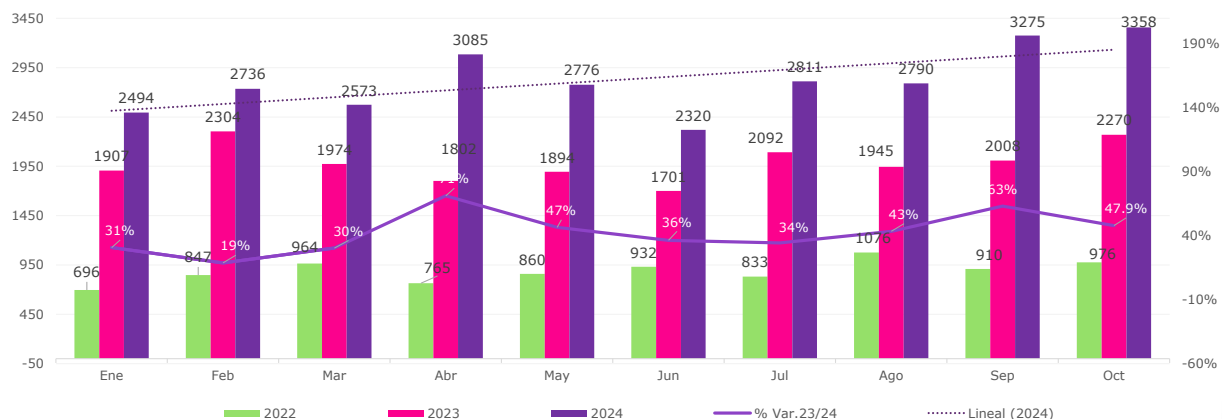


## INFORME PQR's – Octubre 2024

### VOLUMEN Y VARIACIÓN

Agosto 63.1% ▲



Al mes de octubre se presentaron 28.218 PQR's, con una variación del 47.9% respecto al mismo corte del año anterior y respecto al mes anterior del presente año un crecimiento del 2.5%.

Realizando la validación y análisis respectivo en nuestras bases de datos, las PQR's presentaron un crecimiento con respecto al año anterior, así: Servicio y/o Información 102.5%, solicitudes 76.0%, siniestros del 166.5% y asistencia 16.4, mientras que emisión presentó un decrecimiento del 10.4%. Los temas no competencia de la compañía en variaron en un 200.0%.

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

#### Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

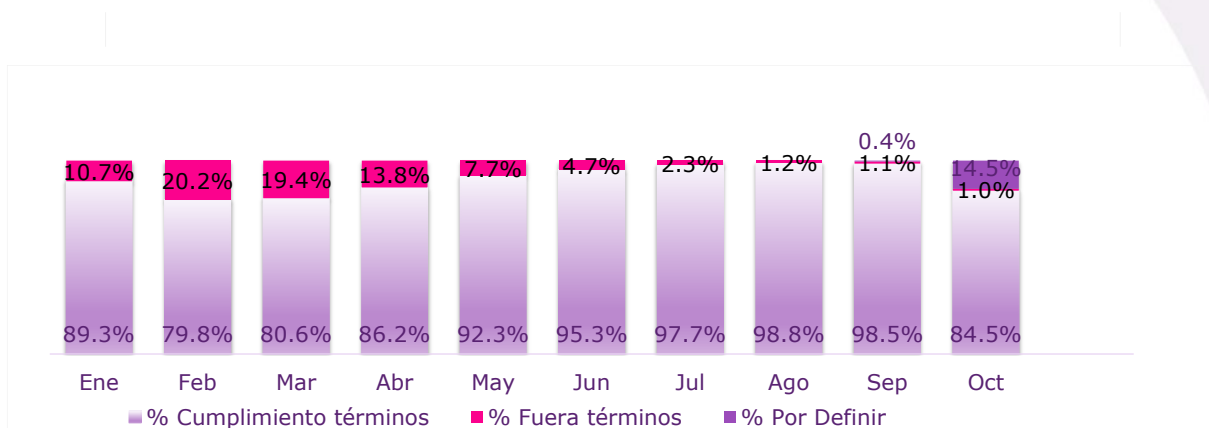
[www.previsora.gov.co](http://www.previsora.gov.co)

