORIAS	POLIZA VIDA DEUDORES	Agradecemos amablemente a la entidad indicar la proyección de nuevos créditos tanto en cantidad como en valor.
--------------------------------	----------------------	--

**RESPUESTA:** El desembolso de los créditos hipotecarios desde el 2024 a la fecha son:

Año	Cantidad	Valor
2024	73	\$12.053.761.500
2025	57	\$11.028.481.300
2026 a 31/05/2026	16	\$3.167.001.500

La Compañía informa al observante que, debido a que los créditos objeto de la póliza corresponden a créditos voluntarios, no es posible establecer una proyección exacta de nuevos desembolsos, ni en cantidad ni en valor. Adicionalmente, el monto de los créditos depende de factores variables, entre ellos el Salario Mínimo Mensual Legal Vigente (SMMLV) y la demanda efectiva de los trabajadores durante la vigencia contractual.

No obstante, la información histórica de desembolsos se suministra como referencia para el análisis.

**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](http://www.previsora.gov.co) | [www.saberseguro.com](http://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) 601 108161 Horario: L-V 8:00 a.m. a 6:00 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
-  PREVISORA SEGUROS S.A
-  @somosPREVISORA



### OBSERVACIÓN

ANEXO CONDICIONES OBLIGATORIAS	PROGRAMAS DE PROMOCION Y PREVENCIÓN	Solicitamos a la entidad ampliar el contexto de cada requerimiento, por favor indicar como opera actualmente, frecuencia de las jornadas, si deben estar disponibles 24/7 durante toda la vigencia para todos los asegurados, los proveedores los puede suministrar la aseguradora o son los que determine la entidad, la plataforma alma es propia de la entidad.
--------------------------------	-------------------------------------	--

**RESPUESTA:** Por demanda, según necesidades planteadas por el área de seguridad y salud en el trabajo, horario de 8:00am a 5:00pm, de lunes a viernes, no festivos.

### OBSERVACIÓN

ANEXO CONDICIONES COMPLEMENTARIAS		Se Solicita a la entidad, adjuntas las condiciones complementarias por cada póliza de vida
-----------------------------------	--	--

**RESPUESTA:** La entidad informa al observante que se publicaron condiciones complementarias dentro del proceso para los ramos de vida, bajo el **ANEXO N.º 13 CONDICIONES TÉCNICAS COMPLEMENTARIAS.**

### OBSERVACIONES

**Observación / Solicitud de aclaración – Firma digital y/o digitalizada**

t. Firma digital

**EL OFERENTE** y cada uno de sus integrantes, cuando el mismo sea un Consorcio, una Unión temporal u otro tipo de asociaciones o sociedades, declaran con la presentación de su oferta que aceptan que la suscripción del contrato adjudicado deben realizarla a través del mecanismo de firma digital y/o digitalizada.

La firma digital y/o digitalizada deberá cumplir con todas las características y disposiciones señaladas en la normativa vigente, para darle plena validez a la misma.

Respetuosamente solicitamos a la entidad se sirva aclarar el alcance del término "firma digital y/o digitalizada" indicado en el numeral correspondiente.

En particular, se solicita confirmar que dentro del concepto de firma digitalizada se encuentra comprendida la **firma manuscrita escaneada o reproducida en documento PDF**, y que esta será aceptada como válida para la suscripción de los documentos de la oferta.

Lo anterior, teniendo en cuenta que existen diferentes mecanismos técnicos de firma en archivos PDF (como firmas electrónicas generadas mediante herramientas como Adobe Acrobat) y firmas manuscritas previamente realizadas y posteriormente digitalizadas, por lo cual es importante precisar su equivalencia y validez dentro del proceso.

**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](http://www.previsora.gov.co) | [www.saberseguro.com](http://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) 601 108161 Horario: L-V 8:00 a.m. a 6:00 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
-  PREVISORA SEGUROS S.A.
-  @somosPREVISORA





**RESPUESTA:** La entidad se permite confirmar lo indicado en el literal “Firma digital” el cual indica que la firma digital y/o digitalizada deberá cumplir con las disposiciones señaladas en la normatividad vigente.

**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](mailto:contactenos@previsora.gov.co)  
**App:** Previsora Seguros (Android & IOS)  
**WhatsApp:** +57 324 2015491

[www.previsora.gov.co](http://www.previsora.gov.co) | [www.saberseguro.com](http://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) 601 108161 Horario: L-V 8:00 a.m. a 6:00 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)



#### 4. OBSERVACIONES ZURICH

##### OBSERVACIÓN

###### OBSERVACION No 1 – CONDICIONES TECNICAS OBLIGATORIAS – GRUPO No 1

###### Para el seguro de TODO RIESGO DAÑO MATERIAL

- Agradecemos publicar la relación detallada de los riesgos (edificios) objeto de cobertura que incluya año de construcción, número de pisos, protecciones instaladas contra incendio. Con respecto a los contenidos objeto de cobertura bajo este seguro, agradecemos informarnos el porcentaje (%) de concentración en cada uno de los riesgos, respecto al valor total.

**RESPUESTA:** La Previsora S.A. aclara que la información requerida será publicada como parte del proceso en el “ANEXO N°28 VALORES ASEGURADOS TRDM.”

##### OBSERVACIÓN

- Agradecemos Sublimitar la cobertura para obras de arte a COP 1.000.000.000 Evento / vigencia y adjuntar la relación detallada y valorizado con la respectiva ubicación,

**RESPUESTA:** Revisada la observación, la Entidad se permite informar al interesado que no es posible aceptar la solicitud de modificar esta condición. Lo anterior en razón a que ello conllevaría a una eventual afectación de los intereses patrimoniales de la Entidad al modificar, reducir y/o limitar sus condiciones actuales de asegurabilidad.

En razón a lo anterior, no se modificarán las condiciones básicas obligatorias

**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](http://www.previsora.gov.co) | [www.saberseguro.com](http://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) 601 108161 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](http://www.ustarizabogados.com)



- Solicitamos se permita incluir como anexo a la oferta las exclusiones y definiciones Corporativas a saber:

Exclusión de enfermedades transmisibles (LMA 5393):

1. Sin perjuicio de cualquier otra disposición en contrario contenida en la Póliza, esta Póliza no cubre las pérdidas, daños, reclamaciones, costes, gastos o cualesquiera otros importes directa o indirectamente derivados de, atribuibles a, o que ocurran simultáneamente o en cualquier secuencia temporal con una Enfermedad Transmisible o el miedo o la amenaza (ya sea real o percibida) de contraer una Enfermedad Transmisible.
2. A los efectos de interpretación de esta exclusión, pérdidas, daños, reclamaciones, costes, gastos o cualesquiera otros importes, incluye, pero no se limita a, cualquier coste para limpiar, desintoxicar, eliminar, supervisar o probar como consecuencia de:
  - 2.1. una Enfermedad Transmisible, o
  - 2.2. cualquier bien asegurado por esta Póliza que se vea afectado por dicha Enfermedad Transmisible.
3. A los efectos de esta exclusión, una Enfermedad Transmisible es aquella que puede transmitirse por medio de cualquier sustancia o agente de un organismo a otro cuando:
  - 3.1. la sustancia o agente incluye, pero no se limita a, un virus, bacteria, parásito u otro organismo o cualquier variación de este, se considere vivo o no, y

- 3.2. el método de transmisión ya sea directo o indirecto, incluye, pero no se limita a, transmisión aérea, transmisión mediante fluidos corporales, transmisión desde o hacia cualquier superficie u objeto, sólido, líquido o gaseoso o entre organismos, y
- 3.3. la enfermedad, sustancia o agente puede causar o amenazar con causar daños a la salud o bienestar de las personas o puede causar o amenazar con causar daños, deterioro, pérdida de valor o de comercialización, o pérdida de uso de los bienes asegurados por esta póliza.
4. Esta cláusula se aplica a todas las extensiones de cobertura, coberturas adicionales, excepciones a cualquier exclusión y cualquier otra cobertura.

**RESPUESTA:** Revisada la observación, la Entidad se permite informar al interesado que no es posible aceptar la solicitud de modificar esta condición. Lo anterior en razón a que ello conllevaría a una eventual afectación de los intereses patrimoniales de la Entidad al modificar, reducir y/o limitar sus condiciones actuales de asegurabilidad.

En razón a lo anterior, no se modificarán las condiciones básicas obligatorias

**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](mailto:contactenos@previsora.gov.co)  
App: Previsora Seguros (Android & IOS)  
WhatsApp: +57 324 2015491

[www.previsora.gov.co](http://www.previsora.gov.co) | [www.saberseguro.com](http://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) 601 108161 Horario: L-V 8:00 a.m. a 6:00 p.m.  
Correo Electrónico: [defensoriaprevisora@ustarizabogados.com](mailto:defensoriaprevisora@ustarizabogados.com)  
App: Defensoría del Consumidor Financiero (Android IOS)  
[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)



**Exclusión de Riesgo Informático (LMA 5400):**

1. Sin perjuicio de cualquier otra estipulación en contrario que se incluya en la presente Póliza o de cualquier suplemento o anexo a la misma, queda excluidas:
  - 1.1 Cualquier pérdida informática, salvo por lo dispuesto en el párrafo 2;
  - 1.2 Cualesquiera pérdidas, daños, responsabilidades, reclamaciones, costes o gastos de cualquier naturaleza directa o indirectamente causados por, consecuencia de, resultado de o que guarden relación con cualquier pérdida de uso, reducción de funcionalidad, reparación, sustitución, reemplazo, restauración o reproducción de cualquier Dato, incluida cualquier cantidad relativa al valor de dichos Datos, a menos que esté sujeto a las disposiciones del párrafo 3;

Independientemente de cualquier otra causa o hecho que contribuya al mismo tiempo o en cualquier otra secuencia al mismo.

2. Sujeto a los términos, condiciones, limitaciones y exclusiones de esta Póliza o cualquier suplemento a la misma, esta Póliza cubre la pérdida o daño físico a los bienes asegurados por esta Póliza causados por cualquier incendio o explosión consecuencia directamente de un incidente informático, a menos que el mismo sea causado por, contribuido a, resultante de, que surja de o en conexión con un acto informático que incluye, pero no se limita a, cualquier acción tomada para controlar, prevenir, suprimir o subsanar cualquier acto informático.
3. Sujeto a los términos, condiciones, limitaciones y exclusiones de esta Póliza o cualquier suplemento a la misma, en caso de que los medios de procesamiento de datos propiedad u operados por el Asegurado sufran un pérdida o daño físico asegurado por esta Póliza, esta Póliza cubrirá el coste de reparar o reemplazar tales medios de procesamiento de datos más los costes de copiar los datos a partir de copias de seguridad (back-up) o de originales de una generación anterior. Estos costes no incluirán investigación o ingeniería, ni los costes de rehacer, recopilar o ensamblar los datos. Si tales medios no son reparados, reemplazados o restaurados, la base de valoración será el coste en blanco de los medios de procesamientos de datos. En cualquier caso, esta Póliza no garantiza ninguna cantidad que pretenda representar el valor de tales datos, para el Asegurado o cualquier otra parte, incluso si dichos datos no pueden ser rehechos, recopilados o ensamblados.
4. En el supuesto de que se determinase que una parte de esta cláusula no fuera válida o resultará no aplicable, el contenido restante mantendrá su plena vigencia y efecto.
5. Esta cláusula sustituirá y, en caso de entrar en conflicto con cualquier disposición de la Póliza o endoso de la misma que tenga una repercusión directa en las Pérdidas Informáticas, datos o Soportes para el Tratamiento de Datos, sustituirá dichas disposiciones.

**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](http://www.previsora.gov.co) | [www.saberseguro.com](http://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) 601 108161 Horario: L-V 8:00 a.m. a 6:00 p.m.  
**Correo Electrónico:** defensoriaprevisora@ustarizabogados.com  
**App:** Defensoria del Consumidor Financiero (Andorid IOS)  
[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)



#### Definiciones:

6. Pérdida informática, significa cualquier pérdida, daño, responsabilidad, reclamación, coste o gasto de cualquier naturaleza, causada directa o indirectamente por, consecuencia de, resultando de, surgida de o en conexión con cualquier acto o incidente informático, incluida, entre otros, cualquier acción tomada para controlar, evitar, suprimir o remediar cualquier acto o incidente informático.

7. Acto Informático significa cualquier acto no autorizado, malicioso, delictivo, o una serie de actos relacionados no autorizados, actos maliciosos o delictivos, independientemente del momento y el lugar, o cualquier amenaza o engaño al respecto que implique el acceso, procesamiento, uso o funcionamiento de cualquier sistema informático.

8. Incidente Informático significa:

8.1 cualquier error u omisión o serie de errores u omisiones relacionados que impliquen el acceso a, procesamiento de, uso u operación de cualquier sistema informático; o

8.2 cualquier indisponibilidad o fallo parcial o total o serie de indisponibilidades parciales o totales o fallos en el acceso, procesamiento, uso o funcionamiento de cualquier sistema informático.

9. Sistema informático significa:

cualquier ordenador, hardware, software, sistema de comunicaciones, dispositivo electrónico (incluidos, entre otros, teléfonos inteligentes, computadoras portátiles, tablets, o dispositivos portátiles), servidores, nube o microcontrolador, incluido cualquier sistema similar o cualquier configuración del antes mencionados y cualquier entrada, salida, dispositivo de almacenamiento de datos, equipos de red o instalación de seguridad y respaldo propiedad u operado por el asegurado.

10. Datos significa información, hechos, conceptos, códigos o cualquier otra información de cualquier tipo que sea registre o transmita para ser utilizada, accedida, procesada, transmitida o almacenada por un sistema informático.

11. Medios de procesamiento de datos significa cualquier bien asegurado por esta póliza en la que se puedan almacenar datos, pero no los datos en sí mismo.

#### SANCIONES COMERCIALES

No obstante lo dispuesto en cualquier otro término bajo este contrato, ningún Asegurador estará obligado a proporcionar cobertura ni será responsable de pagar ninguna reclamación u otorgar ningún beneficio en virtud del presente documento, en la medida que la provisión de dicha cobertura, el pago del reclamo o el otorgamiento del beneficio pueda exponer al Asegurador a sanciones comerciales o económicas, o a incurrir en violación de leyes o regulaciones que le sean aplicables a dicho Asegurador.

**RESPUESTA:** Revisada la observación, la Entidad se permite informar al interesado que no es posible aceptar la solicitud de modificar esta condición. Lo anterior en razón a que ello conllevaría a una eventual afectación de los intereses patrimoniales de la Entidad al modificar, reducir y/o limitar sus condiciones actuales de asegurabilidad.

**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](http://www.previsora.gov.co) | [www.saberseguro.com](http://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) 601 108161 Horario: L-V 8:00 a.m. a 6:00 p.m.  
Correo Electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com  
App: Defensoría del Consumidor Financiero (Android IOS)  
[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)



En razón a lo anterior, no se modificarán las condiciones básicas obligatorias

### OBSERVACIÓN

#### SEGURO DE MANEJO GLOBAL COMERCIAL

Agradecemos reducir el valor asegurado de la oferta básica obligatoria a COL\$200,000,000 por evento y vigencia, calificando en las coberturas complementarias al proponente que incluya en su oferta sumas adicionales superiores.

**RESPUESTA:** Revisada la observación, la Entidad se permite informar al interesado que no es posible aceptar la solicitud de modificar esta condición. Lo anterior en razón a que ello conllevaría a una eventual afectación de los intereses patrimoniales de la Entidad al modificar, reducir y/o limitar sus condiciones actuales de asegurabilidad.

En razón a lo anterior, no se modificarán las condiciones básicas obligatorias.

### OBSERVACIÓN

#### SEGURO DE INCENDIO DEUDORES

Solicitamos la siguiente Información y/o aclaraciones:

- Por favor publicar la relación de los riesgos asegurados en donde se encuentre la información de ubicación (dirección, ciudad y departamento), suma asegurada, año de construcción, número de pisos y tipo de construcción.

**RESPUESTA:** La entidad informa al observante que, publicará los listados de asegurados debidamente actualizados con la siguiente información Genero, Fecha Nacimiento, Dirección Riesgo Asegurado, Ciudad Riesgo Asegurado, Departamento y Valor Asegurado bajo el ANEXO N°25 BASES DATOS DEFINITIVAS\_VG,VGD,EXE,VGD,I&T, respecto a la información adicional solicitada para la póliza de I&T, teniendo en cuenta que no se requiere para los controles establecidos en la Compañía, no se encuentra consignada en una base de datos.

**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](http://www.previsora.gov.co) | [www.saberseguro.com](http://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) 601 108161 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](http://www.ustarizabogados.com)



- Agradecemos aclarar la definición o alcance de la cláusula "Amparo de terrenos", en la cual se indica que se cubre un sublímite del 25% del valor asegurado en edificio que opera en exceso del valor asegurado, pero luego cierran la definición indicando que ese 25% debe encontrarse incluido dentro del valor asegurado, lo que hace que la definición sea confusa y un poco contradictoria, agradecemos aclarar

**RESPUESTA:** El amparo de terrenos se refiere básicamente a un límite para adecuación de estos bienes. Adicionalmente no se acepta la solicitud de modificar el porcentaje del sublímite. Lo anterior en razón a que ello conllevaría a una eventual afectación de los intereses patrimoniales de la Entidad al modificar, reducir y/o limitar sus condiciones actuales de asegurabilidad.

En razón a lo anterior, no se modificarán las condiciones básicas obligatorias

#### **OBSERVACIÓN**

- Solicitamos aclarar la condición de "Exclusiones", en donde se indica que no aplican exclusiones, esto debido a que por políticas de todas las aseguradoras debemos mantener las exclusiones definidas en el clausulado general para el tipo de producto.

**RESPUESTA:** La entidad se permite aclarar que sólo aplican las exclusiones consignadas dentro del **ANEXO N°. 14 CONDICIONES TÉCNICAS OBLIGATORIAS.**

#### **OBSERVACIÓN**

- En la información reportada de siniestros solo se incluyen siniestros ocurridos durante el año 2023 y 2024, por favor confirmar si para los demás años anteriores a 2023 y posteriores a 2024 no se han presentado siniestros, favor publicar la siniestralidad completa de los últimos cinco (5) años, incluyendo 2026. Favor incluir siniestros objetados y en reserva.

**RESPUESTA:** La entidad informa al observante que, publicará el informe de siniestralidad correspondiente a los últimos 5 años en el **ANEXO N°24 SINIESTRALIDAD ACUMULADA POLIZAS VG, VGD, VGD, EX, I&T\_5 AÑOS**), para todos los ramos, con los demás documentos del proceso

**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](http://www.previsora.gov.co) | [www.saberseguro.com](http://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) 601 108161 Horario: L-V 8:00 a.m. a 6:00 p.m.  
**Correo Electrónico:** defensoriaprevisora@ustarizabogados.com  
**App:** Defensoría del Consumidor Financiero (Android IOS)  
[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)



**OBSERVACION No 2 – CONDICIONES TECNICAS OBLIGATORIAS – GRUPO No 3 - IRF**

1. Solicitamos incrementar el deducible por evento requerido como obligatorio, en un 30% adicional.

**RESPUESTA:** Revisada la observación, la Entidad se permite informar al interesado que no es posible aceptar la solicitud de modificar esta condición. Lo anterior en razón a que ello conllevaría a una eventual afectación de los intereses patrimoniales de la Entidad al modificar, reducir y/o limitar sus condiciones actuales de asegurabilidad.

En razón a lo anterior, no se modificarán las condiciones básicas obligatorias

**OBSERVACIÓN**

**OBSERVACION No 3 – CONDICIONES TECNICAS OBLIGATORIAS – GRUPO No 4 – RC CYBER**

Agradecemos la respuesta a las siguientes inquietudes:

1. ¿La organización utiliza tecnologías de identificación biométrica (huella, facial, voz, iris u otras) y, en caso afirmativo, garantiza la protección adecuada de estos datos, el cumplimiento normativo y la obtención de consentimiento informado previo?

**RESPUESTA:** La Previsora S.A. se permite aclarar que cuenta con identificación biométrica de Huella dactilar en la cual se garantiza la protección adecuada de estos datos, el cumplimiento normativo y la obtención de consentimiento informado previo.

**OBSERVACIÓN**

2. ¿La organización utiliza o desarrolla tecnologías de Inteligencia Artificial (IA) y garantiza que no se empleen datos personales o sensibles en modelos no autorizados, así como el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables en su jurisdicción?

**RESPUESTA:** Sí, la organización utiliza tecnologías de Inteligencia Artificial (IA), como Microsoft Copilot, principalmente para apoyar procesos internos y mejorar la eficiencia operativa.

No obstante, la organización no desarrolla soluciones propias basadas en IA ni entrena modelos de inteligencia artificial.

**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](http://www.previsora.gov.co) | [www.saberseguro.com](http://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) 601 108161 Horario: L-V 8:00 a.m. a 6:00 p.m.  
Correo Electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com  
App: Defensoría del Consumidor Financiero (Android IOS)  
[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)



Adicionalmente, se garantiza que el uso de estas herramientas se realiza bajo estrictos controles de seguridad de la información y protección de datos personales, asegurando que no se empleen datos personales o sensibles en modelos no autorizados. Asimismo, la organización cumple con las leyes y regulaciones aplicables en su jurisdicción en materia de protección de datos y privacidad.

### OBSERVACIÓN

3. ¿La organización utiliza tecnologías de seguimiento web en sus sitios públicos y tiene identificados dichos mecanismos, con un proceso de gobernanza que garantice el cumplimiento de las leyes de privacidad aplicables y la obtención de consentimiento informado previo a la recolección de datos?

**RESPUESTA:** El Portal Web de La Previsora utiliza las tecnologías de seguimiento nativas de la plataforma Liferay para el seguimiento de analíticas y métricas del portal en Liferay Analytics Cloud y Google Analytics. Como parte de la Gobernabilidad del Portal Web, se garantiza el cumplimiento de las leyes aplicables de seguridad e integridad de la información y para los eventos en los que se recopilan datos personales, el portal web obtiene el consentimiento del usuario para el uso y tratamiento de su información.

### OBSERVACIÓN

4. En caso de otorgar preexistencias, ¿Estas se solicitan para vida e ITP? Existen asegurados actualmente bajo esa condición.? Cuentan con alguna tasa y/o recargo especial.

**RESPUESTA:** La entidad informa al observante que dentro de las pólizas de vida no aplica ningún tipo de exclusión por preexistencias ni requisitos de asegura habilidad de ninguna índole.

### OBSERVACIÓN

5. Agradecemos aclarar ¿la cobertura para pensionados aplica para todas las coberturas o solo para la cobertura de Vida?

**RESPUESTA:** La entidad informa al observante que las coberturas de la póliza también aplican para pensionados.

6. Para los pensionados ¿aplica cláusula de preexistencias?

**RESPUESTA:** la entidad reitera respuestas anteriores al mismo observante en el sentido que, no aplica ningún tipo de exclusión por preexistencia para ninguno de los asegurados de la póliza, incluidos los pensionados

#### OBSERVACIÓN

7. En caso de otorgar preexistencias, ¿Estas se solicitan para vida e ITP? Existen asegurados actualmente bajo esa condición.? Cuentan con alguna tasa y/o recargo especial.

**RESPUESTA:** La entidad reitera respuestas anteriores al mismo observante en el sentido que, no aplica ningún tipo de exclusión por preexistencia para ninguno de los asegurados de las pólizas de vida.

#### OBSERVACIÓN

8. Para la póliza de Vida Grupo Deudor, agradecemos aclarar ¿cuál es el límite máximo individual actual en uno o varios créditos?

**RESPUESTA:** La entidad informa al observante que, publicará el informe de siniestralidad correspondiente a los últimos 5 años en el **ANEXO N°24 SINIESTRALIDAD ACUMULADA POLIZAS VG, VGD, VGD, EX, I&T\_5 AÑOS**), para todos los ramos, con los demás documentos del proceso.

No obstante, lo anterior, el monto máximo para desembolsar por concepto de crédito hipotecario por trabajador es de 160 smmlv (año de aprobación del crédito), para aquellos trabajadores que acceden a primera oportunidad, y de 140 smmlv (año de aprobación del crédito) para aquellos que accedan a segunda y tercera oportunidad.

#### OBSERVACIÓN

9. Para la póliza de Vida Grupo Deudor, ¿al tener un pago anual como se realizan los ajustes de valor asegurados mensual?, toda vez que por la naturaleza de la póliza, el saldo tiende a disminuir cada mes

**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](http://www.previsora.gov.co) | [www.saberseguro.com](http://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) 601 108161 Horario: L-V 8:00 a.m. a 6:00 p.m  
Correo Electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com  
App: Defensoría del Consumidor Financiero (Android IOS)  
[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)



**RESPUESTA:** La compañía se permite informar que la póliza opera con ajuste anual. Por lo tanto, no se realizan actualizaciones mensuales de los valores asegurados (deuda) asociadas a la disminución de los saldos insolutos de los créditos. La regularización y ajuste de valores se efectúa al cierre de cada vigencia, con base en la cartera vigente. Adicionalmente durante la vigencia de la póliza y de manera mensual se reportan novedades (ingresos y retiros), con el fin de mantener actualizado la base de asegurados.

#### OBSERVACIÓN

10. ¿Es posible cambiar la administración de la póliza deudor a mensual vencida? Esto teniendo en cuenta que un ajuste blanket, siempre representaría un balance negativo puesto que la actividad propia del tomador no son específicamente los préstamos financieros.

**RESPUESTA:** La entidad en consideración de sus procesos administrativos y operativos, y el correcto flujo de la información interna y de cara a las aseguradoras no acepta la solicitud del observante.

En razón a lo anterior no se modificarán las condiciones del proceso.

#### OBSERVACIÓN

11. Para la póliza de Vida Grupo Directivos, agradecemos aclarar, ¿Cual es el límite máximo de valor asegurado actual de la póliza?

**RESPUESTA:** La Previsora S.A. se permite informar que dentro del pliego de condiciones en el numeral 16. Financiación y presupuesto oficial, se publicó la distribución de grupos por pólizas con su respectivo valor asegurado, en donde la póliza de: VIDA GRUPO DIRECTIVOS, registra el siguiente valor asegurado:

\$ 64.141.158.360 sin embargo, la entidad publicará los listados de asegurados indicando fechas de ingreso, género, fecha de nacimiento, cargo, salario 2026, tipo de vinculación y valor asegurado individualmente considerado, en el **ANEXO N°25 BASES DATOS DEFINITIVAS\_VG, VGD, EXE, VGD, I&T.**

#### OBSERVACIÓN

12. Agradecemos el envío del listado con el valor de salarios teniendo en cuenta la definición del valor asegurado de la póliza.

**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](http://www.previsora.gov.co) | [www.saberseguro.com](http://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) 601 108161 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](http://www.ustarizabogados.com)



**RESPUESTA:** La entidad informa al observante que, publicarán los listados de asegurados indicando el género, fecha de nacimiento y valor asegurado, para las pólizas de vida, vida deudor y exequias, bajo el **ANEXO N°25 BASES DATOS DEFINITIVAS\_VG, VGD, EXE, VGD, I&T.**

Es de aclarar que las sumas aseguradas por póliza son las siguientes:

Póliza	Valor asegurado individual
Vida grupo	130 smmlv trabajador 80 smmlv pensionado
Vida grupo exequias	5 smmlv
Vida grupo deudor	160 smmlv, créditos primera oportunidad 140 smmlv, créditos segunda y tercera oportunidad Valor insoluto de la deuda (cartera) reportado en el listado.

### OBSERVACIÓN

13. Para la póliza de Vida Grupo Directivos, ¿es posible ofertar renta diaria post – hospitalaria, en cambio de la cobertura de Beneficio de Incapacidad Temporal?

**RESPUESTA:** Revisada la observación, la Entidad se permite informar al interesado que no es posible aceptar la solicitud de modificar esta condición. Lo anterior en razón a que ello conllevaría a una eventual afectación de los intereses patrimoniales de la Entidad al modificar, reducir y/o limitar sus condiciones actuales de asegurabilidad.

En razón a lo anterior, no se modificarán las condiciones básicas obligatorias

**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](http://www.previsora.gov.co) | [www.saberseguro.com](http://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) 601 108161 Horario: L-V 8:00 a.m. a 6:00 p.m.  
Correo Electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com  
App: Defensoría del Consumidor Financiero (Android IOS)  
[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)



14. Para el beneficio adicional (• Para esta oferta se otorgan nuestros diferenciales de línea de orientación psicológica, plataforma alma y jornada de salud visual de 3 horas con ópticas la Aseguradora) Agradecemos aclarar lo siguiente:

- ¿Qué funcionalidades otorga la plataforma alma?
- ¿La línea de orientación psicológica tiene límite de eventos?
- ¿La jornada de salud visual, es una vez por vigencia?

**RESPUESTA:** Agradecemos se indique en que numeral se menciona el beneficio adicional o a que póliza está haciendo referencia.

#### OBSERVACIÓN

15. Dentro del archivo "ANEXO NO. 17 DETALLE DE SINIESTRALIDAD VIDA GRUPO." ¿viene reportados los siniestros de la póliza Vida Grupo y Vida Grupo Directivos o solo los siniestros de uno de estos grupos?

**RESPUESTA:** La entidad informa al observante que, publicará el informe de siniestralidad correspondiente a los últimos 5 años en el **ANEXO N°24 SINIESTRALIDAD ACUMULADA POLIZAS VG, VGD, VGD, EX, I&T\_5 AÑOS**., para todos los ramos, con los demás documentos del proceso.

#### OBSERVACIÓN

16. Dentro del archivo de siniestralidad "REPORTE DE SINIESTRALIDAD VG VGD Y VGE LA PREVISORA S A COMPAÑÍA DE SEGUROS (1)" ¿Cómo podemos identificar cuales siniestros pertenecen a la póliza de Deudores y cuales a la de Vida Grupo?

**RESPUESTA:** La entidad informa al observante que, publicará el informe de siniestralidad correspondiente a los últimos 5 años en el **ANEXO N°24 SINIESTRALIDAD ACUMULADA POLIZAS VG, VGD, VGD, EX, I&T\_5 AÑOS**., para todos los ramos, con los demás documentos del proceso.

**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](http://www.previsora.gov.co) | [www.saberseguro.com](http://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) 601 108161 Horario: L-V 8:00 a.m. a 6:00 p.m.  
Correo Electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com  
App: Defensoría del Consumidor Financiero (Android IOS)  
[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)



17. Dentro del archivo de siniestralidad "REPORTE DE SINIESTRALIDAD VG VGD Y VGE LA PREVISORA S A COMPAÑÍA DE SEGUROS (1)" ¿es posible tener la fecha de aviso?

**RESPUESTA:** La entidad informa al observante que, publicará el informe de siniestralidad correspondiente a los últimos 5 años en el **ANEXO N°24 SINIESTRALIDAD ACUMULADA POLIZAS VG, VGD, VGD, EX, I&T\_5 AÑOS**., para todos los ramos, con los demás documentos del proceso.

