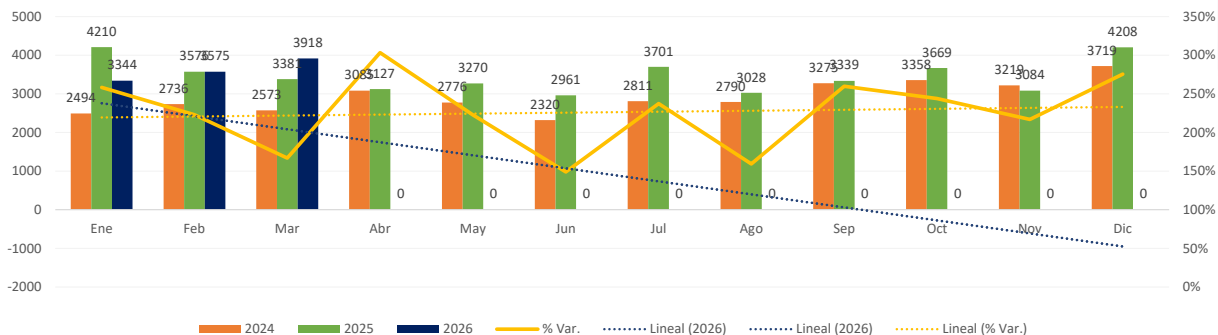


INFORME DE PQR's – MARZO 2026

Volumen mensual de PQR y variaciones

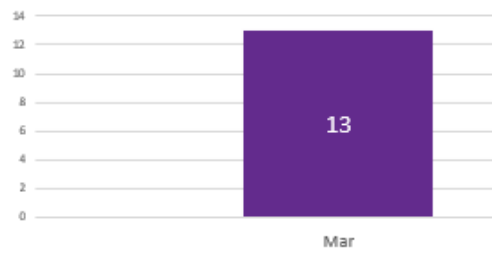


Durante el mes de **marzo** se registraron **3.918 Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR)**, valor que es superior a la cifra del año mismo periodo del año **2025**. Asimismo, en comparación con el mes anterior (**MARZO de 2026**), se evidenció una **variación del 10%**.

El análisis de datos permitió identificar un crecimiento en varias motivaciones reportadas por los peticionarios. En relación con **MARZO** del año anterior, se presentó un aumento en **sinistros 87,2%**, asistencia **45,5**, servicio e/o información **48,3 %**, procesos de emisión **45,5 %** solicitudes **32,5 %** y los casos que **no son competencia de la compañía 218,2 %**. Por su parte, **cartera -46.9 %**, presentó disminución.

Cantidad de PQR's trasladadas por competencia

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



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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

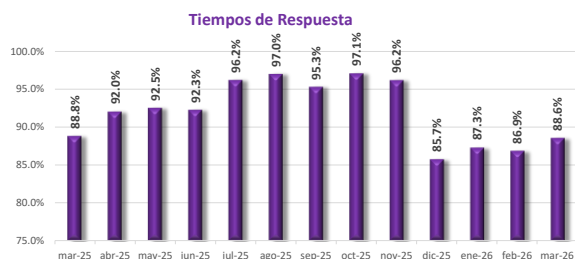
www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

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

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

Tiempos de respuesta PQR's

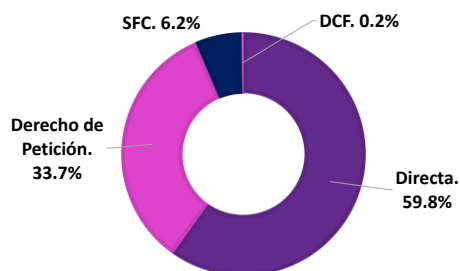


En el mes de marzo, el 5,6% de las PQR pendientes por definir corresponde a casos en los que se aplicó el recurso previsto para peticiones incompletas, conforme al Artículo 17 de la Ley 1755 de 2015, o que se encontraban en trámite al momento del corte.

PQR's con negación de acceso de información

Al corte del mes **marzo de 2026** no se presentaron **negaciones de información**.

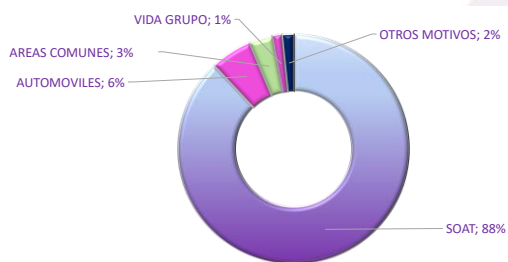
Cantidad de PQR's por medio de recepción



El 59.8% de PQR's se concentran en el medio de recepción directa, ingresando por nuestros canales tradicionales como la página web, medio telefónico, correo electrónico etc. El 33.7% de nuestras solicitudes corresponden a derechos de petición radicados de acuerdo con la normatividad vigente, Ley 1755 de 2015.

Cantidad de PQR's por producto

La mayor parte de las PQR's corresponden al ramo de SOAT, representando el 88% del total. Le siguen los ramos de automóviles (6%), otros motivos (2%) y áreas comunes (3%).



NOTA: El presente informe será complementado con el Registro Público, el cual consolida esta información de manera más detallada, abarcando aspectos relacionados con Derechos de Petición, Quejas, Reclamos y Sugerencias. Dicho registro será publicado simultáneamente con este informe.

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

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

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

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

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