#### Defensor del Consumidor Financiero

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

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

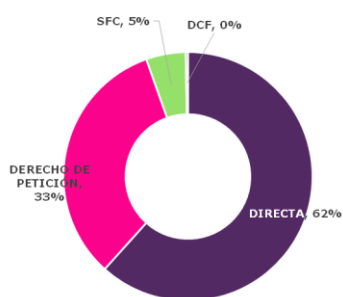
## CUMPLIMIENTO



Se evidencia que en el mes agosto el 14.5% de las PQR por definir corresponden a casos en los cuales se usó el recurso para peticiones incompletas según Artículo 17 ley 1755 de 2015 o que se encuentran en proceso al corte.

Dentro del análisis los casos en que se requiere más información corresponden a solicitudes, en donde no se aporta el total de los requisitos y/o documentos para efectuar el proceso.

## MEDIOS DE RECEPCIÓN



El 62% de PQR's se concentran en el medio de recepción directa, ingresando por nuestros canales tradicionales como la página web, medio telefónico, correo electrónico etc. El 33% de nuestras solicitudes corresponden a derechos de petición radicados de acuerdo con normatividad vigente, Ley 1755 de 2015.

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

### Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

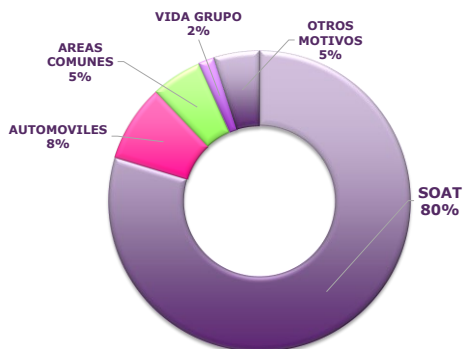
[www.previsora.gov.co](http://www.previsora.gov.co)

### Defensor del Consumidor Financiero

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

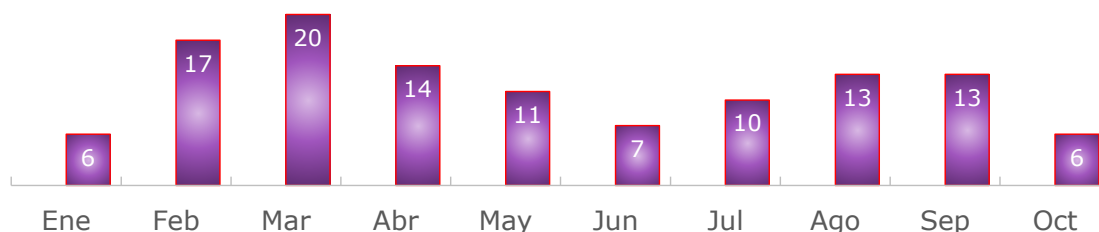
-  PREVISORA.SEGUROS
-  PREVISORASEGUROS
-  PREVISORA SEGUROS S.A
-  PREVISORA SEGUROS
-  @SomosPREVISORA

## COMPORTAMIENTO POR PRODUCTO



El 80% de las PQR's se agrupan en el ramo Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito -SOAT, ingresando a través de los canales dispuestos por la Previsora S.A. El 8% de las PQR's corresponden a Automóviles.

## SOLICITUDES TRASLADADAS



Solicitudes trasladadas, debido que no eran competencia de la entidad.

Al corte del presente informe, no existen casos en los que se haya negado el acceso a la información solicitada por nuestros consumidores financieros y/o ciudadanos.

**NOTA:** El presente informe se complementará con el Registro público, el cual, consolida esta información de una forma mucho más detallada en cuanto a Derechos de Petición, Quejas, Reclamos y Sugerencias. Dicho registro será publicado como parte integral del presente informe.

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

### Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

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

### Defensor del Consumidor Financiero

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

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