### OBSERVACIÓN

18. Es posible que nos envíen la información sobre el número de asegurados y valor asegurado total, para el corte de las vigencias 2021 – 2022, 2022 -2023, 2023 – 2024, 2024 – 2025, para las diferentes pólizas de vida grupo que componen el grupo 7.

**RESPUESTA:** La entidad informa al interesado que publicará la relación de asegurados actuales. No se considera necesario dentro de un estándar que maneja el mercado el conocer listados de asegurados de vigencias anteriores, pues el riesgo que se pretende transferir está compuesto por los asegurados que se van a reportar.

No se acepta la solicitud

### OBSERVACIÓN

19. Agradecemos informar, ¿a qué fecha viene el corte de siniestros presentados?

**RESPUESTA:** Se publicó un listado con corte a febrero de 2026; sin embargo, la entidad publicará un listado detallado y actualizado correspondiente a los últimos cinco (5) años, bajo el **ANEXO N°24 SINIESTRALIDAD ACUMULADA POLIZAS VG, VGD, VGD, EX, I&T\_5 AÑOS**., para todos los ramos, con los demás documentos del proceso.

### OBSERVACIÓN

20. ¿Se tiene proyección de crecimiento para la póliza de Vida Grupo Deudor?

**RESPUESTA:** El desembolso de los créditos hipotecarios desde el 2024 a la fecha son:

**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](http://www.previsora.gov.co) | [www.saberseguro.com](http://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) 601 108161 Horario: L-V 8:00 a.m. a 6:00 p.m  
Correo Electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com  
App: Defensoría del Consumidor Financiero (Android IOS)  
[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)



Año	Cantidad	Valor
2024	73	\$12.053.761.500
2025	57	\$11.028.481.300
2026 a 31/05/2026	16	\$3.167.001.500

La Compañía informa al observante que, debido a que los créditos objeto de la póliza corresponden a créditos voluntarios, no es posible establecer una proyección exacta de nuevos desembolsos, ni en cantidad ni en valor. Adicionalmente, el monto de los créditos depende de factores variables, entre ellos el Salario Mínimo Mensual Legal Vigente (SMMLV) y la demanda efectiva de los trabajadores durante la vigencia contractual.

No obstante, la información histórica de desembolsos se suministra como referencia para el análisis.

## OBSERVACIÓN

### OBSERVACION No 5 – CONDICIONES TECNICAS OBLIGATORIAS AUTOMÓVILES

#### 1. Siniestralidad

Agradecemos remitir el detalle de siniestralidad correspondiente a los riesgos de motor, incluyendo como mínimo la siguiente información: placa del vehículo, fecha de ocurrencia del siniestro, tipo de amparo afectado y valor incurrido. Esta información es indispensable para el adecuado análisis técnico y tarificación.

**RESPUESTA:** La entidad informa al observante que, publicará el informe de siniestralidad correspondiente a los últimos 5 años en el **ANEXO N°27 SINIESTRALIDAD ACUMULADA POLIZAS TRDM, RCSP\_5 AÑOS**, con los demás documentos del proceso.

## OBSERVACIÓN

#### 2. Gastos de casa cárcel (65 SMDLV)

Respecto al límite de gastos de casa cárcel solicitado por 65 SMDLV en el anexo de condiciones técnicas obligatorias, agradecemos indicar si existe flexibilidad para otorgar un sublímite diferente, de acuerdo con las políticas de suscripción de la compañía.

**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](http://www.previsora.gov.co) | [www.saberseguro.com](http://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) 601 108161 Horario: L-V 8:00 a.m. a 6:00 p.m.  
 Correo Electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com  
 App: Defensoría del Consumidor Financiero (Andorid IOS)  
[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)



**RESPUESTA:** Revisada la observación, la Entidad se permite informar al interesado que no es posible aceptar la solicitud de modificar esta condición. Lo anterior en razón a que ello conllevaría a una eventual afectación de los intereses patrimoniales de la Entidad al modificar, reducir y/o limitar sus condiciones actuales de asegurabilidad.

En razón a lo anterior, no se modificarán las condiciones básicas obligatorias

### OBSERVACIÓN

#### 3. Accesorios de los vehículos

En relación con la condición donde se indica que los vehículos quedan asegurados con todos sus elementos y accesorios, aunque no se encuentren detallados, solicitamos a La Previsora informar el valor de los accesorios incorporados en cada riesgo. Esto con el fin de emitir las pólizas bajo condiciones acordes al valor real asegurado de los vehículos.

**RESPUESTA:** La entidad informa que, dentro del valor asegurado de los vehículos están considerados los accesorios que originalmente venían de fábrica con estos.

### OBSERVACIÓN

#### 4. Valor asegurado vs Guía Fasecolda

Agradecemos confirmar si el valor asegurado indicado para los vehículos, correspondiente a \$479.300.000, es el valor sobre el cual se debe emitir la póliza, incluso cuando la Guía Fasecolda refleje un valor inferior para los riesgos relacionados.

**RESPUESTA:** hoy la entidad confirma que los valores de los vehículos corresponden a aquellos que en hoy el momento de estructurar el proceso contemplaba la guía Fasecolda. Al momento de emitir la póliza se deben actualizar dichos valores.

### OBSERVACIÓN

#### Cobertura Basica

C. Asistencia jurídica en proceso penal, administrativo y civil Indicar el alcance o excluirlo YA QUE Zurich opera por reembolso

**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](mailto:contactenos@previsora.gov.co)  
App: Previsora Seguros (Android & IOS)  
WhatsApp: +57 324 2015491

[www.previsora.gov.co](http://www.previsora.gov.co) | [www.saberseguro.com](http://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) 601 108161 Horario: L-V 8:00 a.m. a 6:00 p.m.  
Correo Electrónico: [defensoriaprevisora@ustarizabogados.com](mailto:defensoriaprevisora@ustarizabogados.com)  
App: Defensoría del Consumidor Financiero (Android IOS)  
[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)



**RESPUESTA:** Revisada la observación, la Entidad se permite informar al interesado que La asistencia jurídica es básicamente eso, la prestación del servicio de acompañamiento de abogado en etapas preliminares en materia penal administrativa y civil, por tanto, no es posible aceptar la solicitud de modificar esta condición. Lo anterior en razón a que ello conllevaría a una eventual afectación de los intereses patrimoniales de la Entidad al modificar, reducir y/o limitar sus condiciones actuales de asegurabilidad.

En razón a lo anterior, no se modificarán las condiciones básicas obligatorias

### OBSERVACIÓN

**OBSERVACION No 6 – CONDICIONES TECNICAS OBLIGATORIAS RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRACONTRACTUAL**

1. **Revocación por parte del asegurado sin penalización (Liquidación a corto plazo)** Se pide aclarar ya que el corto plazo por ley implica recargo del 10%.

**RESPUESTA:** Revisada la observación, la Entidad se permite informar al interesado que no es posible aceptar la solicitud de modificar esta condición. Lo anterior en razón a que ello conllevaría a una eventual afectación de los intereses patrimoniales de la Entidad al modificar, reducir y/o limitar sus condiciones actuales de asegurabilidad.

En razón a lo anterior, no se modificarán las condiciones básicas obligatorias

### OBSERVACIÓN

2. **Variaciones del riesgo:** Se pide eliminar la cláusula toda vez que para el ramo no aplica o en caso de mantenerla suministrar una definición de que consideran agravación del riesgo.

**RESPUESTA:** Revisada la observación, la Entidad se permite informar al interesado que no es posible aceptar la solicitud de modificar esta condición. Lo anterior en razón a que ello conllevaría a una eventual afectación de los intereses patrimoniales de la Entidad al modificar, reducir y/o limitar sus condiciones actuales de asegurabilidad.

En razón a lo anterior, no se modificarán las condiciones básicas obligatorias

**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](http://www.previsora.gov.co) | [www.saberseguro.com](http://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) 601 108161 Horario: L-V 8:00 a.m. a 6:00 p.m.  
Correo Electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com  
App: Defensoría del Consumidor Financiero (Android IOS)  
[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)



3. **Cláusula de revisión de términos para renovaciones y/o prórrogas** se pide incluir que cada el siguiente texto: que cada línea determine el % de siniestralidad máxima permitida.

**RESPUESTA:** Revisada la observación, la Entidad se permite informar al interesado que no es posible aceptar la solicitud de modificar esta condición. Lo anterior en razón a que ello conllevaría a una eventual afectación de los intereses patrimoniales de la Entidad al modificar, reducir y/o limitar sus condiciones actuales de asegurabilidad.

En razón a lo anterior, no se modificarán las condiciones básicas obligatorias

### OBSERVACIÓN

4. **Costos de cualquier clase de caución judicial** aclarar que se cubre el valor de la constitución de la caución mas no el valor en si mismo de la caución.

**RESPUESTA:** La entidad acepta la solicitud del observante y realiza la aclaración dentro del **ANEXO N°. 14 CONDICIONES TÉCNICAS OBLIGATORIAS**, se aclara qué se cubre el valor de constitución de la caución más no el valor asegurado de esta.

### OBSERVACIÓN

5. **Deducible:** Por favor aclarar cuales son las coberturas a las cuales no se les aplica el deducible.

**RESPUESTA:** La entidad aclara que, tal como se encuentra señalado dentro del **ANEXO N°. 14 CONDICIONES TÉCNICAS OBLIGATORIAS**, no aplica deducible para ninguna de las coberturas de la póliza de responsabilidad civil extracontractual

### OBSERVACIÓN

#### OBSERVACION No 7 – PARA TODOS LOS GRUPOS OBJETO DEL PROCESO

Agradecemos informar para todas las pólizas objeto del proceso el porcentaje (%) de comisión que se debe considerar para el corredor asesor en seguros y riesgos de la Entidad o si los mismos son pactados de mutuo acuerdo con el corredore de seguros acorde con el artículo 1341 del código de comercio.

**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](http://www.previsora.gov.co) | [www.saberseguro.com](http://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) 601 108161 Horario: L-V 8:00 a.m. a 6:00 p.m  
Correo Electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com  
App: Defensoría del Consumidor Financiero (Android IOS)  
[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)



**RESPUESTA:** La entidad informa al interesado que las comisiones serán pagadas de conformidad con lo estipulado en artículo 1341 del código de comercio y según acuerdos comerciales que el corredor de seguros tenga vigentes con las aseguradoras.

La información de porcentajes de comisión es transparente para la entidad.

### OBSERVACIÓN

#### OBSERVACION No8 – OBLIGACIONES ESPECIFICAS DEL OFERENTE y/o PROVEEDOR

Solicitamos ampliar el plazo de expedición de 10 a 15 hábiles siguientes a la adjudicación, de la (s) póliza (s) del programa de seguros contratado por LA PREVISORA S.A.

Solicitamos se modifique la obligación de presentar dentro de los quince (15) primeros días de cada mes a cada SESENTA (60) DIAS, los informes de siniestralidad del mes inmediatamente anterior y la acumulada, por la (s) póliza (s) objeto de contratación bajo este proceso, el cual debe contener como mínimo la siguiente información.

**RESPUESTA:** En consideración a sus procesos operativos y administrativos la entidad no acepta la solicitud del observante y mantiene como tal las condiciones del proceso en este sentido.

### OBSERVACIÓN

#### OBSERVACION No 9 – CRONOGRAMA DEL PROCESO

En consideración a que varias de las pólizas objeto del proceso incluyen valores asegurados importantes, solicitamos ampliar la FECHA DE CIERRE en por los menos TRES (3) DÍAS hábiles.

**RESPUESTA:** La Previsora S.A. se permite informar que mediante Adenda N° 2, Se modifíco el numeral 17. CRONOGRAMA DEL PROCESO, dejando como entrega de propuestas / Cierre del Proceso. 16 de junio 2026 A partir de las 08:00:00 am y hasta la 12:00:00 m, vía correo electrónico

### OBSERVACIÓN

#### OBSERVACION No 10 – FINANCIACION Y PRESUPUESTO OFICIAL.

En virtud de las condiciones técnicas obligatorias y los valores asegurados requeridos en el Grupo No 4 - RC CYBER y GRUPO No 7 - Seguros de VIDA, agradecemos incrementar el presupuesto oficial en un 30% adicional.

**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](http://www.previsora.gov.co) | [www.saberseguro.com](http://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) 601 108161 Horario: L-V 8:00 a.m. a 6:00 p.m.  
Correo Electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com  
App: Defensoría del Consumidor Financiero (Android IOS)  
[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)



**RESPUESTA:** Revisada la observación, la Entidad se permite informar al interesado que no es posible acceder a la solicitud toda vez que la Entidad realizó un estudio de mercado teniendo en cuenta las distintas variables de este, por tanto, de este modo se estructuró la apropiación presupuestal que respalda la contratación.

## OBSERVACIÓN

### OBSERVACION No 11 – EXPERIENCIA TÉCNICA HABILITANTE

Con el mayor respeto, nos permitimos solicitar a la Previsora evaluar la posibilidad de ajustar el requisito de experiencia exigido dentro del proceso de selección, permitiendo que los proponentes puedan acreditar, como mínimo, el cincuenta por ciento (50%) del presupuesto o experiencia actualmente requerida.

La flexibilización del requisito propuesto no compromete la capacidad técnica ni financiera de los posibles oferentes, pues se mantendrían las demás condiciones habilitantes previstas en el proceso, garantizando que los participantes cuenten con la idoneidad necesaria para la correcta ejecución del contrato.

Adicionalmente, una mayor concurrencia de oferentes redundaría en beneficio de la Entidad, al incrementar las posibilidades de recibir ofertas competitivas en términos técnicos y económicos, fortaleciendo así los principios de transparencia, economía y selección objetiva.

Por lo anterior, respetuosamente solicitamos considerar la modificación del requisito de experiencia en los términos señalados, permitiendo acreditar como mínimo el cincuenta por ciento (50%) de la experiencia exigida en el pliego de condiciones.

Agradecemos la atención a las anteriores observaciones y quedamos atentos de lo solicitado;

**RESPUESTA:** La entidad informa al interesado que no acepta su solicitud de reducir el criterio porcentual de experiencia, lo anterior debido a que se requiere por parte de la entidad que sus contratistas tengan idoneidad y experiencia en la administración y manejo del programa de seguros que se pretende contratar.

Debido a lo anterior no se menciona del proceso en este sentido.

## OBSERVACIÓN

### OBSERVACION No 12 – CONDICIONES TÉCNICAS OBLIGATORIAS – RCE INFORMACIÓN

Agradecemos por favor remitir la siguiente información:

1. Estados Financieros al cierre de 2025.
2. Ingresos Proyectados para 2026.
3. Número de empleados y valor de la nómina
4. Predios asegurar
5. Siniestros últimos 3 años en RC

Agradecemos la atención a las anteriores observaciones y quedamos atentos de lo solicitado;

**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](mailto:contactenos@previsora.gov.co)  
App: Previsora Seguros (Android & IOS)  
WhatsApp: +57 324 2015491

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

**Defensor del Consumidor Financiero**

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González  
Suplente: Dra. Bertha García Meza  
Dirección: Cra. 11A # 95-51 Ofc. 203 Bogotá  
Teléfono: (+57) 601 108161 Horario: L-V 8:00 a.m. a 6:00 p.m.  
Correo Electrónico: [defensoriaprevisora@ustarizabogados.com](mailto:defensoriaprevisora@ustarizabogados.com)  
App: Defensoría del Consumidor Financiero (Android IOS)  
[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)



**RESPUESTA:** La Previsora S.A. se permite aclarar:

1. **Estados Financieros al cierre de 2025:** la información requerida puede ser consultada en el sitio web de la empresa en el siguiente enlace: <https://www.previsora.gov.co/web/guest/estados-financieros>.
2. **Ingresos proyectados para 2026:** \$ 5,619,335,077,654.
3. **Número de empleados:** Se remite información de planta, practicantes y trabajadores en misión: PLANTA: 737, APRENDICES, PRACTI. Y JUDICANTES: 119 y TEMPORALES: 188.
4. **Nomina:** Se remite la información promedio de nómina de 2025 del personal de planta de La Previsora, junto con el gasto asociado a la seguridad social.
- 5.

NOMINA	TIPO	PROMEDIO MENSUAL
PENSIONADOS	Devengo	\$ 219,300,349
	Deducción	-\$ 54,992,120
	<b>Neto</b>	<b>\$ 164,308,228</b>
FUNCIONARIOS	Devengo	\$ 8,943,622,805
	Deducción	-\$ 3,423,709,770
	<b>Neto</b>	<b>\$ 5,519,913,035</b>
<b>Total, Promedio Mensual</b>		<b>\$ 5,519,913,035</b>

Adicional se informa el gasto por seguridad social

CONCEPTO	PROMEDIO MENSUAL
<b>PENSIONADOS</b>	<b>\$ 17,282,550</b>
<b>FUNCIONARIOS</b>	<b>\$ 1,476,716,933</b>
<b>Total, Promedio Mensual</b>	<b>\$ 1,493,999,483</b>

6. La póliza de Responsabilidad Civil Extracontractual (RCE) no registra siniestros reportados, ni reclamaciones e indemnizaciones a la fecha. Manteniendo una siniestralidad del 0%.

**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](mailto:contactenos@previsora.gov.co)  
 App: Previsora Seguros (Android & IOS)  
 WhatsApp: +57 324 2015491

[www.previsora.gov.co](http://www.previsora.gov.co) | [www.saberseguro.com](http://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) 601 108161 Horario: L-V 8:00 a.m. a 6:00 p.m.  
**Correo Electrónico:** [defensoriaprevisora@ustarizabogados.com](mailto:defensoriaprevisora@ustarizabogados.com)  
**App:** Defensoría del Consumidor Financiero (Android IOS)  
[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)



## 5. OBSERVACIONES MAPFRE SEGUROS

### OBSERVACIÓN

#### CRONOGRAMA.

- Solicitamos amablemente a la entidad prorrogar el cierre del proceso mínimo cinco (5) días hábiles, debido a que algunas pólizas requieren del respaldo de reaseguro facultativo.

**RESPUESTA:** La Previsora S.A. se permite informar que mediante Adenda N° 2, Se modifico el numeral 17. CRONOGRAMA DEL PROCESO, dejando como entrega de propuestas / Cierre del Proceso. 16 de junio 2026 A partir de las 08:00:00 am y hasta la 12:00:00 m, vía correo electrónico.

### OBSERVACIÓN

#### MENOR PRIMA.

- Solicitamos respetuosamente que la Entidad incorpore en los pliegos de condiciones una aclaración expresa, que además sea considerada como causal de rechazo. En donde se establezca un límite mínimo para el factor de evaluación y ponderación de menor prima ofertada. De esta manera, se garantiza el cumplimiento de los principios de igualdad de condiciones, transparencia y selección objetiva, conforme a lo previsto en el Estatuto General de Contratación (Ley 80 de 1993) y la normatividad que lo complementa (Ley 1150 de 2007), evitando así que se registre una ventaja desproporcionada y prácticas distorsionadoras como “dumping”.

A tal efecto, sugerimos incluir la siguiente nota en los pliegos:

*“Se advierte que la oferta cuya prima propuesta sea inferior al 90 % del presupuesto será considerada desfavorable y, por tanto, rechazada, en aplicación del criterio de evaluación de menor prima.”*

**RESPUESTA:** Se Le informa al oferente que se mantienen los términos indicados en el Documento de condiciones toda vez que allí se contempla el procedimiento para determinar cuando una propuesta se considera artificialmente baja y la causal de rechazo cuando se considere pertinente.

**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](http://www.previsora.gov.co) | [www.saberseguro.com](http://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) 601 108161 Horario: L-V 8:00 a.m. a 6:00 p.m.  
Correo Electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com  
App: Defensoría del Consumidor Financiero (Android IOS)  
[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)



#### EXPERIENCIA

- Respetuosamente solicitamos a la entidad revisar y ajustar el requisito establecido en relación con la experiencia técnica habilitante en todos los grupos, específicamente en el apartado donde se indica:
  - “Los certificados deberán corresponder a pólizas cuya vigencia haya iniciado y culminado dentro de los diez (10) años anteriores a la fecha de presentación de ofertas del presente proceso.”
  - “Los certificados deberán corresponder a pólizas cuya vigencia haya iniciado y culminado dentro de los cinco (05) años anteriores a la fecha de presentación de ofertas del presente proceso.”

Al respecto, proponemos que dicho requisito sea modificado, ampliando el periodo de validez de la experiencia, de manera que se permita acreditar certificados correspondientes a pólizas cuya vigencia haya iniciado y culminado dentro de los quince (15) años anteriores a la fecha de presentación de ofertas.

Esta solicitud se fundamenta en la conveniencia de promover una mayor pluralidad de oferentes y permitir la participación de proponentes con amplia trayectoria y experiencia relevante en el sector, sin afectar la idoneidad ni la calidad del proceso.

En consecuencia, sugerimos que el texto quede así:

“Los certificados deberán corresponder a pólizas cuya vigencia haya iniciado y culminado dentro de los quince (15) años anteriores a la fecha de presentación de ofertas del presente proceso.”

**RESPUESTA:** La entidad informa al observante que, unifica el criterio de antigüedad para las certificaciones destinadas a acreditar experiencia, a máximo 10 años para todos los ramos a contratar.

#### OBSERVACIÓN

##### FORMA DE PAGO

- solicitamos amablemente a la Entidad modificar la forma de pago, de tal manera que el cien por ciento (100%) del valor correspondiente al contrato, sea cancelado en un único pago dentro de los treinta (30) días siguientes al acta de recibo a satisfacción del objeto contractual suscrita por el supervisor del contrato, previo cumplimiento de los trámites administrativos y financieros a que haya lugar.

**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](http://www.previsora.gov.co) | [www.saberseguro.com](http://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) 601 108161 Horario: L-V 8:00 a.m. a 6:00 p.m.  
**Correo Electrónico:** defensoriaprevisora@ustarizabogados.com  
**App:** Defensoría del Consumidor Financiero (Android IOS)  
[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)



**RESPUESTA:** No se acepta la observación, la compañía indica dar cumplimiento a lo establecido en la forma de pago de la **INVITACIÓN ABIERTA 008-2026**.

### OBSERVACIÓN

#### IMPUESTOS MUNICIPALES Y/O DEPARTAMENTALES (ESTAMPILLAS)

- Agradecemos a la Entidad confirmar sí en caso de adjudicación aplican impuestos municipales y/o departamentales, caso en el cual solicitamos se detallen los mismos indicando concepto y porcentaje.
- En caso de ser afirmativa la respuesta anterior y considerando la operatividad del proceso y los tiempos de respuesta de las diferentes áreas involucradas, así como la necesidad de garantizar una ejecución más eficiente y ágil del contrato, solicitamos respetuosamente a la entidad que se autorice descontar, del contrato a celebrar, el valor correspondiente al pago de las estampillas. Esta medida contribuiría a optimizar los recursos financieros y administrativos, facilitando el cumplimiento de los objetivos establecidos en el proyecto.

**RESPUESTA:** La Previsora S.A. es una sociedad de economía mixta del orden nacional, sometida al régimen de las empresas industriales y comerciales del Estado, por lo tanto, actúa como agente de retención a título de Renta, IVA e ICA y aplicará dichos descuentos conforme a las normas vigentes establecidas, teniendo en cuenta la naturaleza jurídica y régimen fiscal del contratista y la naturaleza propia de la operación.

Si el contrato es suscrito en la ciudad de Bogotá, no estará sujeto a contribución por estampillas. No obstante; si la ciudad de suscripción es otra, se aplicará lo establecido en el Acuerdo Municipal vigente de la ciudad que corresponda.

### OBSERVACIÓN

- Amablemente solicitamos que el plazo para la entrega de la póliza sea de 10 días, esto teniendo en cuenta el proceso que se debe desarrollar para la expedición de las pólizas.

**RESPUESTA:** Se informa al interesado que en el capítulo I, numeral 6 Obligaciones específicas, obligación 1, se establece lo siguiente:

1. Expedición dentro de los 10 hábiles siguientes a la adjudicación, de la (s) póliza (s) del programa de seguros contratado por LA PREVISORA S.A.

**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](http://www.previsora.gov.co) | [www.saberseguro.com](http://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) 601 108161 Horario: L-V 8:00 a.m. a 6:00 p.m.  
Correo Electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com  
App: Defensoría del Consumidor Financiero (Android IOS)  
[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)





La Previsora invita a los interesados a revisar con detalle el documento de condiciones del proceso y sus anexos.

**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](mailto:contactenos@previsora.gov.co)  
**App:** Previsora Seguros (Android & IOS)  
**WhatsApp:** +57 324 2015491

[www.previsora.gov.co](http://www.previsora.gov.co) | [www.saberseguro.com](http://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) 601 108161 Horario: L-V 8:00 a.m. a 6:00 p.m.  
**Correo Electrónico:** [defensoriaprevisora@ustarizabogados.com](mailto:defensoriaprevisora@ustarizabogados.com)  
**App:** Defensoría del Consumidor Financiero (Android IOS)  
[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)

-  PREVISORA.SEGUROS
-  PREVISORASEGUROS
-  PREVISORA SEGUROS
-  PREVISORA SEGUROS S.A
-  @somosPREVISORA



## 6. OBSERVACIONES BMI

### OBSERVACIÓN

#### OBSERVACIONES DE CARÁCTER JURIDICO

##### 1. EXPERIENCIA

Solicitamos amablemente a la entidad que la acreditación de experiencia pueda a sea 90 % del presupuesto para el grupo 7, en aras de contar con mayor pluralidad de oferentes.

**RESPUESTA:** La entidad informa al interesado que, en consideración a que se requiere de los contratistas la experiencia e idoneidad en el manejo y administración del programa de seguros que se requiere contratar, no acepta la solicitud y se mantiene como tal el requisito dentro de las condiciones del proceso.

### OBSERVACIÓN

##### 2. CAUSALAS DE RECHAZO

De acuerdo con la causal de rechazo *numero "17. Cuando el valor de la propuesta resulte artificialmente bajo, y analizadas las explicaciones de ELOFERENTE sobre el alcance del precio ofrecido, el ordenador del gasto y el equipo verificador y comité evaluador, con fundamento en el estudio de sector y de mercado que respalda el procedimiento de contratación y las condiciones particulares del sector correspondiente a los bienes o servicios a adquirir, consideren que esa propuesta económica pone en riesgo el proceso y el cumplimiento de las obligaciones contractuales en caso de resultar seleccionada."*, se indica que en el evento de determinar que los precios son artificialmente bajos, la propuesta se encontrará incurso en causal de rechazo.

De acuerdo con lo anterior agradecemos indicar cuales son los parámetros para determinar que un precio es artificialmente bajo en seguros, lo anterior teniendo en cuenta que la ley 45 de 1990 establece el principio de libertad tarifaria frente a la remuneración del contrato de seguros. Adicional a lo anterior, es importante resaltar que en el contrato de seguros no existe posibilidad de aplicación de la ecuación de equilibrio contractual contemplada en la ley 80 de 1993, dada la naturaleza aleatoria y onerosa del mismo.

**RESPUESTA:** La entidad informa para establecer precios artificialmente bajos se toma de la guía de Colombia compra eficiente Se Le informa al oferente que se mantienen los términos indicados en el Documento de condiciones toda vez que allí se contempla el procedimiento para determinar cuando una propuesta se considera artificialmente baja y la causal de rechazo cuando se considere pertinente.

**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](mailto:contactenos@previsora.gov.co)  
App: Previsora Seguros (Android & IOS)  
WhatsApp: +57 324 2015491

[www.previsora.gov.co](http://www.previsora.gov.co) | [www.saberseguro.com](http://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) 601 108161 Horario: L-V 8:00 a.m. a 6:00 p.m.  
Correo Electrónico: [defensoriaprevisora@ustarizabogados.com](mailto:defensoriaprevisora@ustarizabogados.com)  
App: Defensoría del Consumidor Financiero (Android IOS)  
[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)



### 3. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

Se sugiere amablemente a la entidad en el numeral 14 "*Cumplir con los programas de capacitación relacionados con el sistema de Administración de Riesgo Operativo SARO establecido por LA PREVISORA S.A., siempre que le sean aplicables al servicio del objeto contractual*" que sea una capacitación de forma virtual y con intensidad de 1 horas

**RESPUESTA:** Se realiza la modificación mediante adenda.

### OBSERVACIÓN

#### 4. OBSERVACIONES

Se solicita amablemente a la entidad brindar una 2 etapa de observaciones

**RESPUESTA:** La entidad informa al interesado que, dentro de la estructura de sus procesos de contratación y en particular el que no se ocupa no se tiene con cada una segunda etapa de observaciones.

En razón a lo anterior no se modificarán las reglas del proceso respecto al cronograma.

**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](http://www.previsora.gov.co) | [www.saberseguro.com](http://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) 601 108161 Horario: L-V 8:00 a.m. a 6:00 p.m.  
Correo Electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com  
App: Defensoría del Consumidor Financiero (Android IOS)  
[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)



**GRUPO BICENTENARIO**  
*Unidos transformamos vidas*

## 7. OBSERVACIONES CHUBB

### OBSERVACIÓN

#### PRORROGA PARA EL CIERRE

Solicitamos a la entidad prórroga para el cierre del proceso en la menos cinco (5) días hábiles, teniendo en cuenta que algunas de las pólizas requieren de colocación en el mercado de reaseguros.

**RESPUESTA:** La Previsora S.A. se permite informar que mediante Adenda N° 2, Se modifico el numeral 17. CRONOGRAMA DEL PROCESO, dejando como entrega de propuestas / Cierre del Proceso. 16 de junio 2026 A partir de las 08:00:00 am y hasta la 12:00:00 m, vía correo electrónico

### OBSERVACIÓN

#### CAUSALES DE RECHAZO

1. Teniendo en cuenta a causal de rechazo 17) del numeral 32 de acuerdo con la Guía de Colombia Compra Eficiente, y el concepto de la sección Tercera del Consejo de Estado, con el ánimo que la entidad tenga claro que no se está incurriendo en ninguna de las practicas del numeral 1.1. de esta guía, agradecemos aclarar respecto de la oferta económica de menor precio si se aplicará para evaluar la oferta más competitiva alguno de los siguientes métodos y el porcentaje, que se tendrá en cuenta:
  - a. Promedio del valor de las ofertas.
  - b. Mediana del valor de las ofertas.
  - c. Desviación estándar del valor de las ofertas.
  - d. Diferencia entre el costo estimado y el promedio o mediana del valor de las ofertas.
  - e. Diferencia entre el valor de la oferta que puede ser artificialmente baja y el costo estimado del contrato.
  - f. Información histórica de ofertas y contratos con relación al objeto del Proceso de Contratación, con énfasis en los porcentajes de descuento obtenidos en el desarrollo del proceso de selección

**RESPUESTA:** Se Le informa al oferente que se mantienen los términos indicados en el Documento de condiciones toda vez que allí se contempla el procedimiento para determinar cuando una propuesta se considera artificialmente baja y la causal de rechazo cuando se considere pertinente.

**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](http://www.previsora.gov.co) | [www.saberseguro.com](http://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) 601 108161 Horario: L-V 8:00 a.m. a 6:00 p.m.  
Correo Electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com  
App: Defensoría del Consumidor Financiero (Android IOS)  
[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)



2. Respecto de la causal de rechazo 11) solicitamos aclarar que esta aplica cuando se presenten ofertas para el mismo grupo

**RESPUESTA:** La entidad acepta la solicitud del interesado y realizará la aclaración correspondiente a la exclusión No. 11 del numeral 32 del capítulo I del documento de condiciones del proceso, quedando así:

**“(…) La presentación de varias ofertas al mismo grupo por parte del mismo OFERENTE para la presente invitación (por sí o por interpuesta persona. (...))”**

### OBSERVACIÓN

#### EXPERIENCIA

De conformidad con lo solicitado en el literal a) Experiencia técnica habilitante, agradecemos a la entidad aclarar .que para el grupo No. 1 la totalidad de las pólizas se puede acreditar conjuntamente cuando se presente un proponente plural.

**RESPUESTA:** La entidad aclara que cuando se presenten ofertas bajo figuras plurales, la experiencia podrá ser acreditada por uno, varios o todos los miembros de la figura plural.

**Se insertará nota al final del literal a. numeral 3 del capítulo III del documento de condiciones del proceso.**

### OBSERVACIÓN

#### SEGURO DE TODO RIESGO DAÑOS MATERIALES

1. Solicitamos amablemente se suministre la siguiente información, la cual es exigida por la Superintendencia Financiera de Colombia a las Compañías de seguros respecto de los riesgos asegurados:

- Año de construcción
- Tipo de construcción
- No de pisos
- Tipo de ocupación

Agradecemos informar igualmente el respectivo valor asegurado los equipos eléctricos, demás contenidos y dónde se encuentran ubicados

**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](mailto:contactenos@previsora.gov.co)  
App: Previsora Seguros (Android & IOS)  
WhatsApp: +57 324 2015491

[www.previsora.gov.co](http://www.previsora.gov.co) | [www.saberseguro.com](http://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) 601 108161 Horario: L-V 8:00 a.m. a 6:00 p.m.  
Correo Electrónico: [defensoriaprevisora@ustarizabogados.com](mailto:defensoriaprevisora@ustarizabogados.com)  
App: Defensoría del Consumidor Financiero (Android IOS)  
[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)



**RESPUESTA:** La Previsora S.A. aclara que la información requerida será publicada como parte del proceso en el “**ANEXO N°28 VALORES ASEGURADOS TRDM**”, sin embargo, se indica que actualmente no se tiene la información de año de construcción; empero se está recolectando dicha información con las áreas encargadas para suministrarle al proponente seleccionado los datos requeridos. Igualmente se aclara que el tipo de ocupación corresponde a: comercial – oficinas.

### OBSERVACIÓN

2. Solicitamos amablemente a la entidad, excluir de los amparos obligatorios Gastos para la preservación de bienes o en su defecto sublimitarlo a un máximo del 5% del valor de la pérdida previa aprobación de la aseguradora

**RESPUESTA:** Revisada la observación, la Entidad se permite informar al interesado que no es posible aceptar la solicitud de modificar esta condición. Lo anterior en razón a que ello conllevaría a una eventual afectación de los intereses patrimoniales de la Entidad al modificar, reducir y/o limitar sus condiciones actuales de asegurabilidad.

En razón a lo anterior, no se modificarán las condiciones básicas obligatorias

### OBSERVACIÓN

3. Solicitamos amablemente a la entidad que en la cláusula actos de autoridad, por favor aclarar que se excluye tomas a poblaciones teniendo en cuenta que el objeto de la cláusula es amparar los actos de autoridad para aminorar una pérdida.

**RESPUESTA:** La entidad no acepta la solicitud del observante, lo anterior en razón a que, en sana lógica, la toma de una población no constituye un acto de autoridad tendiente a reducir un reclamo.

### OBSERVACIÓN

4. Solicitamos amablemente a la entidad, eliminar la cláusula de conocimiento del riesgo.

**RESPUESTA:** Revisada la observación, la Entidad se permite informar al interesado que no es posible aceptar la solicitud de modificar esta condición. Lo anterior en razón a que ello conllevaría a una eventual afectación de los intereses patrimoniales de la Entidad al modificar, reducir y/o limitar sus condiciones actuales de asegurabilidad.

**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](http://www.previsora.gov.co) | [www.saberseguro.com](http://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) 601 108161 Horario: L-V 8:00 a.m. a 6:00 p.m.  
Correo Electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com  
App: Defensoría del Consumidor Financiero (Android IOS)  
[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)



En razón a lo anterior, no se modificarán las condiciones básicas obligatorias.

### OBSERVACIÓN

5. Solicitamos amablemente a la entidad levantar la cláusula de no aplicación de demerito por uso o mejora tecnológica para daños o pérdidas diferentes a las de equipo electrónico y/o rotura de maquinaria y establecer en la tabla demerito con la edad del equipo hasta 5-10 años.

**RESPUESTA:** Revisada la observación, la Entidad se permite informar al interesado que no es posible aceptar la solicitud de modificar esta condición. Lo anterior en razón a que ello conllevaría a una eventual afectación de los intereses patrimoniales de la Entidad al modificar, reducir y/o limitar sus condiciones actuales de asegurabilidad.

En razón a lo anterior, no se modificarán las condiciones básicas obligatorias.

### OBSERVACIÓN

6. Solicitamos amablemente a la entidad, en la cláusula de adecuación de construcciones a la norma de sismoresistencia, aclarar que se ampara la parte afectada de la construcción, lo anterior teniendo en cuenta que no podemos amparar un bien o parte del bien no afectado.

**RESPUESTA:** Revisada la observación, la Entidad se permite informar al interesado que no es posible aceptar la solicitud de modificar esta condición. Lo anterior en razón a que ello conllevaría a una eventual afectación de los intereses patrimoniales de la Entidad al modificar, reducir y/o limitar sus condiciones actuales de asegurabilidad. No se limitará este amparo.

En razón a lo anterior, no se modificarán las condiciones básicas obligatorias

### OBSERVACIÓN

7. Solicitamos amablemente a la entidad, pago de la indemnización incluir "previa a la demostración de la ocurrencia y la cuantía, y sujeto a recomendación y/o reporte preliminar del ajustador a ser aprobado por la compañía.

**RESPUESTA:** La entidad no acepta la solicitud del observante. No tiene sentido para la entidad asegurada solicitar un anticipo de indemnización cuando ya se ha cumplido con la carga de la prueba del artículo 1077 del código de comercio, y, se tiene derecho a la indemnización completa.

**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](http://www.previsora.gov.co) | [www.saberseguro.com](http://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) 601 108161 Horario: L-V 8:00 a.m. a 6:00 p.m.  
Correo Electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com  
App: Defensoría del Consumidor Financiero (Android IOS)  
[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)



## OBSERVACIÓN

8. Solicitamos amablemente a la entidad, en la cláusula de cobertura automática para nuevas propiedades generar cobro de prima.

**RESPUESTA:** La entidad no considera necesario aclarar aquello que en sana lógica es más que claro. Cualquier movimiento de aumento o disminución del valor asegurado de la póliza generará proporcionalmente movimiento de cobro o devolución de prima según corresponda. No se acepta la solicitud.

## OBSERVACIÓN

9. Solicitamos amablemente a la entidad, eliminar la cláusula de valores globales sin relación de bienes, teniendo en cuenta que por exigencias de la SFC las compañías deben tener en su poder la relación de bienes asegurados.

**RESPUESTA:** Revisada la observación, la Entidad se permite informar al interesado que no es posible aceptar la solicitud de modificar esta condición. Lo anterior en razón a que ello conllevaría a una eventual afectación de los intereses patrimoniales de la Entidad al modificar, reducir y/o limitar sus condiciones actuales de asegurabilidad.

En razón a lo anterior, no se modificarán las condiciones básicas obligatorias

## OBSERVACIÓN

10. Se solicita muy amablemente a la entidad, eliminar la cláusula de no aplicación de garantías o en su defecto trasladarla a condiciones complementarias.

**RESPUESTA:** Revisada la observación, la Entidad se permite informar al interesado que no es posible aceptar la solicitud de modificar esta condición. Lo anterior en razón a que ello conllevaría a una eventual afectación de los intereses patrimoniales de la Entidad al modificar, reducir y/o limitar sus condiciones actuales de asegurabilidad.

En razón a lo anterior, no se modificarán las condiciones básicas obligatorias

**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](mailto:contactenos@previsora.gov.co)  
App: Previsora Seguros (Android & IOS)  
WhatsApp: +57 324 2015491

[www.previsora.gov.co](http://www.previsora.gov.co) | [www.saberseguro.com](http://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) 601 108161 Horario: L-V 8:00 a.m. a 6:00 p.m.  
Correo Electrónico: [defensoriaprevisora@ustarizabogados.com](mailto:defensoriaprevisora@ustarizabogados.com)  
App: Defensoría del Consumidor Financiero (Android IOS)  
[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)



11. Solicitamos amablemente a la entidad, para gastos adicionales: aclarar que no opera en exceso del valor asegurado.

**RESPUESTA:** Revisada la observación, la Entidad se permite informar al interesado que, dentro del ANEXO NO. 14 CONDICIONES TÉCNICAS OBLIGATORIAS, ficha TRDM fila 114 se encuentra señalado lo siguiente:

Gastos Adicionales	
113	
114	La póliza se extiende a amparar los siguientes gastos en que razonablemente incurra LA PREVISORA S.A. haciendo parte de la suma asegurada

En razón de lo anterior, no procede ningún tipo de claridad sobre lo que per sé ya es claro.

### OBSERVACIÓN

12. Solicitamos amablemente a la entidad, excluir de los amparos obligatorios Gastos para la preservación de bienes.

**RESPUESTA:** Revisada la observación, la Entidad se permite informar al interesado que no es posible aceptar la solicitud de modificar esta condición. Lo anterior en razón a que ello conllevaría a una eventual afectación de los intereses patrimoniales de la Entidad al modificar, reducir y/o limitar sus condiciones actuales de asegurabilidad.

En razón a lo anterior, no se modificarán las condiciones básicas obligatorias

### OBSERVACIÓN

13. Solicitamos amablemente a la entidad, en la cláusula de gastos para la adecuación de suelos y terrenos, hasta el 5% del valor asegurable del bien inmueble afectado, incluir siempre y cuando este dentro del valor asegurable.

**RESPUESTA:** Revisada la observación, la Entidad se permite informar al interesado que no es posible aceptar la solicitud de modificar esta condición. Lo anterior en razón a que ello conllevaría a una eventual afectación de los intereses patrimoniales de la Entidad al modificar, reducir y/o limitar sus condiciones actuales de asegurabilidad.

En razón a lo anterior, no se modificarán las condiciones básicas obligatorias

**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](mailto:contactenos@previsora.gov.co)  
App: Previsora Seguros (Android & IOS)  
WhatsApp: +57 324 2015491

[www.previsora.gov.co](http://www.previsora.gov.co) | [www.saberseguro.com](http://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) 601 108161 Horario: L-V 8:00 a.m. a 6:00 p.m.  
Correo Electrónico: [defensoriaprevisora@ustarizabogados.com](mailto:defensoriaprevisora@ustarizabogados.com)  
App: Defensoría del Consumidor Financiero (Android IOS)  
[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)



## OBSERVACIÓN

14. Solicitamos amablemente a la entidad el traslado temporal de bienes o movilización de bienes para su uso (incluye permanencia en predios de terceros y excluye los eventos derivados del transporte).

**RESPUESTA:** Verificada la observación, la entidad encuentra que esta no es clara y, por tanto, se abstiene de pronunciarse en un sentido u otro toda vez que no se encuentra una solicitud de ninguna índole.

En razón a lo anterior, no se modificarán las condiciones básicas obligatorias

## OBSERVACIÓN

15. Solicitamos amablemente a la entidad, en la cláusula de Compromiso de la aseguradora sobre el Anticipo de indemnización: un plazo máximo para el pago del anticipo de 30 días hábiles una vez formalizado el reclamo.

**RESPUESTA:** Revisada la observación, la Entidad se permite informar al interesado que no es posible aceptar la solicitud de modificar esta condición. Lo anterior en razón a que ello conllevaría a una eventual afectación de los intereses patrimoniales de la Entidad al modificar, reducir y/o limitar sus condiciones actuales de asegurabilidad.

En razón a lo anterior, no se modificarán las condiciones básicas obligatorias

## OBSERVACIÓN

16. Solicitamos amablemente a la entidad, en la cláusula de Plazo de liquidación de siniestro: la aseguradora se compromete a presentar las liquidaciones de reclamos en un plazo no mayor a 30 días hábiles luego de entregados los documentos que acrediten cuantía y circunstancias de la pérdida

**RESPUESTA:** Revisada la observación, la Entidad se permite informar al interesado que no es posible aceptar la solicitud de modificar esta condición. Lo anterior en razón a que ello conllevaría a una eventual afectación de los intereses patrimoniales de la Entidad al modificar, reducir y/o limitar sus condiciones actuales de asegurabilidad.

**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](http://www.previsora.gov.co) | [www.saberseguro.com](http://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) 601 108161 Horario: L-V 8:00 a.m. a 6:00 p.m  
**Correo Electrónico:** defensoriaprevisora@ustarizabogados.com  
**App:** Defensoría del Consumidor Financiero (Android IOS)  
[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)



En razón a lo anterior, no se modificarán las condiciones básicas obligatorias

### OBSERVACIÓN

17. Solicitamos amablemente a la entidad, en la cláusula No aplicación de infraseguro. Siempre y cuando la diferencia entre el valor asegurado y el valor asegurable no supere el 10%.

**RESPUESTA:** Revisada la observación, la Entidad se permite informar al interesado que no es posible aceptar la solicitud de modificar esta condición. Lo anterior en razón a que ello conllevaría a una eventual afectación de los intereses patrimoniales de la Entidad al modificar, reducir y/o limitar sus condiciones actuales de asegurabilidad.

En razón a lo anterior, no se modificarán las condiciones básicas obligatorias

### OBSERVACIÓN

18. Solicitamos amablemente a la entidad, reconsiderar renovación de póliza y/ o no renovación y/ o no prórroga de la póliza a 60 días

**RESPUESTA:** Revisada la observación, la Entidad se permite informar al interesado que no es posible aceptar la solicitud de modificar esta condición. Lo anterior en razón a que ello conllevaría a una eventual afectación de los intereses patrimoniales de la Entidad al modificar, reducir y/o limitar sus condiciones actuales de asegurabilidad. La entidad requiere, en caso de revocación unilateral de las pólizas por parte de las aseguradoras, más de 60 días para estructurar y publicar un proceso de contratación nuevo.

En razón a lo anterior, no se modificarán las condiciones básicas obligatorias

### OBSERVACIÓN

19. Solicitamos amablemente a la entidad, eliminar la cláusula de Hurto de partes y/o elementos de las edificaciones, incluido el daño emergente con ocasión del evento o su tentativa.

**RESPUESTA:** Revisada la observación, la Entidad se permite informar al interesado que no es posible aceptar la solicitud de modificar esta condición. Lo anterior en razón a que ello conllevaría a una eventual afectación de los intereses patrimoniales de la Entidad al modificar, reducir y/o limitar sus condiciones actuales de asegurabilidad.

**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](http://www.previsora.gov.co) | [www.saberseguro.com](http://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) 601 108161 Horario: L-V 8:00 a.m. a 6:00 p.m.  
Correo Electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com  
App: Defensoría del Consumidor Financiero (Android IOS)  
[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)



En razón a lo anterior, no se modificarán las condiciones básicas obligatorias

### OBSERVACIÓN

#### SEGURO DE MANEJO GLOBAL

1. Solicitamos amablemente a la entidad, con respecto a la cobertura de pérdidas causadas por empleados no identificados, sublimitar la misma al 50%

**RESPUESTA:** Revisada la observación, la Entidad se permite informar al interesado que no es posible aceptar la solicitud de modificar esta condición. Lo anterior en razón a que ello conllevaría a una eventual afectación de los intereses patrimoniales de la Entidad al modificar, reducir y/o limitar sus condiciones actuales de asegurabilidad.

En razón a lo anterior, no se modificarán las condiciones básicas obligatorias

### OBSERVACIÓN

2. Solicitamos amablemente a la entidad, para la cobertura de protección de depósitos bancarios, sublimitar la misma al 30%.

**RESPUESTA:** Revisada la observación, la Entidad se permite informar al interesado que no es posible aceptar la solicitud de modificar esta condición. Lo anterior en razón a que ello conllevaría a una eventual afectación de los intereses patrimoniales de la Entidad al modificar, reducir y/o limitar sus condiciones actuales de asegurabilidad.

En razón a lo anterior, no se modificarán las condiciones básicas obligatorias

### OBSERVACIÓN

3. Solicitamos amablemente a la entidad, para la extensión de cobertura de empleados ocasionales, temporales y transitorios, sublimitar la misma al 50%

**RESPUESTA:** Revisada la observación, la Entidad se permite informar al interesado que no es posible aceptar la solicitud de modificar esta condición. Lo anterior en razón a que ello conllevaría a una eventual afectación de los intereses patrimoniales de la Entidad al modificar, reducir y/o limitar sus condiciones actuales de asegurabilidad.

**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](http://www.previsora.gov.co) | [www.saberseguro.com](http://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) 601 108161 Horario: L-V 8:00 a.m. a 6:00 p.m.  
Correo Electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com  
App: Defensoría del Consumidor Financiero (Android IOS)  
[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)



En razón a lo anterior, no se modificarán las condiciones básicas obligatorias

### OBSERVACIÓN

4. Solicitamos amablemente a la entidad, para la extensión de cobertura de empleados de firmas especializadas y otros, sublimitar la misma al 50%

**RESPUESTA:** Revisada la observación, la Entidad se permite informar al interesado que no es posible aceptar la solicitud de modificar esta condición. Lo anterior en razón a que ello conllevaría a una eventual afectación de los intereses patrimoniales de la Entidad al modificar, reducir y/o limitar sus condiciones actuales de asegurabilidad.

En razón a lo anterior, no se modificarán las condiciones básicas obligatorias

### OBSERVACIÓN

5. Solicitamos amablemente a la entidad, para la extensión de cobertura de pérdidas ocasionadas por empleados de contratistas y subcontratistas independientes, sublimitar al 50%

**RESPUESTA:** Revisada la observación, la Entidad se permite informar al interesado que no es posible aceptar la solicitud de modificar esta condición. Lo anterior en razón a que ello conllevaría a una eventual afectación de los intereses patrimoniales de la Entidad al modificar, reducir y/o limitar sus condiciones actuales de asegurabilidad.

En razón a lo anterior, no se modificarán las condiciones básicas obligatorias

### OBSERVACIÓN

6. Solicitamos amablemente a la entidad aclarar que en la cláusula aplicación de la póliza, frente al seguro de infidelidad y riesgos financieros, operara como primera capa para las coberturas similares de la póliza de IRF lo anterior teniendo en cuenta que existen cobertura en la póliza de IRF que no son amparadas en la póliza de manejo.

**RESPUESTA:** La entidad informa que, dentro del ANEXO N° 14 CONDICIONES TÉCNICAS OBLIGATORIAS, ficha IRF, filas 27 /28 /29, numeral 10, se señala lo siguiente:

**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](http://www.previsora.gov.co) | [www.saberseguro.com](http://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) 601 108161 Horario: L-V 8:00 a.m. a 6:00 p.m.  
Correo Electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com  
App: Defensoría del Consumidor Financiero (Andorid IOS)  
[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)



este.	9. Se incluyen gastos de reclamación: como consecuencia de honorarios y gastos incurridos y pagados por el asegurado, con la aprobación previa de los Aseguradores, a contadores independientes u otros especialistas para determinar la cantidad y la extensión de una pérdida cubierta bajo esta póliza. Esta cobertura forma parte del límite agregado asegurado y no es adición a este.
	10. La presente póliza se complementa con el seguro de manejo global, en cuanto al amparo de infidelidad de empleados. Por tal razón, en caso de producirse un siniestro que llegare a estar amparado por ambas pólizas, se afectará el seguro de manejo hasta concurrencia del valor asegurado y el exceso de la pérdida bajo el presente seguro de infidelidad y riesgos financieros, sin que la Aseguradora pueda invocar la coexistencia de seguros.
28	11. Revocación por parte del asegurado sin penalización (Liquidación a corto plazo). Se debe contemplar bajo esta cláusula que la póliza podrá ser revocada unilateralmente por el Asegurado en cualquier momento de la vigencia del seguro, mediante notificación escrita enviada a su dirección comercial o a su última dirección registrada. La prima de seguro en devengada será limitada a novata.

La Previsora no modificará esta condición toda vez que ello resultaría en perjuicio de sus intereses y condiciones de asegurabilidad.

### **OBSERVACIÓN**

7. Solicitamos amablemente a la entidad, eliminar la cláusula no aplicación de garantías.

**RESPUESTA:** Revisada la observación, la Entidad se permite informar al interesado que no es posible aceptar la solicitud de modificar esta condición. Lo anterior en razón a que ello conllevaría a una eventual afectación de los intereses patrimoniales de la Entidad al modificar, reducir y/o limitar sus condiciones actuales de asegurabilidad.

En razón a lo anterior, no se modificarán las condiciones básicas obligatorias

### **OBSERVACIÓN**

8. Solicitamos muy amablemente a la entidad, reconsiderar ampliación del plazo para aviso de siniestro a 30 días.

**RESPUESTA:** Revisada la observación, la Entidad se permite informar al interesado que no es posible aceptar la solicitud de modificar esta condición. Lo anterior en razón a que ello conllevaría a una eventual afectación de los intereses patrimoniales de la Entidad al modificar, reducir y/o limitar sus condiciones actuales de asegurabilidad.

En razón a lo anterior, no se modificarán las condiciones básicas obligatorias

### **OBSERVACIÓN**

9. Solicitamos amablemente a la entidad, reconsiderar renovación de póliza y/ o no renovación y/ o no prórroga de la póliza a 60 días

**RESPUESTA:** Revisada la observación, la Entidad se permite informar al interesado que no es posible aceptar la solicitud de modificar esta condición. Lo anterior en razón a que ello conllevaría a una eventual afectación de los intereses patrimoniales de la Entidad al

**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](http://www.previsora.gov.co) | [www.saberseguro.com](http://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) 601 108161 Horario: L-V 8:00 a.m. a 6:00 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  
 PREVISORA SEGUROS S.A.  
 @somosPREVISORA



modificar, reducir y/o limitar sus condiciones actuales de asegurabilidad. La entidad requiere, en caso de revocación unilateral de las pólizas por parte de las aseguradoras, más de 60 días para estructurar y publicar un proceso de contratación nuevo.

En razón a lo anterior, no se modificarán las condiciones básicas obligatorias

### OBSERVACIÓN

#### EGURO POLIZA TRANSPORTE DE VALORES

1. Solicitamos muy amablemente a la entidad, reconsiderar plazo para aviso de siniestro a 30 días.

**RESPUESTA:** Revisada la observación, la Entidad se permite informar al interesado que no es posible aceptar la solicitud de modificar esta condición. Lo anterior en razón a que ello conllevaría a una eventual afectación de los intereses patrimoniales de la Entidad al modificar, reducir y/o limitar sus condiciones actuales de asegurabilidad.

En razón a lo anterior, no se modificarán las condiciones básicas obligatorias.

### OBSERVACIÓN

2. Solicitamos muy amablemente a la entidad, reconsiderar revocación de la póliza a 60 días.

**RESPUESTA:** Revisada la observación, la Entidad se permite informar al interesado que no es posible aceptar la solicitud de modificar esta condición. Lo anterior en razón a que ello conllevaría a una eventual afectación de los intereses patrimoniales de la Entidad al modificar, reducir y/o limitar sus condiciones actuales de asegurabilidad. La entidad requiere, en caso de revocación unilateral de las pólizas por parte de las aseguradoras, más de 60 días para estructurar y publicar un proceso de contratación nuevo.

En razón a lo anterior, no se modificarán las condiciones básicas obligatorias

### OBSERVACIÓN

3. Solicitamos amablemente a la entidad, eliminar la cláusula no aplicación de garantías

**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](http://www.previsora.gov.co) | [www.saberseguro.com](http://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) 601 108161 Horario: L-V 8:00 a.m. a 6:00 p.m.  
Correo Electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com  
App: Defensoría del Consumidor Financiero (Android IOS)  
[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)



**RESPUESTA:** Revisada la observación, la Entidad se permite informar al interesado que no es posible aceptar la solicitud de modificar esta condición. Lo anterior en razón a que ello conllevaría a una eventual afectación de los intereses patrimoniales de la Entidad al modificar, reducir y/o limitar sus condiciones actuales de asegurabilidad.

En razón a lo anterior, no se modificarán las condiciones básicas obligatorias.

#### **OBSERVACIÓN**

4. Solicitamos amablemente a la entidad, en la cláusula de permanencia en lugares iniciales, intermedios o finales, dentro o fuera de caja fuerte, dejarla como complementaria.

**RESPUESTA:** Revisada la observación, la Entidad se permite informar al interesado que no es posible aceptar la solicitud de modificar esta condición. Lo anterior en razón a que ello conllevaría a una eventual afectación de los intereses patrimoniales de la Entidad al modificar, reducir y/o limitar sus condiciones actuales de asegurabilidad.

En razón a lo anterior, no se modificarán las condiciones básicas obligatorias.

#### **OBSERVACIÓN**

##### **SEGURO DE RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRA CONTRACTUAL**

1. Agradecemos suministrarnos lo estados financieros del último periodo fiscal correspondiente al año 2025

**RESPUESTA:** La Previsora S.A. se permite aclarar que la información requerida puede ser consultada en el sitio web de la empresa en el siguiente enlace: <https://www.previsora.gov.co/web/guest/estados-financieros>.

#### **OBSERVACIÓN**

2. Agradecemos a la entidad permitir la inclusión de deducible sugerimos un mínimo de 1 SMMLV

**RESPUESTA:** Revisada la observación, la Entidad se permite informar al interesado que no es posible aceptar la solicitud de modificar esta condición. Lo anterior en razón a que ello conllevaría a una eventual afectación de los intereses patrimoniales de la Entidad al modificar, reducir y/o limitar sus condiciones actuales de asegurabilidad.

**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](mailto:contactenos@previsora.gov.co)  
App: Previsora Seguros (Android & IOS)  
WhatsApp: +57 324 2015491

[www.previsora.gov.co](http://www.previsora.gov.co) | [www.saberseguro.com](http://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) 601 108161 Horario: L-V 8:00 a.m. a 6:00 p.m.  
Correo Electrónico: [defensoriaprevisora@ustarizabogados.com](mailto:defensoriaprevisora@ustarizabogados.com)  
App: Defensoría del Consumidor Financiero (Android IOS)  
[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)



En razón a lo anterior, no se modificarán las condiciones básicas obligatorias.

**OBSERVACIÓN**

3. Solicitamos en la RC Parquaderos excluir el hurto simple.

**RESPUESTA:** Revisada la observación, la Entidad se permite informar al interesado que no es posible aceptar la solicitud de modificar esta condición. Lo anterior en razón a que ello conllevaría a una eventual afectación de los intereses patrimoniales de la Entidad al modificar, reducir y/o limitar sus condiciones actuales de asegurabilidad.

En razón a lo anterior, no se modificarán las condiciones básicas obligatorias.

**OBSERVACIÓN**

4. Responsabilidad civil derivada del uso de vehículos propios y no propios incluidos los vehículos de funcionarios en desarrollo de actividades, agradecemos aclarar que se excluye la responsabilidad en los países de Estados Unidos, Puerto Rico y Canadá.

**RESPUESTA:** Revisada la observación, la Entidad se permite informar al interesado que no es posible aceptar la solicitud de modificar esta condición. Lo anterior en razón a que ello conllevaría a una eventual afectación de los intereses patrimoniales de la Entidad al modificar, reducir y/o limitar sus condiciones actuales de asegurabilidad.

En razón a lo anterior, no se modificarán las condiciones básicas obligatorias.

**OBSERVACIÓN**

<b>SEGUROS DE VIDA GRUPO</b>		
<b>Documento</b>	<b>Hoja</b>	<b>Pregunta</b>
REPORTE SINIESTRALIDAD VG VGD REPORTE DE SINIESTRALIDAD VG VGD Y VGE LA PREVISORA S A COMPAÑIA DE SEGUROS (1)		Solicitamos a la entidad enviar un reporte de siniestralidad con fecha de corte de 2026 ya que el reporte que envían es con corte a noviembre 2025

**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](http://www.previsora.gov.co) | [www.saberseguro.com](http://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) 601 108161 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](http://www.ustarizabogados.com)

-  PREVISORA.SEGUROS
-  PREVISORASEGUROS
-  PREVISORA SEGUROS
-  PREVISORA SEGUROS S.A
-  @somosPREVISORA



**RESPUESTA:** La entidad informa al observante que, publicará el informe de siniestralidad correspondiente a los últimos 5 años, bajo el ANEXO N°24 SINIESTRALIDAD ACUMULADA POLIZAS VG, VGD, VGD, EX, I&T\_5 AÑOS)., para todos los ramos, con los demás documentos del proceso.

**OBSERVACIÓN**

<p>REPORTE SINIESTRALIDAD VG VGD REPORTE DE SINIESTRALIDAD VG VGD Y VGE LA PREVISORA S A COMPAÑIA DE SEGUROS (1)</p>		<p>Solicitamos a la entidad confirmar en el archivo de siniestralidad como se puede diferenciar la siniestralidad de la póliza de vida grupo, vida grupo directivos y vida deudora.</p>
--	--	---

**RESPUESTA:** A efectos de dar las claridades correspondientes y actualizar la información, la entidad informa al observante que, publicará el informe de siniestralidad correspondiente a los últimos 5 años, bajo el ANEXO N°24 SINIESTRALIDAD ACUMULADA POLIZAS VG, VGD, VGD, EX, I&T\_5 AÑOS)., para todos los ramos, con los demás documentos del proceso

**OBSERVACIÓN**

<p>Detalle de Siniestralidad Vida Grupo La Previsora (1)</p>		<p>Solicitamos a la entidad confirmar en el archivo de siniestralidad como se puede diferenciar la siniestralidad de la póliza de vida grupo, vida grupo directivos y vida deudora.</p>
--	--	---

**RESPUESTA:** A efectos de dar las claridades correspondientes y actualizar la información, la entidad informa al observante que, publicará el informe de siniestralidad correspondiente a los últimos 5 años, bajo el ANEXO N°24 SINIESTRALIDAD ACUMULADA POLIZAS VG, VGD, VGD, EX, I&T\_5 AÑOS)., para todos los ramos, con los demás documentos del proceso.

**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](http://www.previsora.gov.co) | [www.saberseguro.com](http://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) 601 108161 Horario: L-V 8:00 a.m. a 6:00 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
-  PREVISORA SEGUROS S.A
-  @somosPREVISORA



Anexo condiciones técnicas obligatorias	Vida grupo	Solicitamos a la entidad aclarar como aplica la bolsa para pensionados. ¿Se conoce la cantidad de siniestros que llegan de estos casos? ¿Estas 10 personas por vigencia pueden ser distintas cada vigencia?
---	------------	---

**RESPUESTA:** Se publicará el listado de asegurados y en este se incluyen las personas pensionadas, bajo el **ANEXO N°25 BASES DATOS DEFINITIVAS\_VG, VGD, EXE, VGD, I&T.**

Actualmente se estima para la vigencia de este contrato (un año) un grupo de diez (10) personas, durante cada renovación se evalúa si el grupo debe mantenerse o ajustarse, según el comportamiento que se presente, sin embargo, durante los últimos cinco (5) años, no se ha hecho uso de esta bolsa.

**OBSERVACIÓN**

Anexo condiciones técnicas obligatorias	Vida grupo	Solicitamos a la entidad aclarar si la actual póliza cuenta con cobertura de preexistencias, ya que en la definición de muerte por cualquier causa se indique que no se cubren preexistencias. En caso de que si se cubra preexistencias, por favor confirmar si la cobertura de preexistencias actual que límite asegurado tiene.
---	------------	--

**RESPUESTA:** La entidad informa al observante que, para las pólizas de vida no aplican exclusiones de ningún tipo en razón a las preexistencias que puedan presentar los asegurados sean pensionados o no.

**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](http://www.previsora.gov.co) | [www.saberseguro.com](http://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) 601 108161 Horario: L-V 8:00 a.m. a 6:00 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
-  PREVISORA SEGUROS S.A
-  @somosPREVISORA



**OBSERVACIÓN**

Anexo condiciones técnicas obligatorias	Vida grupo	Solicitamos a la entidad confirmar si dentro del listado de asegurados se reportan las personas pensionadas
---	------------	---

**RESPUESTA:** Se publicará el listado de asegurados y en este se incluyen las personas pensionadas, **ANEXO N°25 BASES DATOS DEFINITIVAS\_VG, VGD, EXE, VGD, I&T.**

**OBSERVACIÓN**

Anexo condiciones técnicas obligatorias	Vida grupo deudores	Solicitamos a la entidad aclarar si la actual póliza cuenta con cobertura de preexistencias, ya que en la definición de muerte por cualquier causa se indique que no se cubren preexistencias. En caso de que, si se cubra preexistencias, por favor confirmar si la cobertura de preexistencias actual que límite asegurado tiene.
---	---------------------	---

**RESPUESTA:** La entidad informa al observante que, para las pólizas de vida no aplican exclusiones de ningún tipo en razón a las preexistencias que puedan presentar los asegurados sean pensionados o no.

Anexo condiciones técnicas complementarias	VG Empleados	Solicitamos a la entidad confirmar a que se refieren con la cobertura de auxilio por incapacidad, es la misma cobertura de renta por incapacidad temporal.
--	--------------	--

**RESPUESTA:** La cobertura como bien lo indica su nombre, es un auxilio que la aseguradora paga al asegurado que ha sido objeto incapacidad, en los términos planteados dentro del caso obligatorias publicados con el proceso. Es posible que, algunas aseguradoras dentro del mercado denominen este amparo como renta por incapacidad temporal.

**OBSERVACIÓN**

Anexo condiciones técnicas complementarias	VG Directivos	Solicitamos a la entidad confirmar a que se refieren con la cobertura de auxilio por incapacidad, es la misma cobertura de renta por incapacidad temporal.
--	---------------	--

**RESPUESTA:** La cobertura como bien lo indica su nombre, es un auxilio que la aseguradora paga al asegurado que ha sido objeto incapacidad, en los términos planteados dentro del caso obligatorias publicados con el proceso. Es posible que, algunas aseguradoras dentro del mercado denominen este amparo como renta por incapacidad temporal.

**OBSERVACIÓN**

Anexo condiciones técnicas obligatorias	Vida grupo Empleados	Solicitamos a la entidad enviar los listados de asegurados con mínimo fecha de nacimiento y valor asegurado.
---	----------------------	--

**RESPUESTA:** La entidad informa al observante que, publicarán los listados de asegurados indicando el género, fecha de nacimiento y valor asegurado individualmente considerado,

para la póliza de vida grupo empleados en el **ANEXO N°25 BASES DATOS DEFINITIVAS\_VG, VGD, EXE, VGD, I&T.**

**OBSERVACIÓN**

Anexo condiciones técnicas obligatorias	Vida grupo directivos	Solicitamos a la entidad enviar los listados de asegurados con mínimo fecha de nacimiento y valor asegurado.
---	-----------------------	--

**RESPUESTA:** La entidad informa al observante que, publicarán los listados de asegurados indicando fechas de ingreso, género, fecha de nacimiento, cargo, salario 2026, tipo de vinculación y valor asegurado individualmente considerado, en el **ANEXO N°25 BASES DATOS DEFINITIVAS\_VG, VGD, EXE, VGD, I&T.**

**OBSERVACIÓN**

Anexo condiciones técnicas obligatorias	Vida deudora	Solicitamos a la entidad enviar los listados de asegurados con mínimo fecha de nacimiento y valor asegurado.
---	--------------	--

**RESPUESTA:** La entidad informa al observante que, publicarán los listados de asegurados indicando el género, fecha de nacimiento y valor asegurado individualmente considerado, para la póliza de vida deudor en el **ANEXO N°25 BASES DATOS DEFINITIVAS\_VG, VGD, EXE, VGD, I&T.**

**OBSERVACIÓN**

Anexo condiciones técnicas obligatorias	Vida grupo Empleados	Solicitamos a la entidad reportar la información histórica de las últimas 5 vigencias donde se informe el valor asegurado total y la cantidad de asegurados por vigencia.
---	----------------------	---

**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](http://www.previsora.gov.co) | [www.saberseguro.com](http://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) 601 108161 Horario: L-V 8:00 a.m. a 6:00 p.m  
**Correo Electrónico:** defensoriaprevisora@ustarizabogados.com  
**App:** Defensoría del Consumidor Financiero (Andorid IOS)  
[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)

-  PREVISORA.SEGUROS
-  PREVISORASEGUROS
-  PREVISORA SEGUROS
-  PREVISORA SEGUROS S.A
-  @somosPREVISORA



**RESPUESTA:** La entidad informa al observante que, publicará el informe de siniestralidad en el **ANEXO N°24 SINIESTRALIDAD ACUMULADA POLIZAS VG, VGD, VGD, EX, I&T\_5 AÑOS**), para todos los ramos, con los demás documentos del proceso correspondiente a los últimos 5 años, para todos los ramos, con los demás documentos del proceso

**OBSERVACIÓN**

Anexo condiciones técnicas obligatorias	Vida grupo directivos	Solicitamos a la entidad reportar la información histórica de las últimas 5 vigencias donde se informe el valor asegurado total y la cantidad de asegurados por vigencia.
---	-----------------------	---

**RESPUESTA:** La entidad informa al observante que, publicarán los listados de asegurados indicando el género, fecha de nacimiento y valor asegurado individualmente considerado, para las pólizas de vida, vida deudor, exequias y vida grupo directivos en el **ANEXO N°25 BASES DATOS DEFINITIVAS\_VG, VGD, EXE, VGD, I&T**.

La Previsora no publicará información de asegurados correspondiente a vigencias anteriores ni tampoco valores asegurados, toda vez que la información actual de asegurados y valores es aquella que razonablemente se requiere para la suscripción del seguro.

No se acepta la solicitud.

**OBSERVACIÓN**

Anexo condiciones técnicas obligatorias	Vida deudor	Solicitamos a la entidad reportar la información histórica de las últimas 5 vigencias donde se informe el valor asegurado total y la cantidad de asegurados por vigencia.
---	-------------	---

**RESPUESTA:** La entidad informa al observante que, publicarán los listados de asegurados indicando el género, fecha de nacimiento y valor asegurado individualmente considerado, para las pólizas de vida, vida deudor, exequias y vida grupo directivos en el **ANEXO N°25 BASES DATOS DEFINITIVAS\_VG, VGD, EXE, VGD, I&T**.

**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](http://www.previsora.gov.co) | [www.saberseguro.com](http://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) 601 108161 Horario: L-V 8:00 a.m. a 6:00 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
-  PREVISORA SEGUROS S.A
-  @somosPREVISORA





La Previsora no publicará información de asegurados correspondiente a vigencias anteriores ni tampoco valores asegurados, toda vez que la información actual de asegurados y valores es aquella que razonablemente se requiere para la suscripción del seguro.

No se acepta la solicitud.

**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](mailto:contactenos@previsora.gov.co)  
**App:** Previsora Seguros (Android & IOS)  
**WhatsApp:** +57 324 2015491

[www.previsora.gov.co](http://www.previsora.gov.co) | [www.saberseguro.com](http://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) 601 108161 Horario: L-V 8:00 a.m. a 6:00 p.m.  
**Correo Electrónico:** [defensoriaprevisora@ustarizabogados.com](mailto:defensoriaprevisora@ustarizabogados.com)  
**App:** Defensoría del Consumidor Financiero (Android IOS)  
[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)



## 8. OBSERVACIONES CONFIANZA

### OBSERVACIÓN

- **GENERALES:**

1. **Aplicación de estampillas e impuestos**

Agradecemos confirmar si el contrato que se derive del presente proceso estará sujeto a la liquidación y pago de estampillas u otros tributos territoriales. En caso afirmativo, solicitamos se indique:

- Tipo de estampilla aplicable.
- Porcentaje o tarifa.
- Base gravable sobre la cual se realiza la liquidación.
- Esta información impacta directamente la estructuración económica del negocio.

**RESPUESTA:** La Previsora S.A. es una sociedad de economía mixta del orden nacional, sometida al régimen de las empresas industriales y comerciales del Estado, por lo tanto, actúa como agente de retención a título de Renta, IVA e ICA y aplicará dichos descuentos conforme a las normas vigentes establecidas, teniendo en cuenta la naturaleza jurídica y régimen fiscal del contratista y la naturaleza propia de la operación.

Si el contrato es suscrito en la ciudad de Bogotá, no estará sujeto a contribución por estampillas. No obstante; si la ciudad de suscripción es otra, se aplicará lo establecido en el Acuerdo Municipal vigente de la ciudad que corresponda.

### OBSERVACIÓN

2. **Correo para facturación electrónica**

Solicitamos confirmar el correo electrónico oficial dispuesto por la entidad para la recepción de facturación electrónica, así como cualquier requisito técnico adicional (formato, asunto del correo, documentos soporte, etc.) que deba cumplirse para su adecuada radicación.

**RESPUESTA:** La entidad aclara al interesado que esta información será entregada a la aseguradora que resulte adjudicada dentro del presente proceso de selección.

**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](http://www.previsora.gov.co) | [www.saberseguro.com](http://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) 601 108161 Horario: L-V 8:00 a.m. a 6:00 p.m.  
Correo Electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com  
App: Defensoría del Consumidor Financiero (Android IOS)  
[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)



### 3. Procedimiento de radicación de facturas para adjudicatarios

Agradecemos se detalle el procedimiento formal que deberán seguir los proponentes adjudicatarios para la radicación de facturación, incluyendo:

- Canal habilitado (plataforma, correo, ventanilla única, SECOP II, etc.).
- Documentación soporte requerida.
- Tiempos estimados de validación y trámite interno.
- Flujograma o dependencia responsable del proceso.

**RESPUESTA:** La entidad informa al observante que la información y/o documentación solicitada, será entregada a la aseguradora que resulta dentro del presente proceso de selección.

### OBSERVACIÓN

4. con el fin de asegurar una adecuada planeación operativa y financiera en la etapa de ejecución contractual, Agradecemos a la entidad aclarar si los grupos son vinculantes.

**RESPUESTA:** la entidad invita a la observancia a revisar con detalle las condiciones de selección del proceso en donde se indican las notas vinculantes entre grupos. Podrán encontrarlas en el documento de condiciones del proceso, capítulo III, numeral 3, al final del numeral como condiciones especiales.

### OBSERVACIÓN

5. Agradecemos a la entidad informar porcentaje de comisión que será reconocido al intermediario con el fin de que los oferentes puedan estructurar adecuadamente su oferta económica y técnica bajo condiciones homogéneas de mercado.

**RESPUESTA:** La entidad informa al interesado que las comisiones serán pagadas de conformidad con lo estipulado en artículo 1341 del código de comercio y según acuerdos comerciales que el corredor de seguros tenga vigentes con las aseguradoras.

La información de porcentajes de comisión es transparente para la entidad

**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](http://www.previsora.gov.co) | [www.saberseguro.com](http://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) 601 108161 Horario: L-V 8:00 a.m. a 6:00 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  
 PREVISORA SEGUROS S.A.  
 @somosPREVISORA



## OBSERVACIÓN

6. Se solicita a la entidad se sirva publicar el informe detallado de siniestralidad correspondiente al programa de seguros objeto del presente proceso, incluyendo como mínimo: fecha de ocurrencia, fecha de aviso, fecha de pago, valor indemnizado, amparo afectado y estado del siniestro. Lo anterior, con el fin de realizar una adecuada estructuración técnica y tarifaria de la oferta.

**RESPUESTA:** La entidad informa al observante que, publicará el informe de siniestralidad correspondiente a los últimos 5 años en el **ANEXO N°27 SINIESTRALIDAD ACUMULADA POLIZAS TRDM, RCSP\_5 AÑOS y ANEXO N°24 SINIESTRALIDAD ACUMULADA POLIZAS VG, VGD, VGD, EX, I&T\_5 AÑOS**, con los demás documentos del proceso.

## OBSERVACIÓN

7. Agradecemos a la entidad permitir que, para la acreditación de experiencia, sean válidos contratos y/o certificaciones correspondientes a pólizas de Vida Grupo Deudor, toda vez que estas corresponden igualmente al ramo de Vida Grupo y cuentan con características técnicas y operativas similares en materia de administración, expedición y manejo del riesgo.

La inclusión de este tipo de experiencia favorece la pluralidad de oferentes y amplía la participación del mercado asegurador, sin afectar la idoneidad técnica requerida para la ejecución del contrato.

**RESPUESTA:** No se acepta su solicitud en razón a que la entidad requiere de sus contratistas una experiencia comprobada en el manejo y administración de las pólizas de seguro a contratar. La experiencia en pólizas de Vida Grupo se debe acreditar con pólizas de Vida Grupo y la de Vida Grupo Deudores con Vida Grupo Deudores.

Debido a lo anterior, no se modificarán las condiciones del proceso en cuanto a la observación referida.

**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](mailto:contactenos@previsora.gov.co)  
App: Previsora Seguros (Android & IOS)  
WhatsApp: +57 324 2015491

[www.previsora.gov.co](http://www.previsora.gov.co) | [www.saberseguro.com](http://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) 601 108161 Horario: L-V 8:00 a.m. a 6:00 p.m.  
Correo Electrónico: [defensoriaprevisora@ustarizabogados.com](mailto:defensoriaprevisora@ustarizabogados.com)  
App: Defensoría del Consumidor Financiero (Android IOS)  
[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)



8. Respetuosamente solicitamos a la entidad ampliar la fecha de cierre del proceso y presentación de ofertas hasta el 16 de junio, teniendo en cuenta la complejidad técnica del programa de seguros, la necesidad de adelantar procesos de análisis y estructuración de la oferta con los mercados de reaseguro, así como la consolidación de la información requerida para la adecuada evaluación de los riesgos.

La ampliación solicitada permitirá contar con una mayor participación de oferentes y garantizará la presentación de propuestas técnica y económicamente competitivas, en beneficio de los principios de pluralidad, selección objetiva y eficiencia que rigen la contratación estatal.

**RESPUESTA:** La Previsora S.A. se permite informar que mediante Adenda N° 2, Se modifico el numeral 17. CRONOGRAMA DEL PROCESO, dejando como entrega de propuestas / Cierre del Proceso. 16 de junio 2026 A partir de las 08:00:00 am y hasta la 12:00:00 m, vía correo electrónico

#### OBSERVACIÓN

9. Con el fin de realizar una adecuada evaluación técnica y actuarial del riesgo, solicitamos a la entidad suministrar el listado completo de asegurados correspondiente al ramo de Vida Grupo, incluyendo la información necesaria para la estructuración de la oferta, tales como edad, género, valor asegurado, fecha de nacimiento y demás variables técnicas que resulten relevantes para la correcta cotización del riesgo.

La disponibilidad de esta información permitirá a los oferentes efectuar un análisis integral y presentar propuestas ajustadas a las condiciones reales de la población asegurada.

**RESPUESTA:** La entidad informa al observante que, publicarán los listados de asegurados indicando el género, fecha de nacimiento y valor asegurado individualmente considerado, para las pólizas de Vida Grupo en el **ANEXO N°25 BASES DATOS DEFINITIVAS\_VG, VGD, EXE, VGD, I&T.**

**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](http://www.previsora.gov.co) | [www.saberseguro.com](http://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) 601 108161 Horario: L-V 8:00 a.m. a 6:00 p.m.  
Correo Electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com  
App: Defensoría del Consumidor Financiero (Android IOS)  
[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)



## OBSERVACIÓN

10. Solicitamos a la entidad permitir que los documentos que integran la oferta puedan ser suscritos mediante firma manuscrita digitalizada, escaneada o reproducida mecánicamente, siempre que provengan del representante legal o de la persona facultada para suscribir la propuesta.

Lo anterior en concordancia con los principios de economía, eficiencia y simplificación documental, y teniendo en cuenta que este mecanismo ha sido ampliamente aceptado en los procesos de contratación pública y privada, sin afectar la validez jurídica de los documentos presentados.

Agradecemos a la entidad la atención prestada a las anteriores observaciones y solicitamos su consideración en procura de fortalecer la pluralidad de oferentes y la competitividad del proceso.

**RESPUESTA:** La entidad se permite confirmar lo indicado en el literal “Firma digital” el cual indica que la firma digital y/o digitalizada deberá cumplir con las disposiciones señaladas en la normatividad vigente.

**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](http://www.previsora.gov.co) | [www.saberseguro.com](http://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) 601 108161 Horario: L-V 8:00 a.m. a 6:00 p.m.  
Correo Electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com  
App: Defensoría del Consumidor Financiero (Android IOS)  
[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)



## 9. OBSERVACIONES ALLIANZ

### OBSERVACIÓN

#### DE ORDEN GENERAL

1. **Estampillas:** Agradecemos a la entidad especificar el porcentaje de estampillas aplicable al presente proceso

**RESPUESTA:** La Previsora S.A. es una sociedad de economía mixta del orden nacional, sometida al régimen de las empresas industriales y comerciales del Estado, por lo tanto, actúa como agente de retención a título de Renta, IVA e ICA y aplicará dichos descuentos conforme a las normas vigentes establecidas, teniendo en cuenta la naturaleza jurídica y régimen fiscal del contratista y la naturaleza propia de la operación.

Si el contrato es suscrito en la ciudad de Bogotá, no estará sujeto a contribución por estampillas. No obstante; si la ciudad de suscripción es otra, se aplicará lo establecido en el Acuerdo Municipal vigente de la ciudad que corresponda.

### OBSERVACIÓN

2. **Información financiera:** Solicitamos a la entidad confirmar con corte a 2023 y 2024 el total de:

- ✓ Utilidad Bruta
- ✓ Utilidad o Ganancia Neta e Ingresos Totales.

### RESPUESTA:

(Cifras expresadas en millones de pesos)

#### UTILIDAD BRUTA:

	2024	2023
Primas devengadas	\$ 1,613,288.00	\$ 1,291,949.00
Siniestros incurridos	-\$ 1,131,648.00	-\$ 872,802.00
<b>UTILIDAD BRUTA</b>	<b>\$ 481,640.00</b>	<b>\$ 419,147.00</b>

#### UTILIDAD NETA:

	2024	2023
<b>Resultado del Periodo</b>	<b>\$ 149,878</b>	<b>\$ 187,014</b>

**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](http://www.previsora.gov.co) | [www.saberseguro.com](http://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) 601 108161 Horario: L-V 8:00 a.m. a 6:00 p.m.  
**Correo Electrónico:** defensoriaprevisora@ustarizabogados.com  
**App:** Defensoría del Consumidor Financiero (Android IOS)  
[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)



## OBSERVACIÓN

3. Solicitamos respetuosamente a la entidad publicar, en un archivo editable, la información de siniestralidad correspondiente a los últimos 5 años para todos los grupos aplicables dentro del presente proceso. Actualmente, solo se encuentra publicada la información para los ramos TRDM, RCSP, Incendio Deudor y VIDA GRUPO (empleados, directivos, deudores)

En caso de que los demás ramos no presenten siniestralidad, solicitamos que esto sea aclarado de manera explícita. Adicionalmente, requerimos que se detalle la siguiente información para cada ramo aplicable:

- Ramo o póliza afectada.
- Cobertura y bien afectado.
- Causa.
- Fecha de ocurrencia, reporte y pago.
- Valores constituidos como reserva y pagados

**RESPUESTA:** La entidad informa al observante que, publicará el informe de siniestralidad correspondiente a los últimos 5 años en el **ANEXO N°27 SINIESTRALIDAD ACUMULADA POLIZAS TRDM, RCSP\_5 AÑOS y ANEXO N°24 SINIESTRALIDAD ACUMULADA POLIZAS VG, VGD, VGD, EX, I&T\_5 AÑOS**, con los demás documentos del proceso.

## OBSERVACIÓN

4. Agradecemos por favor suministrar Relación de riesgos con en formato Excel y/o editable, donde indique la actividad por predio, ciudad, Municipio, departamento. En caso de contar con predios con actividades de prestación de servicios de salud, como IPS, clínicas y/o Hospitales indicar nivel de prestación de servicios.

**RESPUESTA:** La Previsora S.A. aclara que la información requerida será publicada como parte del proceso en el **ANEXO N°28 VALORES ASEGURADOS TRDM**.

**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](http://www.previsora.gov.co) | [www.saberseguro.com](http://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) 601 108161 Horario: L-V 8:00 a.m. a 6:00 p.m.  
**Correo Electrónico:** defensoriaprevisora@ustarizabogados.com  
**App:** Defensoría del Consumidor Financiero (Android IOS)  
[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)



5. Agradecemos por favor suministrar información relacionada con los sistemas de protección y estado de las edificaciones, planes de mantenimiento.

**RESPUESTA:** La Previsora S.A. se permite informar que la información solicitada relacionada con los sistemas de protección y estado de las edificaciones, así como los planes de mantenimiento, corresponden a información de carácter interno de la Compañía, por ende, esta será suministrada a la aseguradora que resulte adjudicataria del proceso.

No obstante, se precisa que La Previsora S.A cuenta con programas de mantenimiento preventivo y correctivo para sus instalaciones y equipos, los cuales son ejecutados conforme a los procedimientos internos establecidos por la Entidad, orientados a garantizar la continuidad operativa y la adecuada conservación de los bienes asegurables.

#### OBSERVACIÓN

6. Agradecemos suministrar la siguiente información:
- Ingresos Operacionales al cierre del año 2025
  - Ingresos operacionales proyectados al año 2026
  - Informar número de empleados

**RESPUESTA:** La Previsora S.A. se permite suministrar la siguiente información:

- Ingresos Operacionales al cierre del año 2025: \$5,081,417,076,688.
- Ingresos Operacionales proyectados al año 2026: \$ 5,619,335,077,654.
- Número de empleados: Se remite información de planta, practicantes y trabajadores en misión: PLANTA: 737, APRENDICES, PRACTI. Y JUDICANTES: 119 y TEMPORALES: 188.

**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](http://www.previsora.gov.co) | [www.saberseguro.com](http://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) 601 108161 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](http://www.ustarizabogados.com)



7. **PRESUPUESTO:** Agradecemos a la entidad confirmar si el presupuesto asignado para el presente proceso es global o si existe una distribución específica por ramo. En caso de que exista un presupuesto por ramo, solicitamos amablemente que se publique dicha información de manera detallada.

Por otro lado, si el presupuesto es global, solicitamos respetuosamente a la entidad la publicación del estudio de mercado correspondiente, con el fin de contar con mayor claridad sobre los parámetros utilizados para su determinación.

**RESPUESTA:** La entidad informa que el presupuesto asignado para cada uno de los grupos a contratar dentro del presente proceso de selección tiene el carácter de global. Se considera de parte de la compañía de seguros La Previsora que, la información publicada es suficiente para el análisis y estructuración de las ofertas del proceso y no se publicará por discriminada por póliza.

**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](http://www.previsora.gov.co) | [www.saberseguro.com](http://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) 601 108161 Horario: L-V 8:00 a.m. a 6:00 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  
 PREVISORA SEGUROS S.A  
 @somosPREVISORA



**GRUPO BICENTENARIO**  
*Cinco transformamos vidas*

## OBSERVACIÓN

8. **FUTURAS INCLUSIONES:** Solicitamos amablemente a la entidad aclarar si, para el presente proceso, es necesario incluir un valor correspondiente a futuras inclusiones. Esto debido a que, al revisar el presupuesto estimado por la entidad en el pliego de condiciones (página 27) para cada uno de los grupos, **no se contempla dicho valor**. Sin embargo, en la página 29 del mismo documento, dentro de la sección de forma de pago, se menciona una bolsa por un valor de \$16.558.908 en TRDM y RCE (grupos diferentes), lo cual genera incertidumbre. Por lo tanto, solicitamos confirmar si en la cotización del presente proceso debe considerarse esta bolsa para futuras inclusiones y, de ser así, especificar la distribución de aplicar para cada uno de los ramos, teniendo en cuenta que son diferentes grupos

**Adicionalmente:** En los ramos de vida grupo, no resulta claro el valor de cada bolsa aplicable para empleados, directivos y deudores, ya que en el pliego de condiciones se indica lo siguiente:

Para el caso de las novedades, el pago de estas se hará al finalizar la vigencia, por consiguiente, las pólizas operarán bajo el sistema de ajuste Blanket; estableciendo unas bolsas por los siguientes valores estimados: **QUINCE MILLONES OCHOCIENTOS NOVENTA Y NUEVE MIL CUATROCIENTOS TREINTA Y SEIS PESOS M/CTE (\$15,899,436), CUARENTA Y SIETE MILLONES SETECIENTOS SETENTA Y SEIS MIL SETECIENTOS VEINTISÉIS PESOS M/CTE (\$47,776,726) y VEINTICINCO MILLONES CUATROCIENTOS CUARENTA MIL OCHOCIENTOS SESENTA Y SEIS PESOS M/CTE (\$25,440,866) respectivamente.**

Solicitamos a la entidad aclarar esta información para garantizar una correcta interpretación y presentación de la propuesta.

**RESPUESTA:** Valores corresponden a estimados realizados por la Compañía, para cubrir las novedades que se presenten durante la vigencia de la póliza; sin embargo, los mismos hacen parte del presupuesto general informado.

## OBSERVACIÓN

9. **VIGENCIA:** Cordialmente Respetuosamente solicitamos a la entidad confirmar la fecha exacta de inicio (día/mes/año/hora) y la fecha de finalización (día/mes/año/hora) de la vigencia técnica de las pólizas. Adicionalmente, en caso de que las vigencias sean fiscales, solicitamos aclarar cómo operaría esta modalidad para cada uno de los ramos involucrados.

**RESPUESTA:** La entidad les invita a revisar el documento de condiciones del proceso, el cual se publicó en la página web de Seguros Previsora. En dicho documento en la página 8, capítulo 4.1 Alcance del objeto, se encuentran señaladas las vigencias para cada uno de los grupos.

**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

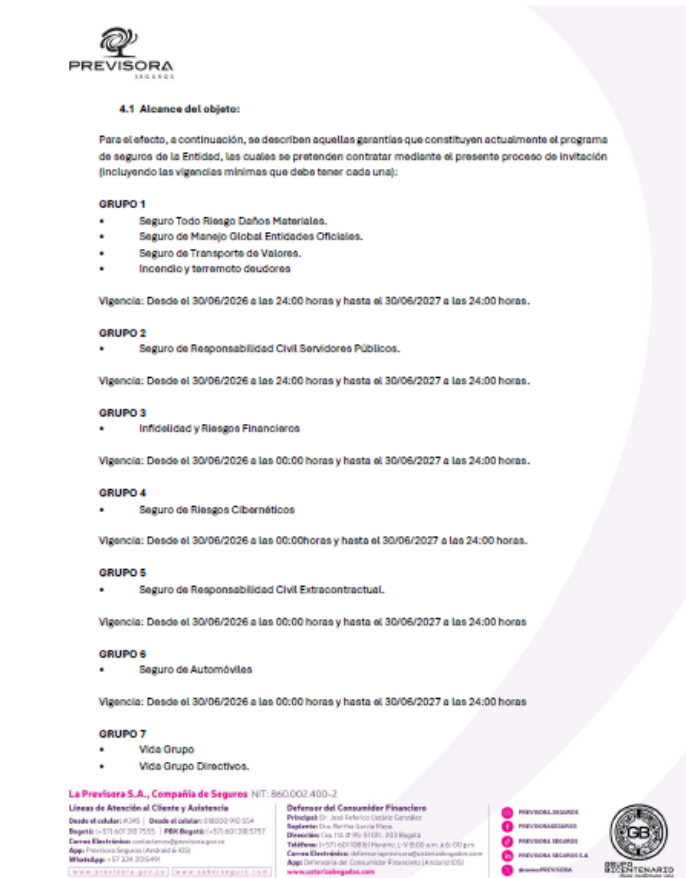
[www.previsora.gov.co](http://www.previsora.gov.co) | [www.saberseguro.com](http://www.saberseguro.com)

**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) 601 108161 Horario: L-V 8:00 a.m. a 6:00 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  
 PREVISORA SEGUROS S.A.  
 @somosPREVISORA

Seguros Previsora invita a los interesados de manera respetuosa a revisar detalladamente los documentos y anexos que se publicaron con el proceso, Capítulo I, numeral 4.1 del documento de condiciones del proceso.



**4.1 Alcance del objeto:**

Para el efecto, a continuación, se describen aquellas garantías que constituyen actualmente el programa de seguros de la Entidad, las cuales se pretenden contratar mediante el presente proceso de invitación (incluyendo las vigencias mínimas que debe tener cada una):

**GRUPO 1**

- Seguro Todo Riesgo Daños Materiales.
- Seguro de Manejo Global Entidades Oficiales.
- Seguro de Transporte de Valores.
- Incendio y terremoto deudores

Vigencia: Desde el 30/06/2026 a las 24:00 horas hasta el 30/06/2027 a las 24:00 horas.

**GRUPO 2**

- Seguro de Responsabilidad Civil Servidores Públicos.

Vigencia: Desde el 30/06/2026 a las 24:00 horas hasta el 30/06/2027 a las 24:00 horas.

**GRUPO 3**

- Infidelidad y Riesgos Financieros

Vigencia: Desde el 30/06/2026 a las 00:00 horas hasta el 30/06/2027 a las 24:00 horas.

**GRUPO 4**

- Seguro de Riesgos Cibernéticos

Vigencia: Desde el 30/06/2026 a las 00:00 horas hasta el 30/06/2027 a las 24:00 horas.

**GRUPO 5**

- Seguro de Responsabilidad Civil Extracontractual.

Vigencia: Desde el 30/06/2026 a las 00:00 horas hasta el 30/06/2027 a las 24:00 horas

**GRUPO 6**

- Seguro de Automóviles

Vigencia: Desde el 30/06/2026 a las 00:00 horas hasta el 30/06/2027 a las 24:00 horas

**GRUPO 7**



- Vide Grupo
- Vide Grupo Directivos.

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](http://www.previsora.gov.co) | [www.saberseguro.com](http://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) 601 108161 Horario: L-V 8:00 a.m. a 6:00 p.m  
 Correo Electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com  
 App: Defensoría del Consumidor Financiero (Android IOS)  
[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)

PREVISORASEGUROS  
 PREVISORASEGUROS  
 PREVISORA SEGUROS  
 PREVISORA SEGUROS S.A.  
 @somosPREVISORA

## OBSERVACIÓN

10. **ESTAMPILLAS:** Solicitamos amablemente a la entidad confirmar si el proceso incluye el cobro de estampillas. En caso afirmativo, agradecemos se **indique el porcentaje aplicable a cada impuesto** y se aclare si estos serán descontados directamente del valor del contrato a celebrar o si deberán ser asumidos y pagados por el proponente una vez adjudicado el proceso. Esto debido a que, aunque en el pliego de condiciones (página 31) se menciona que se deben tener en cuenta los impuestos, pero no se especifican los porcentajes aplicables.

**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](http://www.previsora.gov.co) | [www.saberseguro.com](http://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) 601 108161 Horario: L-V 8:00 a.m. a 6:00 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  
 PREVISORA SEGUROS S.A.  
 @somosPREVISORA



**RESPUESTA:** La Previsora S.A. es una sociedad de economía mixta del orden nacional, sometida al régimen de las empresas industriales y comerciales del Estado, por lo tanto, actúa como agente de retención a título de Renta, IVA e ICA y aplicará dichos descuentos conforme a las normas vigentes establecidas, teniendo en cuenta la naturaleza jurídica y régimen fiscal del contratista y la naturaleza propia de la operación.

Si el contrato es suscrito en la ciudad de Bogotá, no estará sujeto a contribución por estampillas. No obstante; si la ciudad de suscripción es otra, se aplicará lo establecido en el Acuerdo Municipal vigente de la ciudad que corresponda.

### OBSERVACIÓN

**11. PRECIO ARTIFICIALMENTE BAJO:** Teniendo en cuenta que una de las causales de rechazo es que el valor de la oferta sea artificialmente bajo, se solicita a la entidad informar el porcentaje que determina este valor.

**RESPUESTA:** Se Le informa al oferente que se mantienen los términos indicados en el Documento de condiciones toda vez que allí se contempla el procedimiento para determinar cuando una propuesta se considera artificialmente baja y la causal de rechazo cuando se considere pertinente.

### OBSERVACIÓN

**12. CRITERIO DE CALIFICACION- ASPECTOS AMBIENTALES:** Respetuosamente solicitamos a la entidad eliminar el criterio de aspectos ambientales dentro de los criterios de calificación, ya que nuestra compañía, como aseguradora de seguros, es una prestadora de servicios intangibles y no realiza actividades que generen un impacto ambiental directo. Este criterio no resulta aplicable ni relevante para evaluar nuestra capacidad o idoneidad en el marco del presente proceso.

Por lo anterior, sugerimos que los 50 puntos asignados a este criterio sean redistribuidos a otros aspectos más pertinentes, como el apoyo a la industria, que refleja de manera más adecuada el impacto positivo en el entorno económico y social.

**RESPUESTA:** La Previsora S.A. no acoge la observación presentada. Se precisa que el criterio de **Aspectos Ambientales** forma parte de los factores de evaluación definidos para el presente proceso de selección, en concordancia con las políticas institucionales orientadas a promover la sostenibilidad, la responsabilidad ambiental y la adopción de buenas prácticas

**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](http://www.previsora.gov.co) | [www.saberseguro.com](http://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) 601 108161 Horario: L-V 8:00 a.m. a 6:00 p.m.  
Correo Electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com  
App: Defensoría del Consumidor Financiero (Android IOS)  
[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)



por parte de los proponentes, independientemente de la naturaleza de los bienes o servicios objeto de contratación.

#### OBSERVACIÓN

**13. RESUMEN ECONOMICO:** Solicitamos amablemente a la entidad publicar el formato de resumen económico, dado que no evidencia en los documentos cargados por la entidad

**RESPUESTA:** La entidad publicará el formato de propuesta económica, mediante adenda N° 03. **ANEXO N°26\_FORMATO PROPUESTA ECONÓMICA.**

#### OBSERVACIÓN

**14. FIRMA PARA PRESENTACIÓN DE OFERTA**

Agradecemos a la entidad permitir en los formatos que requieren firma, presentar las firmas de representante legal y/o apoderado de manera manuscrita escaneadas o firmas electrónicas, la cual tiene la misma validez de conformidad con el artículo 5 del decreto 2364 de 2012

**RESPUESTA:** La entidad se permite confirmar lo indicado en el literal “Firma digital” el cual indica que la firma digital y/o digitalizada deberá cumplir con las disposiciones señaladas en la normatividad vigente.

#### OBSERVACIÓN

**15. SERIEDAD DE LA OFERTA**

Agradecemos a la entidad permitir la cuantía de la seriedad de la oferta por el 10% del valor total por grupo a presentar y no por el presupuesto oficial

**RESPUESTA:** Se realizará el ajuste mediante adenda N° 03, en donde se indique que el valor de la garantía será equivalente al 10% del valor total del presupuesto del grupo o grupos a los que presente oferta.

**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](http://www.previsora.gov.co) | [www.saberseguro.com](http://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) 601 108161 Horario: L-V 8:00 a.m. a 6:00 p.m.  
Correo Electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com  
App: Defensoría del Consumidor Financiero (Android IOS)  
[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)



## DE ORDEN TECNICO

### TRDM

- 16. Ampliación del plazo para aviso de siniestro:** Teniendo en cuenta las condiciones actuales del mercado asegurador y reasegurador, requerimos a la entidad ajustar el término aplicable a la presente cobertura, quedando en 60 días.

**RESPUESTA:** Revisada la observación, la Entidad se permite informar al interesado que no es posible aceptar la solicitud de modificar esta condición. Lo anterior en razón a que ello conllevaría a una eventual afectación de los intereses patrimoniales de la Entidad al modificar, reducir y/o limitar sus condiciones actuales de asegurabilidad. La entidad requiere, en caso de revocación unilateral de las pólizas por parte de las aseguradoras, más de 60 días para estructurar y publicar un proceso de contratación nuevo.

En razón a lo anterior, no se modificarán las condiciones básicas obligatorias.

## OBSERVACIÓN

- 17. Todo Riesgo para obras de arte y artículos valiosos:** Agradecemos a la entidad publicar la relación de este tipo de bienes, indicando ubicación y valor asegurado

**RESPUESTA:** La Previsora S.A. aclara que la información requerida será publicada como parte del proceso en el "ANEXO N°29 RELACIÓN OBRAS DE ARTE", donde pueden evidenciar ubicación, tipo de bien y valor asegurado.

**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](http://www.previsora.gov.co) | [www.saberseguro.com](http://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) 601 108161 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](http://www.ustarizabogados.com)



**18. Relación de Bienes:** Agradecemos a la entidad publicar la relación de bienes a asegurar a través de esta póliza, para lo que requerimos indicar por cada bien.

- a. Ciudad
- b. Municipio
- c. Georreferenciación (Latitud-Longitud)
- d. Año de Construcción
- e. Número de Pisos
- f. Tipo de construcción
- g. Se cuenta con red contra incendios, en cada uno de los bienes a asegurar

**RESPUESTA:** La Previsora S.A. aclara que la información requerida será publicada como parte del proceso en el “Anexo N°28 Valores Asegurados TRDM”., sin embargo, se indica que actualmente no se tiene la información de año de construcción, tipo de construcción y Georreferenciación (Latitud-Longitud); empero se está recolectando dicha información con las áreas encargadas para suministrarle al proponente seleccionado los datos requeridos.

#### **OBSERVACIÓN**

**19. Demás Bienes:** Agradecemos a la entidad especificar el porcentaje de concentración de los bienes diferentes de edificios, lo anterior con el fin de calcular el riesgo mayor.

**RESPUESTA:** La Previsora S.A. aclara que la información requerida será publicada como parte del proceso en el “Anexo N°28 Valores Asegurados TRDM”.

**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](http://www.previsora.gov.co) | [www.saberseguro.com](http://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) 601 108161 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](http://www.ustarizabogados.com)



20. **Edificios:** Teniendo en cuenta el análisis que debemos desarrollar en cada bien denominado edificios, y con el fin de realizar un adecuado criterio, requerimos a la entidad informar por cada bien

- ✓ Ciudad
- ✓ Municipio
- ✓ Georreferenciación (Latitud-Longitud)
- ✓ Año de Construcción
- ✓ Número de Pisos
- ✓ Tipo de construcción
- ✓ Se cuenta con red contra incendios, en cada uno de los bienes a asegurar

#### **Equipo manual contra incendio**

- ✓ ¿Hay disponibilidad de gabinetes contra incendios para la respuesta manual del fuego?
- ✓ ¿Hay extintores portátiles disponibles?
- ✓ ¿Están disponibles los hidrantes (o cualquier suministro de agua) a corta distancia (<100 m)?
- ✓ ¿Cuál es el tiempo de respuesta de la brigada de bomberos (hora de llegada)?
- ✓ ¿Existe una política de control de fumadores?

#### **Seguridad**

- ✓ ¿Se está en operación 24/7?
- ✓ ¿Existe vigilancia especializada 24/7?
- ✓ ¿Hay sistemas de alarmas / intrucción en el lugar?

#### **General**

- ✓ ¿Tiene el cliente un Plan de Continuidad de Negocio actualizado (incluyendo comunicación con los medios y personas de contacto)?

**RESPUESTA:** La Previsora S.A. aclara que la información requerida será publicada como parte del proceso en el “ANEXO N°28 VALORES ASEGURADOS TRDM”, sin embargo, se indica que actualmente no se tiene la información de año de construcción, tipo de construcción y Georreferenciación (Latitud-Longitud); empero se está recolectando dicha información con las áreas encargadas para suministrarle al proponente seleccionado los datos requeridos.

**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](http://www.previsora.gov.co) | [www.saberseguro.com](http://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) 601 108161 Horario: L-V 8:00 a.m. a 6:00 p.m.  
**Correo Electrónico:** defensoriaprevisora@ustarizabogados.com  
**App:** Defensoría del Consumidor Financiero (Android IOS)  
[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)



### Equipo manual contra incendio

- ¿Hay disponibilidad de gabinetes contra incendios para la respuesta manual del fuego? Rta: sí
- ¿Hay extintores portátiles disponibles? Rta: sí
- ¿Están disponibles los hidrantes (o cualquier suministro de agua) a corta distancia (<100 m)? Rta: sí
- ¿Cuál es el tiempo de respuesta de la brigada de bomberos (hora de llegada)? Rta: no se conoce el tiempo de respuesta.
- ¿Existe una política de control de fumadores? Rta: sí

### Seguridad

- ¿Se está en operación 24/7? Rta: sí
- ¿Existe vigilancia especializada 24/7? Rta: sí
- ¿Hay sistemas de alarmas / instrucción en el lugar? Rta: sí General

### General

- ¿Tiene el cliente un Plan de Continuidad de Negocio actualizado (incluyendo comunicación con los medios y personas de contacto)? Rta: sí

### OBSERVACIÓN

21. **VALOR ASEGURADO:** Solicitamos amablemente a la entidad verificar y aclarar el valor asegurado correspondiente al ramo TRDM, ya que en el pliego de condiciones (página 27) se indica un valor de \$82.454.421.989, mientras que en las condiciones básicas obligatorias se establece un valor diferente de \$82.116.495.840.

**RESPUESTA:** La entidad aclara al interesado qué se debe tomar el valor señalado en el **ANEXO N° 14 CONDICIONES TÉCNICAS OBLIGATORIAS** publicadas con el proceso. Así mismo, la Previsora publicará mediante Adenda N°3 los siguientes anexos: **ANEXO N°29 RELACIÓN OBRAS DE ARTE** y **ANEXO N°28 VALORES ASEGURADOS TRDM**, donde podrán visualizar **tanto la** relación de obras de arte como el listado de valores desagregados por ubicaciones.

**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](http://www.previsora.gov.co) | [www.saberseguro.com](http://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) 601 108161 Horario: L-V 8:00 a.m. a 6:00 p.m.  
Correo Electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com  
App: Defensoría del Consumidor Financiero (Android IOS)  
[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)



## OBSERVACIÓN

**22. CONDICION COMPLEMENTARIA No aplicación de infraseguro. Siempre y cuando la diferencia entre el valor asegurado y el valor asegurable no supere el 10%. Se calificará la propuesta que oferte el 20%, a las demás no se les otorgará puntaje: Solicitamos amablemente a la entidad aclarar si el 20% mencionado como criterio de calificación es adicional al 10% básico establecido, o si dicho porcentaje incluye el 10% básico.**

**RESPUESTA:** Revisada la observación, la Entidad se permite informar al interesado que no es posible aceptar la solicitud de modificar esta condición. Lo anterior en razón a que ello conllevaría a una eventual afectación de los intereses patrimoniales de la Entidad al modificar, reducir y/o limitar sus condiciones actuales de asegurabilidad.

En razón a lo anterior, no se modificarán las condiciones básicas obligatorias.

## OBSERVACIÓN

### RESPONSABILIDAD CIVIL

**1. Errores de puntería, en exceso de las garantías constituidas por los contratistas. Se debe tener en cuenta que la presente cobertura opera en exceso del límite de responsabilidad civil extracontractual que la ley exige para este tipo de actividad**

**RESPUESTA:** La entidad no acepta la solicitud del observante. Las firmas de vigilancia deban tener constituida por mérito de la ley una póliza de RCE. La cobertura de la póliza que se pretende contratar debe ir al 100%.

En caso de existir un perjuicio a la firma de vigilancia la aseguradora contratada por la entidad debe atender el reclamo y tendrá el derecho legal de subrogación contra dicha firma, afectando su póliza.

## OBSERVACIÓN

**2. R.C Contratistas y Subcontratistas independientes: Solicitamos amablemente que en todos los casos opere en exceso de las pólizas que los contratistas deben tener contratados**

**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](http://www.previsora.gov.co) | [www.saberseguro.com](http://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) 601 108161 Horario: L-V 8:00 a.m. a 6:00 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  
 PREVISORA SEGUROS S.A  
 @somosPREVISORA

**RESPUESTA:** La entidad no acepta la solicitud del observante. Los contratistas y subcontratistas deben tener constituida una póliza de RCE. De otra parte, la cobertura de la póliza que se pretende contratar debe amparar estos eventos al 100%.

En caso de existir un perjuicio cuya culpa sea imputable al contratista la aseguradora de la entidad debe atender el reclamo y tendrá el derecho legal de subrogación contra dicho contratista, afectando sus pólizas.

### OBSERVACIÓN

3. **Uso de casinos, restaurantes y cafeterías** Se solicita incluir el texto :... no obstante el hecho que éstos estén administrados por personas naturales o jurídicas distintas de la entidad o sus empleados, siempre y cuando exista un contrato de administración con la entidad asegurada

**RESPUESTA:** La entidad no acepta la solicitud del observante. La solicitud del interesado tiende a modificar el amparo básico de la póliza, lo cual no es aceptable para la Previsora.

El uso de restaurantes y cafeterías formando parte de la actividad del asegurado debe amparar cualquier perjuicio a terceros.

### OBSERVACIÓN

4. **Actividades y eventos sociales y culturales** Se solicita amablemente confirmar el texto de cobertura de la presente cláusula, se debe considerar que estas coberturas operan dentro de las instalaciones del asegurado y con aforos bajos.

**RESPUESTA:** La entidad aclara el observante que esta cobertura hace parte del amparo básico y como su nombre lo indica se extiende a amparar la responsabilidad por perjuicios a terceros o que así eventos sociales y culturales organizados por el asegurado, no se aceptan limitaciones de aforos no contempladas en la actual contratación.

### OBSERVACIÓN

5. **Amparo automático para nuevos predios y operaciones.** Se solicita amablemente precisar que las operaciones correspondan al mismo giro de la actividad asegurada

**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](http://www.previsora.gov.co) | [www.saberseguro.com](http://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) 601 108161 Horario: L-V 8:00 a.m. a 6:00 p.m.  
Correo Electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com  
App: Defensoría del Consumidor Financiero (Android IOS)  
[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)



**RESPUESTA:** La entidad no acepta la observación del interesado, hoy toda vez que lo que sean para dentro de la póliza de RCE y la responsabilidad por perjuicios a terceros cuya culpa sea imputable al asegurado dentro del giro normal de sus actividades, en esto consiste el amparo básico, por tanto, la solicitud resulta inocua e innecesaria.

#### OBSERVACIÓN

6. **Gastos adicionales para cauciones y costas procesales.** Se solicita amablemente excluir de condiciones básicas, incluir previo acuerdo de la aseguradora y sublímite por evento/vigencia

**RESPUESTA:** Revisada la observación, la Entidad se permite informar al interesado que no es posible aceptar la solicitud de modificar esta condición. Lo anterior en razón a que ello conllevaría a una eventual afectación de los intereses patrimoniales de la Entidad al modificar, reducir y/o limitar sus condiciones actuales de asegurabilidad. Se realizará aclaración dentro de las condiciones técnicas obligatorias que se cubre el valor de la caución, sí señor no estoy ocupado más no el valor asegurado de esta.

En razón a lo anterior, no se modificarán las condiciones básicas obligatorias

#### OBSERVACIÓN

7. **Costas e intereses de mora.** Se solicita amablemente excluir de las condiciones básicas

**RESPUESTA:** Revisada la observación, la Entidad se permite informar al interesado que no es posible aceptar la solicitud de modificar esta condición. Lo anterior en razón a que ello conllevaría a una eventual afectación de los intereses patrimoniales de la Entidad al modificar, reducir y/o limitar sus condiciones actuales de asegurabilidad.

En razón a lo anterior, no se modificarán las condiciones básicas obligatorias

#### OBSERVACIÓN

8. **Nombramiento y designación de ajustadores.** La presente condición aplicaría previo acuerdo con la aseguradora

**RESPUESTA:** La entidad invita al interesado a revisar con detalle las condiciones técnicas obligatorias que se publicaron en el proceso, bajo el ANEXO NO. 14 CONDICIONES TÉCNICAS

OBLIGATORIAS. Ficha RCE, fila 54, donde en el amparo es claro en el sentido que el ajustador se designa previo acuerdo entre asegurado y compañía de seguros.

#### OBSERVACIÓN

9. **Pago de indemnización por clara evidencia de responsabilidad civil sin previo fallo judicial.** Se solicita eliminar esta condición o dejar como complementarias

**RESPUESTA:** Revisada la observación, la Entidad se permite informar al interesado que no es posible aceptar la solicitud de modificar esta condición. Lo anterior en razón a que ello conllevaría a una eventual afectación de los intereses patrimoniales de la Entidad al modificar, reducir y/o limitar sus condiciones actuales de asegurabilidad.

En razón a lo anterior, no se modificarán las condiciones básicas obligatorias

#### OBSERVACIÓN

10. **Variaciones o modificaciones del riesgo.** La presente condición aplicaría previo acuerdo con la aseguradora

**RESPUESTA:** La entidad invita al interesado a revisar con detalle las condiciones técnicas obligatorias que se publicaron en el proceso, **ANEXO NO. 14 CONDICIONES TÉCNICAS OBLIGATORIAS.** Ficha RCE, fila 58, donde en el amparo es claro en el sentido que la condición aplica de mutuo acuerdo entre asegurado y compañía de seguros.

#### OBSERVACIÓN

11. **Responsabilidad civil derivada de montajes, construcciones y obras para el mantenimiento y/o ampliación o ensanche de predios.** Se solicita amablemente incluir el siguiente texto en la cobertura; se ampara la responsabilidad civil del ASEGURADO durante la ejecución de cualquier tipo de construcción, remoción, ensanche y/o ampliación de plantas o, montaje de nuevas plantas y/o montaje de maquinaria y equipo que se realice en los predios del asegurado, cuyo valor final del proyecto no sea superior a COP\$500.0000.000

**RESPUESTA:** Revisada la observación, la Entidad se permite informar al interesado que no es posible aceptar la solicitud de modificar esta condición. Lo anterior en razón a que ello

**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](http://www.previsora.gov.co) | [www.saberseguro.com](http://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) 601 108161 Horario: L-V 8:00 a.m. a 6:00 p.m.  
Correo Electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com  
App: Defensoría del Consumidor Financiero (Android IOS)  
[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)



conllevaría a una eventual afectación de los intereses patrimoniales de la Entidad al modificar, reducir y/o limitar sus condiciones actuales de asegurabilidad.

En razón a lo anterior, no se modificarán las condiciones básicas obligatorias

## OBSERVACIÓN

12. Se solicita la inclusión de la siguiente exclusión

### **EXCLUSIÓN EVENTOS CIBERNÉTICOS:**

**\*DATOS:** HACE REFERENCIA A LOS DATOS QUE TIENEN VALOR PARA EL TITULAR DE LOS MISMOS, ES DECIR, QUE SON ESENCIALES PARA EL NEGOCIO; INCLUYE, PERO SIN LIMITARSE A, DATOS PERSONALES, INFORMACIÓN TÉCNICA, JURÍDICA, COMERCIAL, FINANCIERA, ADMINISTRATIVA, OPERATIVA Y TECNOLÓGICA.

**\*DATOS PERSONALES:** CUALQUIER INFORMACIÓN VINCULADA O QUE PUEDA ASOCIARSE A UNA O VARIAS PERSONAS NATURALES DETERMINADAS O DETERMINABLES, QUE CUMPLEN CON LAS SIGUIENTES CARACTERÍSTICAS: (I)

ESTÁN REFERIDOS A ASPECTOS EXCLUSIVOS Y PROPIOS DE LA PERSONA Y (II) PERMITEN IDENTIFICAR A LA PERSONA, EN MAYOR O MENOR MEDIDA, GRACIAS A LA VISIÓN DE CONJUNTO QUE SE LOGRE CON EL MISMO Y CON OTROS DATOS. SON EJEMPLOS DE DATOS PERSONALES: EL NOMBRE, NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN, DATOS DE UBICACIÓN, ORIGEN RACIAL O ÉTNICO, LA ORIENTACIÓN POLÍTICA, LAS CONVICCIONES RELIGIOSAS O FILOSÓFICAS, LA PERTENENCIA A SINDICATOS, ORGANIZACIONES SOCIALES, DE DERECHOS HUMANOS O QUE PROMUEVA INTERESES DE CUALQUIER PARTIDO POLÍTICO O QUE GARANTICEN LOS DERECHOS Y GARANTÍAS DE PARTIDOS POLÍTICOS DE OPOSICIÓN, ASÍ COMO LOS DATOS RELATIVOS A LA SALUD, A LA VIDA SEXUAL Y LOS DATOS BIOMÉTRICOS.

**\*CUALQUIER TRATAMIENTO NO AUTORIZADO DE DATOS POR PARTE DEL ASEGURADO O CUALQUIER PERSONA QUE TENGA CUALQUIER TIPO DE VÍNCULO, REAL Y/O PRESUNTO CON ÉSTE.**

**\*CUALQUIER VIOLACIÓN A LAS LEYES O INCUMPLIMIENTO DE LOS REGLAMENTOS QUE TIENEN QUE VER CON LA SEGURIDAD O PROTECCIÓN DE DATOS,**

**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](http://www.previsora.gov.co) | [www.saberseguro.com](http://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) 601 108161 Horario: L-V 8:00 a.m. a 6:00 p.m.  
**Correo Electrónico:** defensoriaprevisora@ustarizabogados.com  
**App:** Defensoría del Consumidor Financiero (Android IOS)  
[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)



**\*CUALQUIER FALLA EN LA SEGURIDAD DE LOS SISTEMAS TECNOLÓGICOS DEL ASEGURADO.**

FALLA EN LA SEGURIDAD DE LOS SISTEMAS TECNOLÓGICOS: CUALQUIER SITUACIÓN QUE AFECTA LA PROTECCIÓN O EL ASEGURAMIENTO DE LOS DATOS, SISTEMAS Y APLICACIONES, ES DECIR, CUALQUIER SITUACIÓN QUE AFECTA LA CONFIDENCIALIDAD, INTEGRIDAD Y DISPONIBILIDAD DE LOS DATOS QUE SE ALMACENEN, REPRODUZCAN O PROCESEN EN LOS SISTEMAS INFORMÁTICOS.

#### **EXCLUSIÓN OFAC**

NO OTORGARÁ COBERTURA NI SERÁ RESPONSABLE DE PAGAR NINGÚN SINIESTRO U OTORGAR NINGÚN BENEFICIO EN LA MEDIDA EN QUE (I) EL OTORGAMIENTO DE LA COBERTURA, (II) EL PAGO DE LA RECLAMACIÓN O (III) EL OTORGAMIENTO DE TAL BENEFICIO EXPONGAN A ALLIANZ A CUALQUIER SANCIÓN, PROHIBICIÓN O RESTRICCIÓN CONTEMPLADA EN LAS RESOLUCIONES, LEYES, DIRECTIVAS, REGLAMENTOS, DECISIONES O CUALQUIER NORMA DE LAS NACIONES UNIDAS, LA UNIÓN EUROPEA, EL REINO UNIDO DE GRAN BRETAÑA E IRLANDA DEL NORTE, LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA O CUALQUIER OTRA LEY NACIONAL O REGULACIÓN APLICABLE. ESTA CLÁUSULA APLICA PARA TODOS LOS AMPAROS DE ESTA PÓLIZA.

**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](http://www.previsora.gov.co) | [www.saberseguro.com](http://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) 601 108161 Horario: L-V 8:00 a.m. a 6:00 p.m.  
**Correo Electrónico:** defensoriaprevisora@ustarizabogados.com  
**App:** Defensoría del Consumidor Financiero (Android IOS)  
[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)



## EXCLUSIÓN ENFERMEDADES

PÉRDIDA, RESPONSABILIDAD, DAÑO, COMPENSACIÓN, LESIÓN, ENFERMEDAD, MUERTE, PAGO MÉDICO, COSTO DE DEFENSA, COSTO, GASTO O CUALQUIER OTRA CANTIDAD, REAL O SUPUESTA. INCURRIDO O ACUMULADO PARA EL ASEGURADO DIRECTA O INDIRECTAMENTE E INDEPENDIENTEMENTE DE CUALQUIER OTRA CAUSA QUE CONTRIBUYA AL MISMO TIEMPO O EN CUALQUIER SECUENCIA, QUE SE ORIGINE, SEA CAUSADO POR, SURJA DE, CONTRIBUYA A, RESULTE DE O DE OTRA MANERA EN CONEXIÓN CON UNA ENFERMEDAD

TRANSMISIBLE O CONTAGIOSA EL MIEDO O LA AMENAZA (REAL O PERCIBIDA) DE UNA ENFERMEDAD TRANSMISIBLE

ENFERMEDAD TRANSMISIBLE O CONTAGIOSA: ES CUALQUIER ENFERMEDAD QUE PUEDA TRANSMITIRSE POR MEDIO DE CUALQUIER SUSTANCIA O AGENTE DESDE CUALQUIER ORGANISMO A OTRO ORGANISMO DONDE:

- LA SUSTANCIA O AGENTE INCLUYE, PERO NO SE LIMITA A, UN VIRUS, BACTERIA, PARÁSITO U OTRO ORGANISMO O CUALQUIER VARIACIÓN DEL MISMO, YA SEA QUE SE CONSIDERE VIVO O NO, Y
- EL MÉTODO DE TRANSMISIÓN, YA SEA DIRECTO O INDIRECTO, INCLUYE, PERO NO SE LIMITA A, TRANSMISIÓN AÉREA, TRANSMISIÓN DE/POR FLUIDOS CORPORALES, TRANSMISIÓN DESDE O HACIA CUALQUIER SUPERFICIE U OBJETO, SÓLIDO, LÍQUIDO O GAS O ENTRE ORGANISMOS, Y

**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](http://www.previsora.gov.co) | [www.saberseguro.com](http://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) 601 108161 Horario: L-V 8:00 a.m. a 6:00 p.m.  
Correo Electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com  
App: Defensoría del Consumidor Financiero (Android IOS)  
[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)



- LA ENFERMEDAD, SUSTANCIA O AGENTE PUEDE CAUSAR O AMENAZAR CON CAUSAR LESIONES PERSONALES, ENFERMEDADES, ANGUSTIA O AFLICCIÓN EMOCIONAL, DAÑO A LA SALUD O VIDA HUMANA, BIENESTAR HUMANO O DAÑOS EN GENERAL.
- EN NINGÚN CASO ESTE SEGURO CUBRIRÁ PÉRDIDA, DAÑO, RESPONSABILIDAD O GASTO DIRECTA O INDIRECTAMENTE CAUSADO POR O AL CUAL SE CONTRIBUYA POR O QUE SURJA DE UN EVENTO CIBERNÉTICO, Y EN GENERAL NO ESTÁ CUBIERTO CUALQUIER TIPO DE PERJUICIO, PERDIDA, Y/ O DAÑO QUE SE CAUSE AL ASEGURADO, SUS DEPENDIENTES, SUS SOCIOS, SUS ACCIONISTAS, SUS DIRECTIVOS, SUS EMPLEADOS, SUS CONTRATISTAS Y SUBCONTRATISTAS, COMO TAMPOCO LOS DAÑOS QUE CAUSE EL ASEGURADO.
- DATOS: HACE REFERENCIA A LOS DATOS QUE TIENEN VALOR PARA EL TITULAR DE LOS MISMOS, ES DECIR, QUE SON ESENCIALES PARA EL NEGOCIO; INCLUYE, PERO SIN LIMITARSE A, DATOS PERSONALES, INFORMACIÓN TÉCNICA, JURÍDICA, COMERCIAL, FINANCIERA, ADMINISTRATIVA, OPERATIVA Y TECNOLÓGICA.

DATOS PERSONALES: CUALQUIER INFORMACIÓN VINCULADA O QUE PUEDA ASOCIARSE A UNA O VARIAS PERSONAS NATURALES DETERMINADAS O DETERMINABLES, QUE CUMPLEN CON LAS SIGUIENTES CARACTERÍSTICAS: (I) ESTÁN REFERIDOS A ASPECTOS EXCLUSIVOS Y PROPIOS DE LA PERSONA Y (II) PERMITEN IDENTIFICAR A LA PERSONA, EN MAYOR O MENOR MEDIDA, GRACIAS A LA VISIÓN DE CONJUNTO QUE SE LOGRE CON EL MISMO Y CON OTROS DATOS. SON EJEMPLOS DE DATOS PERSONALES: EL NOMBRE, NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN, DATOS DE UBICACIÓN, ORIGEN RACIAL O ÉTNICO, LA ORIENTACIÓN POLÍTICA, LAS CONVICCIONES RELIGIOSAS O FILOSÓFICAS, LA PERTENENCIA A SINDICATOS, ORGANIZACIONES SOCIALES, DE DERECHOS HUMANOS O QUE PROMUEVA INTERESES DE CUALQUIER PARTIDO POLÍTICO O QUE GARANTICEN LOS DERECHOS Y GARANTÍAS DE PARTIDOS POLÍTICOS DE OPOSICIÓN, ASÍ COMO LOS DATOS RELATIVOS A LA SALUD, A LA VIDA SEXUAL Y LOS DATOS BIOMÉTRICOS.

**RESPUESTA:** Revisada la observación, la Entidad se permite informar al interesado que no es posible aceptar la solicitud de modificar esta condición. Lo anterior en razón a que ello conllevaría a una eventual afectación de los intereses patrimoniales de la Entidad al modificar, reducir y/o limitar sus condiciones actuales de asegurabilidad.

Adicionalmente a lo expresado líneas arriba, resulta inocuo solicitar como exclusión eventos que no son objeto de cobertura de este seguro. Es de señalar que los seguros de líneas financieras tienen por característica ser de riesgos nombrados, no todo riesgo. Por tanto,

**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](mailto:contactenos@previsora.gov.co)  
App: Previsora Seguros (Android & IOS)  
WhatsApp: +57 324 2015491

[www.previsora.gov.co](http://www.previsora.gov.co) | [www.saberseguro.com](http://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) 601 108161 Horario: L-V 8:00 a.m. a 6:00 p.m.  
Correo Electrónico: [defensoriaprevisora@ustarizabogados.com](mailto:defensoriaprevisora@ustarizabogados.com)  
App: Defensoría del Consumidor Financiero (Android IOS)  
[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)



solamente aquello expresamente señalado como amparado, está incluido, lo demás está excluido.

En razón a lo anterior, no se modificarán las condiciones básicas obligatorias

## OBSERVACIÓN

### VIDA GRUPO

Para todas las pólizas Todas las pólizas

- Se solicita fijar las exclusiones por cobertura o si se tendrán en cuenta las del condicionado general de la aseguradora.
- Agradecemos indicar la definición o alcance de la cobertura complementaria “Auxilio por incapacidad superior a 180 días”
- Menor Tasa o Prima:

Agradecemos aclarar la nota 3 la cual indica que:

*Nota 3: “Los valores de la oferta económica no debe incluir decimales, en caso de ser incluidos se aproximarán por exceso o defecto al peso”*

Párrafo seguido indica que:

*“La evaluación económica se realizará con los valores totales de prima incluido iva por grupo, los puntajes a asignar para la calificación económica se tomarán hasta con dos (2) decimales.”*

De cara a la tasa, agradecemos confirmas el número máximo de decimales que se puede incluir en la oferta.

**RESPUESTA:** La entidad no acepta la observación del interesado. en primer lugar, porque significaría una desmejora en sus condiciones de asegurabilidad y las de sus empleados. En segundo lugar, porque estas pólizas y particularmente, la de empleados, derivan de convención colectiva pactada con los sindicatos.

El auxilio por incapacidad es justamente un dinero que la aseguradora reconoce al asegurado en el evento de sufrir una incapacidad, todo de acuerdo con lo señalado dentro de las condiciones planteadas dentro del anexo técnico de condiciones básicas obligatorias.

Se aclara que no se debe incluir decimales en la prima dentro de la oferta económica y máximo dos decimales en la tasa.

**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](http://www.previsora.gov.co) | [www.saberseguro.com](http://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) 601 108161 Horario: L-V 8:00 a.m. a 6:00 p.m.  
Correo Electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com  
App: Defensoría del Consumidor Financiero (Android IOS)  
[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)



## OBSERVACIÓN

### VIDA GRUPO DIRECTIVOS

- Para la póliza de vida grupo directivos, agradecemos a la entidad enviarnos la relación de asegurados con fecha de nacimiento, género, valor asegurado para el amparo básico de vida y valor del ingreso base de cotización (salario actual mensual) para el amparo de Beneficio diario por incapacidad temporal.
- Para la póliza de vida grupo directivos, solicitamos el envío de la siniestralidad actualizada de las últimas cinco vigencias detallando: la fecha de corte de la información, fecha de ocurrencia, fecha de aviso y/o reclamación, amparos afectados, valor indemnizado, vigencia afectada.
- Programas de promoción y prevención:

Condición actual:

Para esta oferta se otorgan nuestros diferenciales de línea de orientación psicológica, plataforma alma y jornada de salud visual de 3 horas con ópticas la Aseguradora .

**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](http://www.previsora.gov.co) | [www.saberseguro.com](http://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) 601 108161 Horario: L-V 8:00 a.m. a 6:00 p.m.  
**Correo Electrónico:** defensoriaprevisora@ustarizabogados.com  
**App:** Defensoría del Consumidor Financiero (Android IOS)  
[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)



### 'Programas de promoción y prevención

- • Para esta oferta se otorgan nuestros diferenciales de línea de orientación psicológica, plataforma alma y jornada de salud visual de 3 horas con ópticas la Aseguradora .
- Línea psicológica: Es una línea con profesionales de la salud especializados en psicología clínica; a través de ella, se hace un abordaje de rescate de la urgencia para casos agudos y se hace acompañamiento donde se orienta al asegurado.
- Plataforma alma: Plataforma de salud mental, donde el asegurado contará con un usuario y contraseña que tiene como objetivo la salud mental y el bienestar emocional de los asegurados por medio de contenido multimedia, foros, eventos, junto al equipo de profesionales de la salud y médicos especialistas.
- Jornada de salud visual con ópticas la Aseguradora Examen del fondo del ojo con dilatación de las pupilas. En primer lugar, el oftalmólogo pone unas gotas en los ojos del paciente para dilatarle o agrandarle las pupilas. Posteriormente, el profesional mira a través de una lente de aumento especial para examinar su ojo y buscar señales de posibles patologías o daños en la retina y en el nervio óptico.
- Tonometría. Esta prueba sirve para medir la presión o tensión del ojo. Una presión elevada puede ser señal de glaucoma, una enfermedad ocular que se caracteriza por la pérdida de visión como consecuencia de un daño en el nervio óptico secundario, provocada, por regla general, por un aumento de la presión intraocular (PIO).

**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](http://www.previsora.gov.co) | [www.saberseguro.com](http://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) 601 108161 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](http://www.ustarizabogados.com)



- Examen de campo visual o campimetría. Esta prueba mide la visión lateral o periférica y consiste en que el paciente enfoque uno o los dos ojos en un punto fijo e indique cuando percibe, por ejemplo, un punto luminoso o un objeto puesto delante de él. Tras comparar con los valores indicativos de personas sanas, el médico encargado de realizar el examen valora si el campo visual del paciente es normal o está restringido.
- Examen de agudeza visual. Se utiliza un optotipo, una tabla con la que se mide la vista a diferentes distancias. Normalmente se utiliza la tabla de Snellen o una tarjeta estandarizada colocada a una distancia de 6 metros. Se emplean tablas especiales cuando el examen se hace a distancias menores. Algunas tablas de Snellen son monitores de vídeo que muestran letras o dibujos, que van muy bien para valorar la visión de niños o personas que no saben leer.

Teniendo en cuenta que como está definido es una condición particular y única de la compañía actual, buscando la pluralidad de oferentes, agradecemos trasladar esta condición a las Condiciones Técnicas Complementarias con una asignación de puntos, o en su defecto permitir que la compañía oferente presente su propio programa de promoción y prevención para este grupo de asegurados.

- Para la cobertura de Beneficio Diario por Incapacidad Temporal solicitamos relacionar las exclusiones que aplican y documentos que se envían en caso de siniestro ya que dentro de

la definición del amparo menciona que se ampara la ITT, “siempre y cuando la enfermedad o lesiones sea originada por un accidente o una enfermedad que no esté excluida bajo esta póliza.”

- Para la cobertura de Beneficio Diario por Incapacidad Temporal, agradecemos aclarar los días de cobertura, por cuanto en un apartado de la definición de la cobertura menciona “La indemnización por este amparo se pagará desde el primer (1) día de incapacidad total y temporalmente y cubre un máximo de ciento ochenta (180) días por evento / vigencia.” Mas adelante indica “La tercera (1/3) parte del valor diario del ingreso base de cotización reportado al sistema de seguridad social en salud del salario actual mensual dividido en 30 días y este resultado se dividirá en la tercera parte y será multiplicado por los días de incapacidad máximo 90 días, y máximo un evento por vigencia”

**RESPUESTA:** La entidad informa al interesado que, publicará el informe de siniestralidad correspondiente a los últimos 5 años en el **ANEXO N°27 SINIESTRALIDAD**

**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](http://www.previsora.gov.co) | [www.saberseguro.com](http://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) 601 108161 Horario: L-V 8:00 a.m. a 6:00 p.m.  
Correo Electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com  
App: Defensoría del Consumidor Financiero (Android IOS)  
[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)



**ACUMULADA POLIZAS TRDM, RCSP\_5 AÑOS** y los listados de asegurados indicando fechas de ingreso, género, fecha de nacimiento, cargo, salario 2026, tipo de vinculación y valor asegurado individualmente considerado, en el **ANEXO N°25 BASES DATOS DEFINITIVAS\_VG, VGD, EXE, VGD, I&T** con los demás documentos del proceso.

No aplican exclusiones para la cobertura de Incapacidad Temporal, las exclusiones deben ser solicitadas en el curso del proceso, taxativamente por parte de los interesados.

La entidad informa al observante que, publicará el informe de siniestralidad correspondiente a los últimos 5 años en el **ANEXO N°24 SINIESTRALIDAD ACUMULADA POLIZAS VG, VGD, VGD, EX, I&T\_5 AÑOS**), para todos los ramos, con los demás documentos del proceso.

En cuanto al desarrollo de programas de promoción y prevención se informa que estos se adelantarán de acuerdo con las necesidades de la compañía, según plan de trabajo establecido desde seguridad y salud en el trabajo.

#### OBSERVACIÓN

##### RAMO DE IRF

1. Solicitamos amablemente a la entidad aclarar cuántas autorizaciones son necesarias para efectuar el pago correspondiente en este ramo.

**RESPUESTA:** En consideración que la observación no es clara, si en el contexto del pago de la prima, o del pago del siniestro, o, a que pago se refiere el interesado, la entidad se abstiene de pronunciarse en uno u otro sentido.

#### OBSERVACIÓN

2. Solicitamos amablemente a la entidad la publicación de los estados financieros comparativos, acompañados de sus respectivas notas explicativas.

**RESPUESTA:** La Previsora S.A. se permite aclarar que la información requerida puede ser consultada en el sitio web de la empresa en el siguiente enlace: <https://www.previsora.gov.co/web/guest/estados-financieros>.

**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](mailto:contactenos@previsora.gov.co)  
App: Previsora Seguros (Android & IOS)  
WhatsApp: +57 324 2015491

[www.previsora.gov.co](http://www.previsora.gov.co) | [www.saberseguro.com](http://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) 601 108161 Horario: L-V 8:00 a.m. a 6:00 p.m.  
Correo Electrónico: [defensoriaprevisora@ustarizabogados.com](mailto:defensoriaprevisora@ustarizabogados.com)  
App: Defensoría del Consumidor Financiero (Android IOS)  
[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)



### **RAMOS DE VG EMPLEADOS , VG DIRECTIVOS Y VG DEUDORES**

- 3. RELACIÓN ASEGURADOS- VG EMPLEADOS, VG DIRECTIVOS Y VG DEUDORES:**  
Solicitamos amablemente a la entidad publicar la relación de los asegurados incluyendo la siguiente información: nombre del asegurado, cedula , cargo, edad, fecha de nacimiento y valor asegurado, dado que en los documentos publicados por la entidad no se evidencia la información de acuerdo con lo estipulado en las condiciones técnicas básicas obligatorias.

**RESPUESTA:** La entidad informa al observante que, publicarán los listados de asegurados indicando el género, fecha de nacimiento y valor asegurado individualmente considerado, para las pólizas de vida, vida deudor, exequias y vida grupo directivos en el ANEXO N°25 BASES DATOS DEFINITIVAS\_VG, VGD, EXE, VGD, I&T.

### **OBSERVACIÓN**

- 4. CONDICION COMPLEMENTARIA VIDA GRUPO DEUDOR - REPATRIACIÓN:**  
Solicitamos amablemente a la entidad indicar el valor básico obligatorio para la condición de repatriación, dado que no se evidencia dicho valor en las condiciones básicas obligatorias. Además, en las condiciones complementarias se solicita ofertar el mejor límite asegurado, sin cobro de prima adicional, en exceso del básico obligatorio. Por lo tanto, es necesario contar con esta información para garantizar claridad en la elaboración de nuestra propuesta.

**RESPUESTA:** Dentro de la póliza de vida grupo de deudor no se solicita este amparo, la entidad los invita a revisar cuidadosamente el anexo de condiciones básicas obligatorias del proceso.

**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](http://www.previsora.gov.co) | [www.saberseguro.com](http://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) 601 108161 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](http://www.ustarizabogados.com)



## OBSERVACIÓN

### RAMO DE INCENDIO DEUDOR

- 5. RELACION DE BIENES:** Solicitamos amablemente a la entidad publicar la relación detallada de bienes correspondiente al ramo de Incendio Deudor, que permita verificar el valor publicado en el pliego de condiciones (página 27) por \$76.918.717.474.

Agradecemos a la entidad remitir la base de datos de los riesgos a asegurar donde se incluya

- a. Valor asegurado ene edificio
- b. Valor de contenidos
- c. Valor de contenidos todo riesgo (objetos de valor joyas, bicicletas y/o contenidos que consideren de alta exposición fuera del predio)
- d. Direccion del predio a asegurar
- e. Ciudad de ubicación del riesgo
- f. Año de construcción
- g. Metros construidos
- h. Identificar si es apartamento, casa en condominio, casa o finca
- i. Si el predio cuenta con protecciones como vigilancia, control de accesos etc relacionarlo
- j. Material de construcción
- k. Ubicación rural o urbana
- l. Detalle de contenidos a asegurar

**RESPUESTA:** La entidad informa al observante que, publicará los listados de asegurados debidamente actualizados con la siguiente información Genero, Fecha Nacimiento, Dirección Riesgo Asegurado, Ciudad Riesgo Asegurado, Departamento y Valor Asegurado bajo el ANEXO N°25 BASES DATOS DEFINITIVAS\_VG,VGD,EXE,VGD,I&T, respecto a la información adicional solicitada para la póliza de I&T, teniendo en cuenta que no se requiere para los controles establecidos en la Compañía, no se encuentra consignada en una base de datos.

**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](http://www.previsora.gov.co) | [www.saberseguro.com](http://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) 601 108161 Horario: L-V 8:00 a.m. a 6:00 p.m  
Correo Electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com  
App: Defensoría del Consumidor Financiero (Android IOS)  
[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)



## OBSERVACIÓN

### 6. Modalidad de aseguramiento

- Agradecemos a la entidad manejar valor comercial

**RESPUESTA:** La entidad informa al observante que no se acepta su solicitud, se seguirá manejando a valor de reconstrucción

## OBSERVACIÓN

### 7. Extended Coverage

- Se maneja por Extensión de Amparos (Caída Aeronaves y choque de Vehículos Terrestres, Vientos Fuertes, Tifón, Granizo, Ciclón, Tornado)

**RESPUESTA:** Para la entidad no es claro el alcance de la observación efectuada por el interesado, por tanto, se abstiene de pronunciarse en cualquier sentido. Sin embargo, los eventos mencionados corresponden al amparo extended coverage dentro de la usanza del mercado asegurador colombiano.

## OBSERVACIÓN

### 8. Daños en suelos y terrenos

- Permitirnos presentar sin esta condición

**RESPUESTA:** Revisada la observación, la Entidad se permite informar al interesado que no es posible aceptar la solicitud de modificar esta condición. Lo anterior en razón a que ello conllevaría a una eventual afectación de los intereses patrimoniales de la Entidad al modificar, reducir y/o limitar sus condiciones actuales de asegurabilidad.

En razón a lo anterior, no se modificarán las condiciones básicas obligatorias.

## OBSERVACIÓN

### 9. Arrendamiento de alojamiento temporal

- Agradecemos a la entidad Permitir un límite (1% Máximo \$20 millones)

**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](mailto:contactenos@previsora.gov.co)  
App: Previsora Seguros (Android & IOS)  
WhatsApp: +57 324 2015491

[www.previsora.gov.co](http://www.previsora.gov.co) | [www.saberseguro.com](http://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) 601 108161 Horario: L-V 8:00 a.m. a 6:00 p.m.  
Correo Electrónico: [defensoriaprevisora@ustarizabogados.com](mailto:defensoriaprevisora@ustarizabogados.com)  
App: Defensoría del Consumidor Financiero (Android IOS)  
[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)



**RESPUESTA:** Revisada la observación, la Entidad se permite informar al interesado que no es posible aceptar la solicitud de modificar esta condición. Lo anterior en razón a que ello conllevaría a una eventual afectación de los intereses patrimoniales de la Entidad al modificar, reducir y/o limitar sus condiciones actuales de asegurabilidad.

En razón a lo anterior, no se modificarán las condiciones básicas obligatorias.

## OBSERVACIÓN

### 10. Arrendamiento dejado de percibir

- Agradecemos a la entidad Permitir un límite (1% Máximo \$20 millones)

**RESPUESTA:** Revisada la observación, la Entidad se permite informar al interesado que no es posible aceptar la solicitud de modificar esta condición. Lo anterior en razón a que ello conllevaría a una eventual afectación de los intereses patrimoniales de la Entidad al modificar, reducir y/o limitar sus condiciones actuales de asegurabilidad.

En razón a lo anterior, no se modificarán las condiciones básicas obligatorias.

## OBSERVACIÓN

### 11. Gastos para demostrar la ocurrencia o cuantía del siniestro

- Agradecemos a la entidad permitir 10% máximo \$3 millones

**RESPUESTA:** Revisada la observación, la Entidad se permite informar al interesado que no es posible aceptar la solicitud de modificar esta condición. Lo anterior en razón a que ello conllevaría a una eventual afectación de los intereses patrimoniales de la Entidad al modificar, reducir y/o limitar sus condiciones actuales de asegurabilidad.

En razón a lo anterior, no se modificarán las condiciones básicas obligatorias.

## OBSERVACIÓN

### 12. Gastos para la extinción y evitar la propagación del siniestro

- Agradecemos a la entidad permitir no considerar esta condición

**RESPUESTA:** Revisada la observación, la Entidad se permite informar al interesado que no es posible aceptar la solicitud de modificar esta condición. Lo anterior en razón a que ello

conllevaría a una eventual afectación de los intereses patrimoniales de la Entidad al modificar, reducir y/o limitar sus condiciones actuales de asegurabilidad.

En razón a lo anterior, no se modificarán las condiciones básicas obligatorias.

### OBSERVACIÓN

#### 13. Gastos para la Preservación de los bienes

- Agradecemos a la entidad permitir 10% máximo \$500 millones

**RESPUESTA:** Revisada la observación, la Entidad se permite informar al interesado que no es posible aceptar la solicitud de modificar esta condición. Lo anterior en razón a que ello conllevaría a una eventual afectación de los intereses patrimoniales de la Entidad al modificar, reducir y/o limitar sus condiciones actuales de asegurabilidad.

En razón a lo anterior, no se modificarán las condiciones básicas obligatorias.

### OBSERVACIÓN

#### 14. Honorarios de profesionales: Arquitectos, Consultores, Ingenieros,

- Agradecemos a la entidad permitir 10% máximo \$3 millones

**RESPUESTA:** Revisada la observación, la Entidad se permite informar al interesado que no es posible aceptar la solicitud de modificar esta condición. Lo anterior en razón a que ello conllevaría a una eventual afectación de los intereses patrimoniales de la Entidad al modificar, reducir y/o limitar sus condiciones actuales de asegurabilidad.

En razón a lo anterior, no se modificarán las condiciones básicas obligatorias.

### OBSERVACIÓN

#### 15. Inspectores e Interventores.

- Agradecemos a la entidad permitir no considerar esta condición

**RESPUESTA:** Revisada la observación, la Entidad se permite informar al interesado que no es posible aceptar la solicitud de modificar esta condición. Lo anterior en razón a que ello conllevaría a una eventual afectación de los intereses patrimoniales de la Entidad al modificar, reducir y/o limitar sus condiciones actuales de asegurabilidad.

En razón a lo anterior, no se modificarán las condiciones básicas obligatorias.

### OBSERVACIÓN

#### 16. Remoción de Escombros

- Agradecemos a la entidad permitir 10% máximo \$500 millones

**RESPUESTA:** Revisada la observación, la Entidad se permite informar al interesado que no es posible aceptar la solicitud de modificar esta condición. Lo anterior en razón a que ello conllevaría a una eventual afectación de los intereses patrimoniales de la Entidad al modificar, reducir y/o limitar sus condiciones actuales de asegurabilidad.

En razón a lo anterior, no se modificarán las condiciones básicas obligatorias.

### OBSERVACIÓN

#### 17. Rotura Accidental de vidrios

- Agradecemos a la entidad permitirnos un Limite Sobre el Valor Asegurado de \$ 6.000.000

**RESPUESTA:** Revisada la observación, la Entidad se permite informar al interesado que no es posible aceptar la solicitud de modificar esta condición. Lo anterior en razón a que ello conllevaría a una eventual afectación de los intereses patrimoniales de la Entidad al modificar, reducir y/o limitar sus condiciones actuales de asegurabilidad.

En razón a lo anterior, no se modificarán las condiciones básicas obligatorias.

### OBSERVACIÓN

#### 18. Rotura de unidades sanitarias

- Agradecemos a la entidad permitirnos un Limite Sobre el Valor Asegurado de \$ 6.000.000

**RESPUESTA:** Revisada la observación, la Entidad se permite informar al interesado que no es posible aceptar la solicitud de modificar esta condición. Lo anterior en razón a que ello conllevaría a una eventual afectación de los intereses patrimoniales de la Entidad al modificar, reducir y/o limitar sus condiciones actuales de asegurabilidad.

**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](mailto:contactenos@previsora.gov.co)  
App: Previsora Seguros (Android & IOS)  
WhatsApp: +57 324 2015491

[www.previsora.gov.co](http://www.previsora.gov.co) | [www.saberseguro.com](http://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) 601 108161 Horario: L-V 8:00 a.m. a 6:00 p.m.  
Correo Electrónico: [defensoriaprevisora@ustarizabogados.com](mailto:defensoriaprevisora@ustarizabogados.com)  
App: Defensoría del Consumidor Financiero (Android IOS)  
[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)



En razón a lo anterior, no se modificarán las condiciones básicas obligatorias.

### OBSERVACIÓN

#### 19. Gastos de Reposición de Escrituras

- Agradecemos a la entidad permitir no considerar esta condición

**RESPUESTA:** Revisada la observación, la Entidad se permite informar al interesado que no es posible aceptar la solicitud de modificar esta condición. Lo anterior en razón a que ello conllevaría a una eventual afectación de los intereses patrimoniales de la Entidad al modificar, reducir y/o limitar sus condiciones actuales de asegurabilidad.

En razón a lo anterior, no se modificarán las condiciones básicas obligatorias.

### OBSERVACIÓN

#### 20. Gastos adicionales derivados del siniestro

- Agradecemos a la entidad permitir no considerar esta condición

**RESPUESTA:** Revisada la observación, la Entidad se permite informar al interesado que no es posible aceptar la solicitud de modificar esta condición. Lo anterior en razón a que ello conllevaría a una eventual afectación de los intereses patrimoniales de la Entidad al modificar, reducir y/o limitar sus condiciones actuales de asegurabilidad.

En razón a lo anterior, no se modificarán las condiciones básicas obligatorias.

### OBSERVACIÓN

#### 21. Cláusula de propiedad horizontal

- Agradecemos a la entidad permitir no considerar esta condición, no es posible otorgar esa condición

**RESPUESTA:** Revisada la observación, la Entidad se permite informar al interesado que no es posible aceptar la solicitud de modificar esta condición. Lo anterior en razón a que ello conllevaría a una eventual afectación de los intereses patrimoniales de la Entidad al modificar, reducir y/o limitar sus condiciones actuales de asegurabilidad.

En razón a lo anterior, no se modificarán las condiciones básicas obligatorias.

**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](mailto:contactenos@previsora.gov.co)  
App: Previsora Seguros (Android & IOS)  
WhatsApp: +57 324 2015491

[www.previsora.gov.co](http://www.previsora.gov.co) | [www.saberseguro.com](http://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) 601 108161 Horario: L-V 8:00 a.m. a 6:00 p.m.  
Correo Electrónico: [defensoriaprevisora@ustarizabogados.com](mailto:defensoriaprevisora@ustarizabogados.com)  
App: Defensoría del Consumidor Financiero (Android IOS)  
[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)



**22. Gastos para acelerar la reparación o reacondicionamiento del bien afectado**

- Agradecemos a la entidad profundizar esta condición

**RESPUESTA:** Para la entidad es clara la definición y alcance del amparo, hoy no se entiende en qué sentido para el observante se requiere que se profundice. Al no ser clara la observación la entidad se abstiene de pronunciarse en cualquier sentido.

**OBSERVACIÓN**

**23. No aplicación Infraseguro**

- Edificio asegurado a valor comercial con aplicación de infraseguro. No se asegura a valor de deuda.

**RESPUESTA:** Cómo se mencionó antes, en una observación anterior, la modalidad de aseguramiento es a valor de reconstrucción, y como tal se encuentra claramente señalado en las condiciones técnicas obligatorias, por tanto, no resulta congruente la solicitud del interesado.

**OBSERVACIÓN**

**RAMO DE RCE**

**24. CONDICION COMPLEMENTARIA - Limite asegurado por vigencia adicional al básico por vigencia sin cobro de prima adicional:** Solicitamos amablemente a la entidad aclarar si el límite asegurado mencionado en esta condición complementaria aplica **por vigencia o por agregado anual**, ya que en las condiciones técnicas básicas obligatorias se establece un valor asegurado de \$6.000.000.000 por evento y \$12.000.000.000 en el agregado anual

Sin embargo, en las condiciones complementarias se hace referencia a un límite asegurado por evento y otro por vigencia, lo cual genera incertidumbre sobre la aplicabilidad de los términos.

**RESPUESTA:** La entidad invita al interesado a revisar con detalle el anexo de condiciones técnicas complementarias para el ramo, en el cual se hola otorga un puntaje al mayor límite ciento y otro puntaje al mayor límite asegurado por vigencia.

La observación no es clara para la entidad y por tanto se abstiene de pronunciarse en cualquier sentido.

**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](mailto:contactenos@previsora.gov.co)  
App: Previsora Seguros (Android & IOS)  
WhatsApp: +57 324 2015491

[www.previsora.gov.co](http://www.previsora.gov.co) | [www.saberseguro.com](http://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) 601 108161 Horario: L-V 8:00 a.m. a 6:00 p.m.  
Correo Electrónico: [defensoriaprevisora@ustarizabogados.com](mailto:defensoriaprevisora@ustarizabogados.com)  
App: Defensoría del Consumidor Financiero (Andorid IOS)  
[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)



A	B	C
<b>CONDICIONES COMPLEMENTARIAS CALIFICABLES NO OBLIGATORIAS</b>		
Condiciones Complementarias	Puntos	Señor proponente indique aquí su ofrecimiento:
<b>Limite asegurado por evento adicional al básico por evento sin cobro de prima adicional:</b> Se otorga el puntaje de forma proporcional a quien orogue el mayor límite asegurado al básico obligatorio por evento y a los dempas por regla de tres proporcional.	27,0	
<b>Limite asegurado por vigencia adicional al básico por vigencia sin cobro de prima adicional:</b> Se otorga el puntaje de forma proporcional a quien orogue el mayor límite asegurado al básico obligatorio por vigencia y a los dempas por regla de tres proporcional.	27,0	
<b>TOTAL</b>	<b>54,0</b>	<b>0</b>

## OBSERVACIÓN

### RAMO DE AUTOS

**25. Gastos de transportes por pérdidas totales (Daños y/o hurto y hurto calificado para automóviles, camperos y camionetas). Límite \$40.000 diarios y hasta 60 días.: Solicitamos amablemente a la entidad permitir que esta cláusula aplique de acuerdo con el condicionado de cada compañía. En caso de que esto no sea posible, solicitamos sublimitar la cobertura hasta un monto de \$1.200.000.**

**RESPUESTA:** Revisada la observación, la Entidad se permite informar al interesado que no es posible aceptar la solicitud de modificar esta condición. Lo anterior en razón a que ello conllevaría a una eventual afectación de los intereses patrimoniales de la Entidad al modificar, reducir y/o limitar sus condiciones actuales de asegurabilidad.

En razón a lo anterior, no se modificarán las condiciones básicas obligatorias.

## OBSERVACIÓN

**26. Casa Cárcel 65 SMDLV: Solicitamos amablemente a la entidad eliminar esta condición, dado que no corresponde al objeto del ramo de autos. Este ramo está diseñado para cubrir riesgos asociados a vehículos automotores, y la inclusión de esta condición no guarda relación directa con las coberturas propias de este tipo de seguro.**

**RESPUESTA:** Revisada la observación, la Entidad se permite informar al interesado que no es posible aceptar la solicitud de modificar esta condición. Lo anterior en razón a que ello

**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](http://www.previsora.gov.co) | [www.saberseguro.com](http://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) 601 108161 Horario: L-V 8:00 a.m. a 6:00 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  
 PREVISORA SEGUROS S.A.  
 @somosPREVISORA



conllevaría a una eventual afectación de los intereses patrimoniales de la Entidad al modificar, reducir y/o limitar sus condiciones actuales de asegurabilidad.

En razón a lo anterior, no se modificarán las condiciones básicas obligatorias.

### OBSERVACIÓN

**27. Errores involuntarios en las características de los vehículos asegurados, aviso noventa (90) días.:** Solicitamos amablemente a la entidad disminuir el plazo de aviso de 90 días a 45 días. Esto se fundamenta en que el ramo de autos, por su naturaleza, requiere una gestión ágil y oportuna de la información relacionada con las características de los vehículos asegurados. Un plazo más corto permitiría una mejor administración del riesgo y una mayor eficiencia en la actualización de los datos, sin comprometer la calidad del servicio ni la cobertura ofrecida.

**RESPUESTA:** Revisada la observación, la Entidad se permite informar al interesado que no es posible aceptar la solicitud de modificar esta condición. Lo anterior en razón a que ello conllevaría a una eventual afectación de los intereses patrimoniales de la Entidad al modificar, reducir y/o limitar sus condiciones actuales de asegurabilidad.

En razón a lo anterior, no se modificarán las condiciones básicas obligatorias.

### OBSERVACIÓN

**28. Extensión de Responsabilidad Civil cuando el vehículo haya sido hurtado, siempre y cuando haya sido declarada por un juez de la Republica.:** Solicitamos amablemente a la entidad eliminar esta cobertura, dado que no corresponde al objeto del ramo de autos. Este ramo está diseñado para cubrir riesgos asociados al uso y operación de vehículos automotores, y no para extender la responsabilidad civil en situaciones posteriores al hurto del vehículo, las cuales exceden el alcance típico de las pólizas de este ramo.

**RESPUESTA:** Revisada la observación, la Entidad se permite informar al interesado que no es posible aceptar la solicitud de modificar esta condición. Lo anterior en razón a que ello conllevaría a una eventual afectación de los intereses patrimoniales de la Entidad al modificar, reducir y/o limitar sus condiciones actuales de asegurabilidad.

En razón a lo anterior, no se modificarán las condiciones básicas obligatorias.

**29. Extensión de Responsabilidad Civil cuando el vehículo no esté siendo conducido.:**  
Solicitamos amablemente a la entidad eliminar esta cobertura, dado que no corresponde al objeto del ramo de autos. Este ramo está diseñado para cubrir riesgos derivados del uso y circulación de vehículos automotores, y no para situaciones en las que el vehículo no esté en operación. Incluir esta cobertura excede el alcance típico de las pólizas de este ramo y podría generar inconsistencias con los principios de asegurabilidad

**RESPUESTA:** Revisada la observación, la Entidad se permite informar al interesado que no es posible aceptar la solicitud de modificar esta condición. Lo anterior en razón a que ello conllevaría a una eventual afectación de los intereses patrimoniales de la Entidad al modificar, reducir y/o limitar sus condiciones actuales de asegurabilidad.

En razón a lo anterior, no se modificarán las condiciones básicas obligatorias.

**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](http://www.previsora.gov.co) | [www.saberseguro.com](http://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) 601 108161 Horario: L-V 8:00 a.m. a 6:00 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  
 PREVISORA SEGUROS S.A  
 @somosPREVISORA



## 10. OBSERVACIONES AXA COLPATRIA

### OBSERVACIÓN

Buen día estimados,

Teniendo en cuenta el proceso Licitatorio del asunto en referencia me permito solicitar amablemente que se pueda prorrogar el envío de las Observaciones al documento de Pliego de Condiciones el día de hoy con plazo máximo de recepción a las 11:59pm.

Atento a sus consideraciones.

**RESPUESTA:** La Previsora S.A. se permite informar que mediante Adenda N° 1 se amplió el plazo para presentar observaciones y preguntas con relación al documento de condiciones definitivas hasta las 11:59 p.m. del 02 de junio de 2026.

### OBSERVACIÓN

#### Generalidades

1. Agradecemos a la entidad ampliar la fecha de cierre 3 días hábiles adicionales a lo estipulado, quedando como fecha de entrega de oferta el día 17/05/2026 en horas de la tarde

**RESPUESTA:** La Previsora S.A. se permite informar que mediante Adenda N° 2, Se modifico el numeral 17. CRONOGRAMA DEL PROCESO, dejando como entrega de propuestas / Cierre del Proceso. 16 de junio 2026 A partir de las 08:00:00 am y hasta la 12:00:00 m, vía correo electrónico.

### OBSERVACIÓN

2. Agradecemos o a la entidad ratificar el intermediario del proceso, en caso de tratarse de una UT de intermediarios confirmar participantes y participaciones de estos.

**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](http://www.previsora.gov.co) | [www.saberseguro.com](http://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) 601 108161 Horario: L-V 8:00 a.m. a 6:00 p.m.  
Correo Electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com  
App: Defensoria del Consumidor Financiero (Andorid IOS)  
[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)



**RESPUESTA:** El presente proceso cuenta con el intermediario CORRECOL, CORREDORES COLOMBIANOS DE SEGUROS, CORREDORES DE SEGUROS S.A. identificado con NIT 830.018.004-1.

### OBSERVACIÓN

3. Con el objeto de manejar un canal adecuado en caso de adjudicación de la cuenta, agradecemos confirmar si los comunicados que se desprendan de la relación contractual deben ser remitidos solo al intermediario o con copia a la entidad. Acorde a su respuesta, indicar los datos de contacto correspondiente (nombre, cargo, correo, teléfono).

**RESPUESTA:** La Previsora se permite informar que todas las comunicaciones que se manejen de la relación contractual deben ser canalizadas a través del corredor de seguros de la entidad **CORRECOL, CORREDORES COLOMBIANOS DE SEGUROS, CORREDORES DE SEGUROS S.A.** por medio de los siguientes contactos:

Héctor Aguirre Méndez <[HAguirre@correcol.com](mailto:HAguirre@correcol.com)>

Edwin Alberto Cuervo Gonzalez <[ECuervo@correcol.com](mailto:ECuervo@correcol.com)>

Luis Hernan Diaz Hernandez <[lhdiroz@correcol.com](mailto:lhdiroz@correcol.com)>

Angy Viviana Castillo <[avcastillo@correcol.com](mailto:avcastillo@correcol.com)>

### OBSERVACIÓN

4. Cordialmente solicitamos a la entidad incluir dentro de las obligaciones a cargo del contratante la siguiente: Aportar los certificados de retención en la fuente, retención de IVA y/o retención de ICA, según correspondan, respecto al pago realizado. Lo anterior, con base al Artículo 615 parágrafo 2° del Estatuto Tributario, Artículo 7° de Decreto 380 de 1996, concordante al Artículo 66 de la Ley 383 de 1997 y el Artículo 59 de la Ley 788 de 2002 los cuales establecen armonizar las normas tributarias en cuanto al régimen procedimental del Estatuto Tributario Nacional; y los entes territoriales para efecto de administrar sus tributos deben seguir procedimientos análogos por el Gobierno Nacional en su Estatuto Tributario como lo establece el Decreto-Ley 1333 de 1986

**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](mailto:contactenos@previsora.gov.co)  
App: Previsora Seguros (Android & IOS)  
WhatsApp: +57 324 2015491

[www.previsora.gov.co](http://www.previsora.gov.co) | [www.saberseguro.com](http://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) 601 108161 Horario: L-V 8:00 a.m. a 6:00 p.m.  
Correo Electrónico: [defensoriaprevisora@ustarizabogados.com](mailto:defensoriaprevisora@ustarizabogados.com)  
App: Defensoría del Consumidor Financiero (Android IOS)  
[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)



**RESPUESTA:** La Previsora S.A. es una sociedad de economía mixta del orden nacional, sometida al régimen de las empresas industriales y comerciales del Estado, por lo tanto, actúa como agente de retención a título de Renta, IVA e ICA y aplicará dichos descuentos conforme a las normas vigentes establecidas, teniendo en cuenta la naturaleza jurídica y régimen fiscal del contratista y la naturaleza propia de la operación.

La expedición de los certificados de Retención es una obligación propia de Previsora como Agente de Retención contemplada en la norma tributaria y no se limita a la suscripción del contrato que se derive del presente proceso.

## OBSERVACIÓN

5. De igual forma, agradecemos a la entidad indicar los datos de contacto de las personas o áreas que aportan estos certificados y/o el procedimiento específico que se tiene definido para descargarlos de forma virtual en caso de que la obligación no se cumpla al momento del pago.

**RESPUESTA:** El buzón oficial para la solicitud de certificados tributarios es: [tributaria@previsora.gov.co](mailto:tributaria@previsora.gov.co)

## OBSERVACIÓN

6. Agradecemos a la entidad confirmar si este proceso cuenta con Estampillas, de ser así, agradecemos informar los porcentajes de estampillas aplicables.

**RESPUESTA:** La Previsora S.A. es una sociedad de economía mixta del orden nacional, sometida al régimen de las empresas industriales y comerciales del Estado, por lo tanto, actúa como agente de retención a título de Renta, IVA e ICA y aplicará dichos descuentos conforme a las normas vigentes establecidas, teniendo en cuenta la naturaleza jurídica y régimen fiscal del contratista y la naturaleza propia de la operación.

Si el contrato es suscrito en la ciudad de Bogotá, no estará sujeto a contribución por estampillas. No obstante; si la ciudad de suscripción es otra, se aplicará lo establecido en el Acuerdo Municipal vigente de la ciudad que corresponda.

**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](mailto:contactenos@previsora.gov.co)  
App: Previsora Seguros (Android & IOS)  
WhatsApp: +57 324 2015491

[www.previsora.gov.co](http://www.previsora.gov.co) | [www.saberseguro.com](http://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) 601 108161 Horario: L-V 8:00 a.m. a 6:00 p.m.  
Correo Electrónico: [defensoriaprevisora@ustarizabogados.com](mailto:defensoriaprevisora@ustarizabogados.com)  
App: Defensoría del Consumidor Financiero (Android IOS)  
[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)



7. Agradecemos a la entidad confirmar si este proceso cuenta con Notas Vinculantes para todos los grupos. Actualmente evidenciamos que se tiene Nota Vinculante entre el grupo 1 para con los grupos 5 y 6. Pero es importante saber si para los demás grupos también aplica. De ser afirmativo, agradecemos eliminar estas Notas para poder tener pluralidad de oferentes.

**RESPUESTA:** La entidad invita a la observancia a revisar con detalle las condiciones de selección del proceso en donde se indican las notas vinculantes entre grupos. Podrán encontrarlas en el documento de condiciones del proceso, capítulo III, numeral 3, al final del numeral como condiciones especiales.

#### OBSERVACIÓN

8. Amablemente solicitamos publicar el CDP del proceso.

**RESPUESTA:** La Previsora S.A. informa que el Certificado de Disponibilidad Presupuestal (CDP) es un documento de carácter interno de la Entidad. Sin perjuicio de lo anterior, su expedición garantiza la existencia de apropiación presupuestal suficiente para respaldar y cubrir la totalidad de las obligaciones económicas derivadas de la contratación objeto de la presente invitación.

#### OBSERVACIÓN

9. Agradecemos a la entidad confirmar si esta cuenta no presenta siniestralidad alguna en los siguientes ramos, esto debido a que en los archivos no se evidencian Siniestros en:

- Manejo
- Transporte de Valores
- IRF
- RC Cyber
- Autos
- RCE

**RESPUESTA:** La entidad informa al observante que, publicará el informe de siniestralidad correspondiente a los últimos 5 años en el **ANEXO N°27 SINIESTRALIDAD ACUMULADA POLIZAS TRDM, RCSP\_5 AÑOS**, con los demás documentos del proceso.

**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](http://www.previsora.gov.co) | [www.saberseguro.com](http://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) 601 108161 Horario: L-V 8:00 a.m. a 6:00 p.m.  
Correo Electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com  
App: Defensoría del Consumidor Financiero (Android IOS)  
[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)



## OBSERVACIÓN

### Formatos

10. Solicitamos amablemente a la entidad que para los casos de presentación por Unión Temporal se permita la acreditación del documento de conformación en formato libre, Siempre y cuando cumpla con lo solicitado en el Pliego de Condiciones.

**RESPUESTA:** Se acepta su observación, siempre y cuando se manejen los mismos estándares y requisitos que se solicitan en el documento de condiciones y en el formato publicado en la página web.

## OBSERVACIÓN

11. Solicitamos a la entidad que permitan acreditar el requisito de CUMPLIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO – SGSST con la certificación que emite la ARL.

**RESPUESTA:** No se acepta su observación es importante que el oferente diligencie el ANEXO CERTIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO – SGSST (Decreto 1072 de 2015 – Resolución 0312 de 2019).

## OBSERVACIÓN

12. GARANTIA: ENTIDADES PÚBLICAS CON RÉGIMEN ESPECIAL / PRIVADO DE CONTRATACIÓN-RECIBO DE PAGO.

**RESPUESTA:** La observación no es clara, por tanto, la entidad se abstiene pronunciarse en cualquier sentido

## OBSERVACIÓN

13. Solicitamos a la entidad que permita que el valor equivalente al diez por ciento (10%) sea por el presupuesto del grupo o grupos a ofertar y no por el total del presupuesto.

**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](http://www.previsora.gov.co) | [www.saberseguro.com](http://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) 601 108161 Horario: L-V 8:00 a.m. a 6:00 p.m.  
Correo Electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com  
App: Defensoría del Consumidor Financiero (Android IOS)  
[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)



**RESPUESTA:** Se realizará el ajuste mediante adenda N° 03, en donde se indique que el valor de la garantía será equivalente al 10% del valor total del presupuesto del grupo o grupos a los que presente oferta.

#### OBSERVACIÓN

14. Solicitamos amablemente a la entidad se permita aclarar que, para los eventos de participación plural a través de Uniones Temporales, se permita que la experiencia

pueda ser acreditada por uno, varios o todos los miembros que conforman la estructura plural del proponente, toda vez que, el objetivo de la figura de proponentes plurales es la asociación de varias empresas para poder abordar técnicamente los proyectos.

**RESPUESTA:** La entidad aclara que cuando se presenten ofertas bajo figuras plurales, la experiencia podrá ser acreditada por uno, varios o todos los miembros de la figura plural.

Se insertará nota al final del literal a. numeral 3 del capítulo III del documento de condiciones del proceso.

#### OBSERVACIÓN

15. Solicitamos amablemente a la entidad que confirme la información correspondiente a la acreditación de la experiencia en primas para el Grupo Cyber se permiten con pólizas del ramo de RCE, toda vez que, guardan relación con el objeto a contratar y ampliaría la pluralidad de oferentes.

**RESPUESTA:** La entidad acepta la solicitud del observante en consideración a que, el ramo de Cyber es relativamente nuevo dentro del mercado asegurador colombiano. Se acepta la acreditación de experiencia para esta póliza con certificaciones de la póliza de Responsabilidad Civil Extracontractual general.

**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](mailto:contactenos@previsora.gov.co)  
App: Previsora Seguros (Android & IOS)  
WhatsApp: +57 324 2015491

[www.previsora.gov.co](http://www.previsora.gov.co) | [www.saberseguro.com](http://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) 601 108161 Horario: L-V 8:00 a.m. a 6:00 p.m.  
Correo Electrónico: [defensoriaprevisora@ustarizabogados.com](mailto:defensoriaprevisora@ustarizabogados.com)  
App: Defensoría del Consumidor Financiero (Android IOS)  
[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)



16. Solicitamos respetuosamente a la entidad que, para la acreditación de la experiencia en los diferentes grupos, se permita la inclusión de contratos con vigencias anteriores a 15 años, ya que esta limitación podría restringir la pluralidad de oferentes, afectando la competencia en el proceso.

**RESPUESTA:** La entidad no acepta su solicitud y se mantienen las condiciones del proceso. Sin embargo, se aclara que, para los ramos de vida y exequias se permitirá acreditar experiencia con certificaciones sobre contratos ejecutados con máximo 10 años de antigüedad.

### OBSERVACIÓN

17. Solicitamos amablemente a la entidad permita la acreditación de la experiencia para el Grupo No 7 seguros de Vida con certificaciones de pólizas del ramo Vida Grupo o Vida Grupo Deudor, toda vez que, guardan relación con el objeto a contratar y ampliaría la pluralidad de oferentes.

**RESPUESTA:** No se acepta su solicitud en razón a que la entidad requiere de sus contratistas una experiencia comprobada en el manejo y administración de las pólizas de seguro a contratar. La experiencia en pólizas de Vida Grupo se debe acreditar con pólizas de Vida Grupo y la de Vida Grupo Deudores con Vida Grupo Deudores.

Debido a lo anterior, no se modificarán las condiciones del proceso en cuanto a la observación referida.

### OBSERVACIÓN

18. Solicitamos amablemente a la entidad que para la acreditación del Grupo 1 se permita en sumatoria de los ramos con las certificaciones que se presenten y no se exija que cada certificación contenga todos los ramos del grupo 1.

**RESPUESTA:** Se acepta la observación y se insertará la nota en las condiciones del proceso, Capítulo III, numeral 3, literal a, como nota final para el grupo No. 1.

**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](http://www.previsora.gov.co) | [www.saberseguro.com](http://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) 601 108161 Horario: L-V 8:00 a.m. a 6:00 p.m.  
Correo Electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com  
App: Defensoría del Consumidor Financiero (Android IOS)  
[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)



19. Solicitamos a la entidad que se permite acreditar el Criterio diferencial de emprendimiento y empresa de mujeres con el formato de revisoría fiscal de cada asegurado. Siempre y cuando cumpla con lo solicitado en las definiciones de que trata el artículo 2.2.1.2.4.2.6 del Decreto 1082 de 2015, modificado por el artículo 1 del Decreto 287 de 2026.

**RESPUESTA:** No aceptamos la observación en el entendido que el criterio diferencial de emprendimiento y empresa de mujeres se debe acreditar como lo indica el literal f de acuerdo con lo establecido en el artículo 2.2.1.2.4.2.14. del Decreto 1860 de 2021.

## OBSERVACIÓN

20. Solicitamos a la entidad que permitan acreditar el requisito de aportes parafiscales con el formato de revisoría fiscal de cada asegurado, siempre y cuando contenga lo solicitado en por la normativa.

**RESPUESTA:** No aceptamos su observación teniendo en cuenta que en el literal e del numeral 1.1 oferentes de origen nacional, se indica que el proponente deberá aportar una certificación en donde conste que la firma o sociedad se encuentra a paz y salvo por concepto de aportes parafiscales (ICBF, SENA, Caja de Compensación Familiar) y de aportes al sistema integral de seguridad social (Salud, Pensión y Riesgos Laborales), de acuerdo con lo establecido en el artículo 50 de la ley 789 de 2002, realizados durante los seis (6) meses anteriores a la fecha de facturación, expedida por el Revisor Fiscal de la empresa o por el Representante Legal de la misma, cuando por disposición legal la firma no esté obligada a tener Revisor Fiscal, la cual deberá ser expedida con fecha no mayor de treinta (30) días calendario a la fecha de cierre de este proceso.

Teniendo en cuenta esto y como se evidencia en el documento de condiciones, no se proporciona un modelo específico para que sea diligenciado, en el entendido que la certificación aportada deberá contener lo indicado anteriormente.

**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](mailto:contactenos@previsora.gov.co)  
App: Previsora Seguros (Android & IOS)  
WhatsApp: +57 324 2015491

[www.previsora.gov.co](http://www.previsora.gov.co) | [www.saberseguro.com](http://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) 601 108161 Horario: L-V 8:00 a.m. a 6:00 p.m.  
Correo Electrónico: [defensoriaprevisora@ustarizabogados.com](mailto:defensoriaprevisora@ustarizabogados.com)  
App: Defensoría del Consumidor Financiero (Android IOS)  
[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)



21. Solicitamos amablemente a la entidad se permita que, para los eventos de participación plural a través de Uniones Temporales, se permita que la experiencia pueda ser acreditada por uno, varios o todos los miembros que conforman la estructura plural del proponente, toda vez que, el objetivo de la figura de proponentes plurales es la asociación de varias empresas para poder abordar técnicamente los proyectos.

**RESPUESTA:** La entidad aclara que cuando se presenten ofertas bajo figuras plurales, la experiencia podrá ser acreditada por uno, varios o todos los miembros de la figura plural.

Se insertará nota al final del literal a. numeral 3 del capítulo III del documento de condiciones del proceso.

#### OBSERVACIÓN

22. Amablemente se solicita a la entidad, informar cual es el trámite requerido y establecido para el cargue y pago de las facturas de las pólizas, en caso de adjudicación.

**RESPUESTA:** La previsorora S.A. informa al observante que, la información solicitada será entregada a la aseguradora que resulte adjudicada dentro del presente proceso de selección.

#### OBSERVACIÓN

23. Solicitamos publicar los formatos del proceso en formato editable (Word) para su respectivo diligenciamiento.

**RESPUESTA:** La Previsorora se permite informar que todos los anexos que hacen parte integral del proceso se encuentran publicados como anexo al final del documento de invitación pública a partir de la página 60, adicional a los que se encuentran publicados junto con el documento de condiciones.

**La Previsorora 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@previsorora.gov.co  
App: Previsorora Seguros (Android & IOS)  
WhatsApp: +57 324 2015491

[www.previsorora.gov.co](http://www.previsorora.gov.co) | [www.saberseguro.com](http://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) 601 108161 Horario: L-V 8:00 a.m. a 6:00 p.m.  
Correo Electrónico: defensoriaprevisorora@ustarizabogados.com  
App: Defensoría del Consumidor Financiero (Android IOS)  
[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)



**Seguro de TRDM**

24. Agradecemos a la entidad confirmar si se tendrá contemplado un valor para futuras inclusiones en el ramo de TRDM.

**RESPUESTA:** La Previsora S.A. se permite aclarar que cuenta con una bolsa para los posibles movimientos de inclusiones y exclusiones que puedan surgir de la póliza de TRDM durante el transcurso de la vigencia. Las cuales se pagarán de forma mensual.

**OBSERVACIÓN**

25. Agradecemos a la entidad confirmar si tiene contemplado el cobro de Índice Variable ya que no se evidencia el valor del mismo. De ser así, sugerimos que sea un 5%.

**RESPUESTA:** La entidad no contempla el amparo de índice variable.

**OBSERVACIÓN**

26. Agradecemos a la entidad nos proporcione un documento donde se evidencie la Relación de Bienes y Valores Asegurados (tanto del inmueble, como de los contenidos) para el seguro de TRDM. Es decir, que se pueda evidenciar el valor, dirección física y ubicación geográfica de el/los edificios con los que cuenta la entidad.

**RESPUESTA:** La Previsora S.A. aclara que la información requerida será publicada como parte del proceso en el **ANEXO N°28 VALORES ASEGURADOS TRDM**.

**OBSERVACIÓN**

27. Agradecemos a la entidad confirmar con mayor detalle los bienes de arte y cultura. Es decir, qué tipo de bien es, la dirección física donde se encuentra, el valor de cada bien u obra de arte y las condiciones en las que se encuentra.

**RESPUESTA:** La Previsora S.A. aclara que la información requerida será publicada como parte del proceso en el **ANEXO N°29 RELACIÓN OBRAS DE ARTE**, donde pueden evidenciar ubicación, tipo de bien y valor asegurado.

#### OBSERVACIÓN

**28. Traslado temporal de bienes y/o equipos, incluye permanencia: Agradecemos a la entidad eliminar el desmontaje de esta cobertura.**

**RESPUESTA:** Revisada la observación, la Entidad se permite informar al interesado que no es posible aceptar la solicitud de modificar esta condición. Lo anterior en razón a que ello conllevaría a una eventual afectación de los intereses patrimoniales de la Entidad al modificar, reducir y/o limitar sus condiciones actuales de asegurabilidad.

En razón a lo anterior, no se modificarán las condiciones básicas obligatorias.

#### OBSERVACIÓN

**29. Se solicita a la entidad permitir la presentación de deducible para el amparo de terremoto sobre el valor asegurable o sobre el valor asegurado, sin que genere impacto en la calificación, de esta manera no solo se pueda presentar el deducible sobre el valor de la pérdida.**

**RESPUESTA:** Revisada la observación, la Entidad se permite informar al interesado que no es posible aceptar la solicitud de modificar esta condición. Lo anterior en razón a que ello conllevaría a una eventual afectación de los intereses patrimoniales de la Entidad al modificar, reducir y/o limitar sus condiciones actuales de asegurabilidad.

En razón a lo anterior, no se modificarán las condiciones básicas obligatorias.

#### OBSERVACIÓN

**30. Agradecemos a la entidad confirmar el valor de edificios (\$52.965.612.900) si corresponde a un solo bien, si es un bien propio o en arriendo. De ser así agradecemos confirmar el detalle y dirección de este riesgo.**

**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](http://www.previsora.gov.co) | [www.saberseguro.com](http://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) 601 108161 Horario: L-V 8:00 a.m. a 6:00 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  
 PREVISORA SEGUROS S.A.  
 @somosPREVISORA

**RESPUESTA:** La entidad informa que este valor corresponde a varios predios, la Previsora S.A. aclara que la información requerida será publicada como parte del proceso en el **ANEXO N°28 VALORES ASEGURADOS TRDM.**

#### OBSERVACIÓN

##### **Seguro Global de Manejo para Entidades Oficiales**

**31.** Agradecemos a la entidad que se aclare el porcentaje para los Faltantes de Inventario. De ser 100% como se entiende en la cobertura, agradecemos a la entidad modificar ese porcentaje a 20% ya que no opera al 100% en el mercado.

**RESPUESTA:** Revisada la observación, la Entidad se permite informar al interesado que no es posible aceptar la solicitud de modificar esta condición. Lo anterior en razón a que ello conllevaría a una eventual afectación de los intereses patrimoniales de la Entidad al modificar, reducir y/o limitar sus condiciones actuales de asegurabilidad.

En razón a lo anterior, no se modificarán las condiciones básicas obligatorias.

#### OBSERVACIÓN

**32.** Amparo automático de nuevos cargos: Solicitamos a la entidad en esta condición de incluir una nota que diga: "Siempre y cuando los cargos creados no superen el 20% del valor asegurado."

**RESPUESTA:** Revisada la observación, la Entidad se permite informar al interesado que no es posible aceptar la solicitud de modificar esta condición. Lo anterior en razón a que ello conllevaría a una eventual afectación de los intereses patrimoniales de la Entidad al modificar, reducir y/o limitar sus condiciones actuales de asegurabilidad.

En razón a lo anterior, no se modificarán las condiciones básicas obligatorias.

**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](http://www.previsora.gov.co) | [www.saberseguro.com](http://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) 601 108161 Horario: L-V 8:00 a.m. a 6:00 p.m.  
Correo Electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com  
App: Defensoría del Consumidor Financiero (Android IOS)  
[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)



**33. Pago de siniestro sin presentación previa de fallo fiscal o investigación administrativa.** Solicitamos aclarar que opera siempre y cuando el asegurado cumpla con los requisitos del artículo 1077 del Código de Comercio.

**RESPUESTA:** Es claro que salvo los casos en que se solicite un anticipo, la entidad asegurada deberá cumplir con la carga de la prueba para acceder a la indemnización.

Debido a lo anterior se considera innecesaria la aclaración solicitada.

**OBSERVACIÓN**

**Seguro de Responsabilidad Civil Extracontractual**

**34. Agradecemos a la entidad suministrara la siguiente información:**

- Nomina promedio mensual
- Número de funcionarios y contratistas
- Ingresos del año fiscal anterior
- Presupuesto anual proyectado de la Entidad año 2024

**RESPUESTA:** La Previsora S.A. se permite suministrar la siguiente información:

- Nómina promedio mensual: Se remite la información promedio de nómina de 2025 del personal de planta de La Previsora, junto con el gasto asociado a la seguridad social.

NOMINA	TIPO	PROMEDIO MENSUAL
PENSIONADOS	Devengo	\$ 219,300,349
	Deducción	-\$ 54,992,120
	<b>Neto</b>	<b>\$ 164,308,228</b>
FUNCIONARIOS	Devengo	\$ 8,943,622,805
	Deducción	-\$ 3,423,709,770
	<b>Neto</b>	<b>\$ 5,519,913,035</b>
<b>Total, Promedio Mensual</b>		<b>\$ 5,519,913,035</b>

Adicional se informa el gasto por seguridad social

**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](http://www.previsora.gov.co) [www.saberseguro.com](http://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) 601 108161 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](http://www.ustarizabogados.com)

-  PREVISORA.SEGUROS
-  PREVISORASEGUROS
-  PREVISORA SEGUROS
-  PREVISORA SEGUROS S.A
-  @somosPREVISORA



CONCEPTO	PROMEDIO MENSUAL
PENSIONADOS	\$ 17,282,550
FUNCIONARIOS	\$ 1,476,716,933
<b>Total, Promedio Mensual</b>	<b>\$ 1,493,999,483</b>

- Número de funcionarios: Se remite información de planta, practicantes y trabajadores en misión: PLANTA: 737, APRENDICES, PRACTI. Y JUDICANTES: 119 y TEMPORALES: 188.
- Número de contratistas: 69
- Ingresos del año fiscal anterior: Total primas emitidas 2024 \$2,903,888 millones.
- Presupuesto anual proyectado de la Entidad año 2024: Se adjunta presupuesto total anual 2024:

#### INFORME DE PRESUPUESTO VIGENCIA 2024

(Cifras en millones de \$)

DETALLE	PRESUPUESTO DEFINITIVO 2024	EJECUTADO A DIC 2024	% EJEC
PRIMAS DEVENGADAS	1,281,918	1,613,288	126
SINIESTROS INCURRIDOS	952,608	1,131,648	119
COMISIONES NETAS Y OTROS COSTOS DE SEGUROS Y REASEGUROS	183,828	229,429	125
RESULTADO TÉCNICO ANTES GASTOS OPERACIÓN	145,482	252,212	173
GASTOS DE OPERACIÓN	253,746	248,887	98
OTROS INGRESOS Y GASTOS (*)	144,800	146,553	101
<b>UTILIDAD NETA</b>	<b>36,535</b>	<b>149,878</b>	<b>410</b>
Presupuesto inversión	17,230	15,316 **	

\*\* Apropiado en CDP

(\*) Incluye: Resultado Financiero, Provisiones y Recuperaciones de la actividad aseguradora, Otras provisiones y recuperaciones e Impuestos.

Adicionalmente se informa que el presupuesto aprobado para la vigencia 2024 en seguros de responsabilidad civil fue de: Servidores públicos \$776 millones y en responsabilidad civil \$320 millones.

## OBSERVACIÓN

**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](http://www.previsora.gov.co) [www.saberseguro.com](http://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) 601 108161 Horario: L-V 8:00 a.m. a 6:00 p.m  
**Correo Electrónico:** defensoriaprevisora@ustarizabogados.com  
**App:** Defensoría del Consumidor Financiero (Android IOS)  
[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)



**35.** Cordialmente solicitamos eliminar el texto resaltado las siguientes clausulas toda vez que la póliza de RCE opera en exceso y no como primera capa.

- Errores de puntería, uso de armas de fuego: incluye empleados de LA PREVISORA S.A. y personal de contratistas utilizados para labores de vigilancia o de seguridad, escoltas y uso de perros guardianes. Para los casos de empresas de vigilancia, la cobertura operará en exceso del seguro que deben tener contratado por exigencia de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada con valor asegurado de 400 SMMLV, siempre y cuando la póliza de la empresa de seguridad y vigilancia este vigente a la fecha del siniestro; en caso en que la póliza de la empresa de vigilancia no se encuentre vigente a la fecha del siniestro, la presente cobertura opera como capa primaria.

**RESPUESTA:** Revisada la observación, la Entidad se permite informar al interesado que no es posible aceptar la solicitud de modificar esta condición. Lo anterior en razón a que ello conllevaría a una eventual afectación de los intereses patrimoniales de la Entidad al modificar, reducir y/o limitar sus condiciones actuales de asegurabilidad.

Bajo ninguna circunstancia, los intereses patrimoniales de Previsora pueden quedar en situación de desamparo.

En razón a lo anterior, no se modificarán las condiciones básicas obligatorias.

## OBSERVACIÓN

**36. Bienes de terceros, bajo cuidado, tenencia, control y custodia, declarados o no.** Solicitamos a la entidad aclarar que únicamente se cubren los daños y/o lesiones que estos bienes puedan causar a terceros, excluyendo daños y hurto en todas sus modalidades a los bienes.

**RESPUESTA:** Revisada la observación, la Entidad se permite informar al interesado que no es posible aceptar la solicitud de modificar esta condición. Lo anterior en razón a que ello conllevaría a una eventual afectación de los intereses patrimoniales de la Entidad al modificar, reducir y/o limitar sus condiciones actuales de asegurabilidad.

En razón a lo anterior, no se modificarán las condiciones básicas obligatorias.

**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](http://www.previsora.gov.co) | [www.saberseguro.com](http://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) 601 108161 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](http://www.ustarizabogados.com)



### Seguro de Responsabilidad Civil de Servidores Públicos

**37. Procesos de Investigación Preliminares. Según tipo de proceso.** Solicitamos a la entidad modificar los Sublímites de cada nivel para quedar así:

- “Sublímite Agregado Vigencia por Cargo”. Esto en lugar de “Limite Agregado Anual por cargo”.

**RESPUESTA:** Revisada la observación, la Entidad se permite informar al interesado que no es posible aceptar la solicitud de modificar esta condición. Lo anterior en razón a que ello conllevaría a una eventual afectación de los intereses patrimoniales de la Entidad al modificar, reducir y/o limitar sus condiciones actuales de asegurabilidad.

En razón a lo anterior, no se modificarán las condiciones básicas obligatorias.

### OBSERVACIÓN

**38.** Solicitamos indicar los sublímites de las etapas de proceso en pesos colombianos y no en SMMLV.

**RESPUESTA:** La entidad maneja este esquema de acuerdo con sus necesidades operativas y medición de su propio riesgo, y no será objeto de modificación. No se acepta la solicitud.

### OBSERVACIÓN

**39.** Solicitamos eliminar “la Cláusula de Incidente”, en razón a que la cobertura opera por “notificación” de reclamos presentados (Claims Made) al Asegurado durante la vigencia de la póliza.

**RESPUESTA:** Revisada la observación, la Entidad se permite informar al interesado que no es posible aceptar la solicitud de modificar esta condición. Lo anterior en razón a que ello conllevaría a una eventual afectación de los intereses patrimoniales de la Entidad al modificar, reducir y/o limitar sus condiciones actuales de asegurabilidad.

**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](http://www.previsora.gov.co) | [www.saberseguro.com](http://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) 601 108161 Horario: L-V 8:00 a.m. a 6:00 p.m.  
**Correo Electrónico:** defensoriaprevisora@ustarizabogados.com  
**App:** Defensoría del Consumidor Financiero (Android IOS)  
[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)



En razón a lo anterior, no se modificarán las condiciones básicas obligatorias.

#### OBSERVACIÓN

40. Solicitamos disminuir los meses de 12 a 6 en la cláusula de “Periodo adicional de descubrimiento y/o notificaciones.

**RESPUESTA:** Revisada la observación, la Entidad se permite informar al interesado que no es posible aceptar la solicitud de modificar esta condición. Lo anterior en razón a que ello conllevaría a una eventual afectación de los intereses patrimoniales de la Entidad al modificar, reducir y/o limitar sus condiciones actuales de asegurabilidad.

En razón a lo anterior, no se modificarán las condiciones básicas obligatorias.

#### OBSERVACIÓN

41. Solicitamos indicar el sublímite de “Cobertura para cauciones judiciales” en pesos colombianos y no en SMMLV

**RESPUESTA:** La entidad maneja este esquema de acuerdo con sus necesidades operativas y medición de su propio riesgo, y no será objeto de modificación. No se acepta la solicitud.

#### OBSERVACIÓN

42. Solicitamos eliminar la “Cláusula Aplicación de Condiciones Particulares”, en consideración a que la redacción de algunas de las cláusulas del pliego no corresponde con el texto regularmente aceptado, o están incompletas con respecto a dicho texto aceptado y que están siendo observadas en este proceso, o no son lo suficientemente explícitas, y por tanto deben operar conforme con los clausulados de la Aseguradora, a la práctica y a la buena fe.

**RESPUESTA:** Revisada la observación, la Entidad se permite informar al interesado que no es posible aceptar la solicitud de modificar esta condición. Lo anterior en razón a que ello conllevaría a una eventual afectación de los intereses patrimoniales de la Entidad al modificar, reducir y/o limitar sus condiciones actuales de asegurabilidad.

En razón a lo anterior, no se modificarán las condiciones básicas obligatorias

**43.** Respecto a los cargos asegurados agradecemos a la entidad eliminar aquellos cargos que no tengan carácter de administrador o directivo (tales como asistente administrativo, conductor, entre otros), esto genera un mayor costo a la entidad y la posibilidad de que algún siniestro sea objetado por tratarse de cargos sin capacidad de toma de decisiones.

**RESPUESTA:** La Previsora no acepta la observación ya que el objeto del seguro indica taxativamente que ampara el “Detrimento patrimonial causado al Estado y/o La Previsora y/o Terceros, como consecuencia de los actos de gestión incorrectos, pero no dolosos, por acción u omisión de los servidores públicos asegurados, incluidos, entre otros, los derivados de sus funciones propias del cargo.” Los cargos asegurados son aquellos relacionados en el formulario de solicitud, por lo tanto, están siendo declarados para que cuenten con cobertura. Históricamente La Previsora ha contratado la póliza con el grupo de cargos relacionados y as reclamaciones de cargos de nivel no directivo han sido amparados sin novedad alguna. Por lo anterior, no se acepta la solicitud.

#### OBSERVACIÓN

**44.** Solicitamos identificar uno a uno los cargos asegurados relacionados en el formulario de solicitud indicando el Área o Código o Departamento, lo anterior para en caso de siniestro poder identificar el cargo exacto al que corresponde.

**RESPUESTA:** La Previsora no considera necesario brindar la información para los 142 cargos de nivel directivo. En cuanto a los cargos de nivel operativo, administrativo, asistencial, entre otros, corresponden a diferentes áreas de la compañía. Debido a que la entidad busca brindar la mayor protección a los funcionarios, del total se amparan 81 de tal manera que cualquier reclamación que se reciba de dichos cargos goce de cobertura hasta el número de cargos amparados.

#### OBSERVACIÓN

**45.** Favor informar la existencia de acciones de repetición contra funcionarios que desempeñen los cargos asegurados.

**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](http://www.previsora.gov.co) | [www.saberseguro.com](http://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) 601 108161 Horario: L-V 8:00 a.m. a 6:00 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  
 PREVISORA SEGUROS S.A.  
 @somosPREVISORA



**RESPUESTA:** La Previsora S.A. permite informar que a la fecha no tiene acciones de repetición en curso contra los funcionarios que desempeñan los cargos asegurados.

## OBSERVACIÓN

**46.** Favor informar los hallazgos presentados en la última auditoría realizada por la Contraloría General.

**RESPUESTA:** (...) *En atención a la observación formulada, nos permitimos informar que los resultados, hallazgos, observaciones, informes preliminares y demás actuaciones derivadas de los procesos de auditoría adelantados por la Contraloría General de la República constituyen información que se encuentra sometida al régimen de reserva legal mientras culminan las actuaciones de control fiscal correspondientes y se surtan las etapas procesales previstas en la normativa aplicable.*

*Es importante precisar que la compañía no conto con hallazgos ni fiscales, ni disciplinarios, solo de carácter de administrativo que correspondieron a nueve (9), No obstante, una vez los resultados definitivos sean debidamente comunicados y adquieran el carácter de información pública conforme al marco normativo vigente, podrán ser consultados a través de los canales institucionales y mecanismos de publicidad establecidos por la Contraloría General de la República.*

*Se precisa que esta respuesta se emite en observancia de lo dispuesto en la Constitución Política, la Ley 1712 de 2014, la Ley 1581 de 2012 y las normas que regulan el ejercicio del control fiscal y la protección de la información sujeta a reserva legal (...)*”.

## OBSERVACIÓN

### Seguro de Automóviles

**47.** SOLICITUD ACCESORIOS. solicitamos a la entidad se sirva informar si el parque automotor objeto del presente proceso cuenta con accesorios adicionales a los de fábrica; en caso afirmativo, agradecemos se publique la relación detallada de dichos accesorios, incluyendo su descripción y el valor individual o total correspondiente.

**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](http://www.previsora.gov.co) | [www.saberseguro.com](http://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) 601 108161 Horario: L-V 8:00 a.m. a 6:00 p.m.  
Correo Electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com  
App: Defensoría del Consumidor Financiero (Android IOS)  
[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)



**RESPUESTA:** hoy la entidad informa hoy que los vehículos asegurados no cuentan con accesorios distintos a los originales, los cuales, hoy se encuentran debidamente incluidos dentro del valor reportado en el proceso.

#### OBSERVACIÓN

**48. VALOR ASEGURADO AUTOS.** Solicitamos amablemente a la entidad que verifique el valor asegurado, ya que, al consultar los vehículos en Fasecolda, los valores no coinciden con los suministrados por la entidad. En consecuencia, sugerimos que el valor asegurado se ajuste de acuerdo con la última guía de Fasecolda para garantizar la correcta valoración de los vehículos.

**RESPUESTA:** La entidad informa qué se reportan los valores de los vehículos en guía Fasecolda para la época de estructuración del proceso, sin embargo, las pólizas deberán ser emitidas con los valores actuales en guía.

#### OBSERVACIÓN

**49. VALOR ASEGURADO AUTOS.** Solicitamos amablemente a la entidad que verifique el valor asegurado, ya que, al consultar los vehículos en Fasecolda, los valores no coinciden con los suministrados por la entidad. En consecuencia, sugerimos que el valor asegurado se ajuste de acuerdo con la última guía de Fasecolda para garantizar la correcta valoración de los vehículos.

**RESPUESTA:** La entidad informa qué se reportan los valores de los vehículos en guía Fasecolda para la época de estructuración del proceso, sin embargo, las pólizas deberán ser emitidas con los valores actuales en guía.

#### OBSERVACIÓN

**50. CASA CÁRCEL.** Solicitamos amablemente disminuir el sublímite para el presente amparo, para lo cual proponemos un máximo 50 SMDLV.

**RESPUESTA:** Revisada la observación, la Entidad se permite informar al interesado que no es posible aceptar la solicitud de modificar esta condición. Lo anterior en razón a que ello

**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](http://www.previsora.gov.co) | [www.saberseguro.com](http://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) 601 108161 Horario: L-V 8:00 a.m. a 6:00 p.m.  
Correo Electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com  
App: Defensoría del Consumidor Financiero (Android IOS)  
[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)



conllevaría a una eventual afectación de los intereses patrimoniales de la Entidad al modificar, reducir y/o limitar sus condiciones actuales de asegurabilidad.

En razón a lo anterior, no se modificarán las condiciones básicas obligatorias

## OBSERVACIÓN

**51. ERRORES INVOLUNTARIOS EN LAS CARACTERÍSTICAS DE LOS VEHÍCULOS ASEGURADOS.** Solicitamos a la entidad incluir una nota aclaratoria en la cual se indique que, en caso de presentarse errores u omisiones involuntarias en las características de los vehículos asegurados, las primas se pagarán y/o ajustarán conforme al verdadero estado del riesgo, con el fin de garantizar la correcta aplicación de las condiciones técnicas y económicas del contrato y evitar interpretaciones que puedan afectar el equilibrio contractual.

**RESPUESTA:** La entidad informa al observante que, hoy se hace innecesaria la aclaración toda vez que cualquier ajuste de valor asegurado genera cobro devolución de prima.

## OBSERVACIÓN

**52.** Solicitamos amablemente informar si el parque automotor cuenta con Siniestralidad registrada en los últimos 5 años, en caso tal agradecemos a la entidad publicar en archivo editable de la misma donde se detalle lo siguiente:

- Cobertura y bien afectado
- Placa
- Causa
- Fecha de ocurrencia, reporte y pago
- Valores constituidos como reserva y pagados

**RESPUESTA:** La entidad informa al observante que, publicará el informe de siniestralidad correspondiente a los últimos 5 años en el **ANEXO N°27 SINIESTRALIDAD ACUMULADA POLIZAS TRDM, RCSP\_5 AÑOS**, con los demás documentos del proceso.

## OBSERVACIÓN

**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](http://www.previsora.gov.co) | [www.saberseguro.com](http://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) 601 108161 Horario: L-V 8:00 a.m. a 6:00 p.m.  
Correo Electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com  
App: Defensoría del Consumidor Financiero (Android IOS)  
[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)



### Seguro de Responsabilidad Civil para Riesgos Cibernéticos

#### Observaciones Condiciones Técnicas Obligatorias:

**53.** Ajuste del Valor Asegurado a pesos colombianos (COP) y Coberturas Complementarias: Solicitamos amablemente ajustar el valor asegurado principal a un monto fijo en pesos colombianos (COP). Mantener el límite expresado en SMMLV indexa automáticamente la responsabilidad de la aseguradora de forma imprevista. Aunque la vigencia del contrato es de un año, esta abarca dos periodos fiscales distintos, lo que alteraría de manera unilateral la exposición al riesgo y el cálculo actuarial de la prima frente al incremento del salario mínimo decretado el 1 de enero. Asimismo, esta indexación complejiza la operación de los amparos

complementarios: al ofrecerse los montos adicionales en sumas fijas en pesos, se genera un descalce técnico y operativo si la cobertura básica permanece atada a SMMLV.

**RESPUESTA:** Revisada la observación, la Entidad se permite informar al interesado que no es posible aceptar la solicitud de modificar esta condición. Lo anterior en razón a que ello conllevaría a una eventual afectación de los intereses patrimoniales de la Entidad al modificar, reducir y/o limitar sus condiciones actuales de asegurabilidad.

En razón a lo anterior, no se modificarán las condiciones básicas obligatorias

#### OBSERVACIÓN

**54.** Por favor confirmar que a la póliza le serán aplicables la totalidad de los clausulados generales, definiciones, incluyendo las exclusiones allí especificadas, y que estas no se limitarán únicamente a las indicadas en las condiciones técnicas obligatorias.

**RESPUESTA:** La entidad aclara que las condiciones generales operan siempre y cuando no vayan en contravía de alguna condición particular y/o condición técnica básica obligatoria que prevalecen sobre cualquier clausulado general.

#### OBSERVACIÓN

**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](http://www.previsora.gov.co) | [www.saberseguro.com](http://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) 601 108161 Horario: L-V 8:00 a.m. a 6:00 p.m.  
Correo Electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com  
App: Defensoría del Consumidor Financiero (Android IOS)  
[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)



**55.** Agradecemos por favor permitir que para la sección de amparos de pérdidas propias aplique la modalidad de cobertura Descubrimiento (actualmente por ocurrencia) aplicando la retroactividad informada del 11 de diciembre de 2018. Teniendo en cuenta lo anterior, por favor aclarar en el pliego que la cláusula de “PERIODO DE DESCUBRIMIENTO” aplica únicamente para las coberturas de Responsabilidad Civil Frente a terceros.

**RESPUESTA:** Revisada la observación, la Entidad se permite informar al interesado que no es posible aceptar la solicitud de modificar esta condición. Lo anterior en razón a que ello conllevaría a una eventual afectación de los intereses patrimoniales de la Entidad al modificar, reducir y/o limitar sus condiciones actuales de asegurabilidad.

En razón a lo anterior, no se modificarán las condiciones básicas obligatorias

#### OBSERVACIÓN

**56.** “Cláusula de revisión de términos para renovaciones y/o prórrogas”: Respecto a esta cláusula, agradecemos indicar que opera “En el evento de que la siniestralidad del programa de seguros sea mayor al 60% de las primas...”.

**RESPUESTA:** Revisada la observación, la Entidad se permite informar al interesado que no es posible aceptar la solicitud de modificar esta condición. Lo anterior en razón a que ello conllevaría a una eventual afectación de los intereses patrimoniales de la Entidad al modificar, reducir y/o limitar sus condiciones actuales de asegurabilidad.

En razón a lo anterior, no se modificarán las condiciones básicas obligatorias

#### OBSERVACIÓN

**57.** En cuanto al amparo “Restitución de la imagen personal”, solicitamos eliminarlo, dado que, conforme a nuestras políticas internas, dicha cobertura aplica únicamente para la restitución de la imagen corporativa y no para personas naturales.

**RESPUESTA:** Revisada la observación, la Entidad se permite informar al interesado que no es posible aceptar la solicitud de modificar esta condición. Lo anterior en razón a que ello

**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](http://www.previsora.gov.co) | [www.saberseguro.com](http://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) 601 108161 Horario: L-V 8:00 a.m. a 6:00 p.m.  
Correo Electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com  
App: Defensoría del Consumidor Financiero (Android IOS)  
[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)



conllevaría a una eventual afectación de los intereses patrimoniales de la Entidad al modificar, reducir y/o limitar sus condiciones actuales de asegurabilidad.

En razón a lo anterior, no se modificarán las condiciones básicas obligatorias

## OBSERVACIÓN

### Observaciones Cobre Controles:

58. En el formulario, en la sección “1.5 Incidentes de seguridad e Historial de pérdidas”, es marcada como “Sí” la pregunta número 6 “¿Está consciente de cualquier publicación, pérdida o divulgación de información de identificación personal en su cuidado, custodia o control, o en el control de cualquier persona que tenga dicha información en su nombre?”, agradecemos por favor indicar más detalles al respecto, pérdidas económicas derivadas del evento y medidas tomadas para mitigar eventos similares.

**RESPUESTA:** En relación con la respuesta afirmativa, se aclara que no se ha presentado ningún incidente real de publicación, pérdida o divulgación de información de identificación personal en La Previsora. La selección de “Sí” obedece a un enfoque preventivo, en el cual La Previsora reconoce y es plenamente consciente del impacto y las implicaciones que podría generar la materialización de un evento de este tipo, tanto a nivel operativo, legal como reputacional.

En este sentido, no se han generado pérdidas económicas ni eventos asociados; sin embargo, la organización mantiene implementado un marco de controles, políticas y monitoreo continuo orientado a prevenir la ocurrencia de incidentes y gestionar adecuadamente los riesgos asociados a la protección de datos personales, en línea con las mejores prácticas de seguridad de la información.

## OBSERVACIÓN

59. MFA sobre RDP: ¿Es obligatorio el uso de MFA para el 100% de los accesos remotos a la red y servicios en la nube, tanto para empleados como para contratistas, sin excepciones? ¿El acceso por RDP exige MFA? Si no, ¿cómo se controla el acceso a los servidores terminal autorizados y cuál es la fecha estimada de implementación de MFA sobre RDP? ¿O qué controles compensatorios se aplican sobre el RDP teniendo en cuenta que es una superficie común para ataques de Ransomware?

**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](mailto:contactenos@previsora.gov.co)  
App: Previsora Seguros (Android & IOS)  
WhatsApp: +57 324 2015491

[www.previsora.gov.co](http://www.previsora.gov.co) | [www.saberseguro.com](http://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) 601 108161 Horario: L-V 8:00 a.m. a 6:00 p.m.  
Correo Electrónico: [defensoriaprevisora@ustarizabogados.com](mailto:defensoriaprevisora@ustarizabogados.com)  
App: Defensoría del Consumidor Financiero (Android IOS)  
[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)



**RESPUESTA:** La Previsora cuenta con un esquema de seguridad en el cual todo acceso remoto a la red y servicios en la nube está protegido mediante autenticación multifactor (MFA), aplicado de manera general tanto para empleados como para terceros, sin excepciones. Este control es transversal y forma parte de los lineamientos obligatorios de acceso seguro a los recursos tecnológicos de la organización.

Adicionalmente, se precisa que la mayoría de los servicios operan bajo un modelo cliente-servidor, limitando la exposición directa. Para accesos a través de VPN, se implementa doble autenticación (MFA) como requisito obligatorio, asegurando la validación robusta de identidad antes de permitir la conexión directa como los riesgos asociados a accesos remotos RDP.

## OBSERVACIÓN

**60. Segregación de sistemas:** Por favor confirmar que los sistemas de la compañía se encuentran segregados de las demás compañías La Previsora Vida S.A. y/o Grupo Bicentenario S.A.S. y/o indicar con qué compañías comparte sistemas.

**RESPUESTA:** La Previsora confirma que sus sistemas se encuentran completamente segregados de Grupo Bicentenario y de otras entidades, incluyendo La Previsora Vida S.A., operando cada una con infraestructura tecnológica, redes y controles de seguridad propios e independientes, en consecuencia, no se comparten sistemas, accesos ni ambientes, garantizando un adecuado aislamiento y gestión autónoma de la seguridad de la información.

## OBSERVACIÓN

**61. Seguridad de correo:** ¿Tienen implementados los protocolos SPF, DKIM y DMARC sobre los dominios de la entidad? Por favor confirmar.

**RESPUESTA:** La Previsora confirma que cuenta con la implementación y validación de los protocolos SPF, DKIM y DMARC sobre los dominios de la entidad, los cuales son gestionados y monitoreados como parte de los controles de seguridad de correo electrónico. Estas configuraciones se encuentran activas y alineadas con buenas prácticas, permitiendo proteger la integridad del dominio, prevenir suplantación (spoofing) y fortalecer la autenticidad de las comunicaciones.

## OBSERVACIÓN

**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](http://www.previsora.gov.co) | [www.saberseguro.com](http://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) 601 108161 Horario: L-V 8:00 a.m. a 6:00 p.m.  
Correo Electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com  
App: Defensoría del Consumidor Financiero (Android IOS)  
[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)



**62. Gestión de vulnerabilidades:** ¿Cuentan con un programa de escaneo de vulnerabilidades que cubra específicamente los activos vitales? (la respuesta en el formulario quedó ambigua). En caso de que sea afirmativa, por favor indicar la periodicidad.

**RESPUESTA:** La Previsora confirma que cuenta con un programa de gestión de vulnerabilidades que cubre los activos críticos de la organización, soportado mediante la herramienta especializada Tenable One, la cual permite la identificación continua de debilidades en la infraestructura tecnológica. Los escaneos de vulnerabilidades se realizan de forma periódica semanal, asegurando una detección oportuna y el tratamiento adecuado de los hallazgos conforme a los niveles de criticidad definidos.

### OBSERVACIÓN

**63. Terceros:** ¿Por qué se otorga acceso persistente “siempre conectado” a terceros sin autorización puntual y qué controles lo mitigan? ¿Tienen previsto monitorear las actividades de los proveedores externos para detectar eventos de seguridad?

**RESPUESTA:** La Previsora informa que no se otorgan accesos persistentes del tipo “siempre conectado” a terceros sin control, ya que el acceso de proveedores se realiza mediante permisos puntuales y restringidos a los sistemas requeridos, bajo el principio de mínimo privilegio y previa autorización.

Adicionalmente, se cuenta con mecanismos de monitoreo y control sobre las actividades realizadas por terceros, permitiendo la detección de ejecuciones no autorizadas y eventos de seguridad, fortaleciendo así la supervisión y mitigación de riesgos asociados al acceso externo.

### OBSERVACIÓN

**64. Respecto a sus proveedores:** ¿los eventos de seguridad y logs de estas plataformas se integran directamente en su SOC/SIEM para un monitoreo unificado?

**RESPUESTA:** La Previsora informa que, cuando los servicios son prestados directamente por el proveedor y las plataformas son administradas por este, los logs y eventos de seguridad no se integran de forma directa con el SOC/SIEM corporativo. No obstante, esta condición es gestionada mediante controles contractuales y de gobierno de terceros.

**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](http://www.previsora.gov.co) | [www.saberseguro.com](http://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) 601 108161 Horario: L-V 8:00 a.m. a 6:00 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  
 PREVISORA SEGUROS S.A.  
 @somosPREVISORA

En este sentido, a nivel contractual se exige a los proveedores el cumplimiento de estándares de seguridad, monitoreo y gestión de eventos, incluyendo la disponibilidad de registros y capacidades de respuesta ante incidentes. Adicionalmente, desde el área de Riesgos se realizan procesos de validación de controles de seguridad y auditorías periódicas, con el fin de asegurar un nivel adecuado de protección y supervisión sobre los servicios externos.

## OBSERVACIÓN

**65. Descubrimiento de activos:** ¿El inventario de activos es automatizado y qué porcentaje de los activos de la empresa cubre mayor o igual al 75%? (en el formulario se indica mayor o igual al 71%) ¿Realmente no cuentan con CMDB integral? ¿Tienen previsto su implementación y en cuánto tiempo?

**RESPUESTA:** Actualmente, el proceso de gestión y descubrimiento de activos es administrado a través de la mesa de servicio. Se cuenta con un inventario de activos, sin embargo, este no se encuentra automatizado y su cobertura no alcanza el 75% de los activos de la organización. A la fecha, no se dispone de una CMDB integral que centralice los activos de TI y sus relaciones.

No obstante, se ha definido un plan de mejora que contempla la implementación de herramientas de descubrimiento automatizado y la consolidación de una CMDB integral. Se espera que este plan sea ejecutado y cumplido al cierre del año 2026, con el objetivo de fortalecer la gestión, control y trazabilidad de los activos.

## OBSERVACIÓN

**66. Legacy/EoL:** ¿Cuál es el cronograma de migración de los sistemas legados (RPA) y qué controles compensatorios aplican mientras tanto? ¿Y este tipo de hardware/Software se encuentran sin acceso a internet?

**RESPUESTA:** La Previsora informa que los servicios legacy identificados han sido migrados en su totalidad, eliminando dependencias activas sobre este tipo de plataformas. Actualmente, la gestión se enfoca en los servicios que están entrando en su fase final de ciclo de vida (EoL), para los cuales se mantiene un cronograma continuo de evaluación, validación y transición, asegurando su reemplazo oportuno.

**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](http://www.previsora.gov.co) | [www.saberseguro.com](http://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) 601 108161 Horario: L-V 8:00 a.m. a 6:00 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  
 PREVISORA SEGUROS S.A.  
 @somosPREVISORA

Durante este proceso, se aplican controles compensatorios de seguridad, incluyendo restricciones de acceso, monitoreo y endurecimiento de configuraciones, y en los casos que aplica, estos sistemas se encuentran limitados en su exposición, evitando accesos directos desde internet, con el fin de mitigar riesgos mientras se completa su migración definitiva.

## OBSERVACIÓN

**67. ¿La entidad utiliza IA en operaciones críticas del negocio? Si es así, confirmar gobernanza, política y controles de seguridad asociados.**

**RESPUESTA:** La Previsora informa que no utiliza actualmente tecnologías de inteligencia artificial (IA) en operaciones críticas del negocio. En este sentido, no se tienen implementados modelos, procesos ni decisiones operativas dependientes de IA dentro de los servicios críticos de la organización.

## OBSERVACIÓN

**68. Monitoreo de Servicios en la Nube: Respecto a sus proveedores de nube críticos (ej. Azure, AWS, Salesforce), ¿los eventos de seguridad y logs de estas plataformas se integran directamente en su SOC/SIEM para un monitoreo unificado?**

**RESPUESTA:** La Previsora informa que, para los servicios en la nube, únicamente las plataformas basadas en Azure cuentan con integración de eventos de seguridad y logs hacia el SOC/SIEM corporativo, permitiendo un monitoreo centralizado y continuo.

Para los demás proveedores de servicios en la nube, los eventos y logs no se integran directamente al SIEM, y su gestión se realiza bajo los controles de seguridad propios de cada tercero, los cuales son validados mediante esquemas de gestión de proveedores, asegurando el cumplimiento de lineamientos de seguridad y monitoreo adecuados.

**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](http://www.previsora.gov.co) | [www.saberseguro.com](http://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) 601 108161 Horario: L-V 8:00 a.m. a 6:00 p.m.  
Correo Electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com  
App: Defensoría del Consumidor Financiero (Android IOS)  
[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)



## 11. OBSERVACIONES SEGUROS DE VIDA DEL ESTADO S.A

### OBSERVACIÓN

**Vida Grupo, Deudores y VG Directivos – Anexo de condiciones obligatorias.**

**AMPARO DE BENEFICIOS POR DESMEMBRACIÓN:**

Agradecemos a la entidad aclarar que para la indemnización de este amparo se tendrá en cuenta la tabla de indemnización estipulada en el condicionado general del oferente.

**RESPUESTA:** La entidad acepta la tabla propuesta por la compañía de seguros siempre que no vaya en contravía de alguna condición particular y o condición técnica básica obligatoria informada en el proceso las leyes prevalecerán sobre las condiciones generales y sobre las tablas de indemnización de cada aseguradora.

### OBSERVACIÓN

**DESIGNACION DE BENEFICIARIOS**

Con relación a la designación de beneficiarios gratuitos al ser un derecho propio del asegurado consagrado en los artículos 1141 y 1146 del Código de Comercio, para su eficacia es importante que dicha voluntad expresa sea previamente establecida por el asegurado, por lo que agradecemos informar si los formatos de designación de beneficiarios van a estar custodiados por el Tomador o serán remitidos a la compañía de seguros.

Así mismo indicar si para la vigencia en curso existe designación de beneficiarios que hayan realizado los asegurados, se va a dar continuidad a dicha designación o la entidad requiere actualización de todas las designaciones.

**RESPUESTA:** La operatividad a seguir será debidamente informada por la entidad a la aseguradora adjudicada en su momento.

### OBSERVACIÓN

**LISTADO DE ASEGURADOS**

Se solicita a la entidad publicar listado de asegurados con indicación de edad o fecha de nacimiento, para el caso de deudores incluir saldo insoluto de la deuda y para directivos el valor del salario.

**RESPUESTA:** La entidad informa al observante que, publicarán los listados de asegurados indicando el género, fecha de nacimiento y valor asegurado individualmente considerado, para

**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](http://www.previsora.gov.co) | [www.saberseguro.com](http://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) 601 108161 Horario: L-V 8:00 a.m. a 6:00 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  
 PREVISORA SEGUROS S.A.  
 @somosPREVISORA



las pólizas de vida, vida deudor, exequias y vida grupo directivos en el ANEXO N°25 BASES DATOS DEFINITIVAS\_VG, VGD, EXE, VGD, I&T.

## OBSERVACIÓN

### SINIESTRALIDAD

Respecto de listado de Vida grupo se solicita incluir el amparo afectado.

**RESPUESTA:** La entidad informa al observante que, publicará el informe de siniestralidad correspondiente a los últimos 5 años en el ANEXO N°24 SINIESTRALIDAD ACUMULADA POLIZAS VG, VGD, VGD, EX, I&T\_5 AÑOS), para todos los ramos, con los demás documentos del proceso.

## OBSERVACIÓN

### EXEQUIAS

Teniendo en cuenta que algunas compañías de seguros no cuentan con el ramo de exequias, pero sí con el ramo de vida grupo con destinación específica, el cual cumple la misma finalidad de prestación del servicio, agradecemos confirmar si es posible presentar ofertas bajo este último, siempre que se garanticen las coberturas requeridas.

**RESPUESTA:** La entidad aclara al observante que siempre y cuando la prestación del servicio cumpla con las condiciones técnicas, operativas y de precio, se puede presentar oferta de la manera planteada por el interesado, únicamente bajo este parámetro de no afectación al interés de la entidad y sus condiciones de asegurabilidad.

**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](mailto:contactenos@previsora.gov.co)  
App: Previsora Seguros (Android & IOS)  
WhatsApp: +57 324 2015491

[www.previsora.gov.co](http://www.previsora.gov.co) | [www.saberseguro.com](http://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) 601 108161 Horario: L-V 8:00 a.m. a 6:00 p.m.  
Correo Electrónico: [defensoriaprevisora@ustarizabogados.com](mailto:defensoriaprevisora@ustarizabogados.com)  
App: Defensoría del Consumidor Financiero (Android IOS)  
[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)

