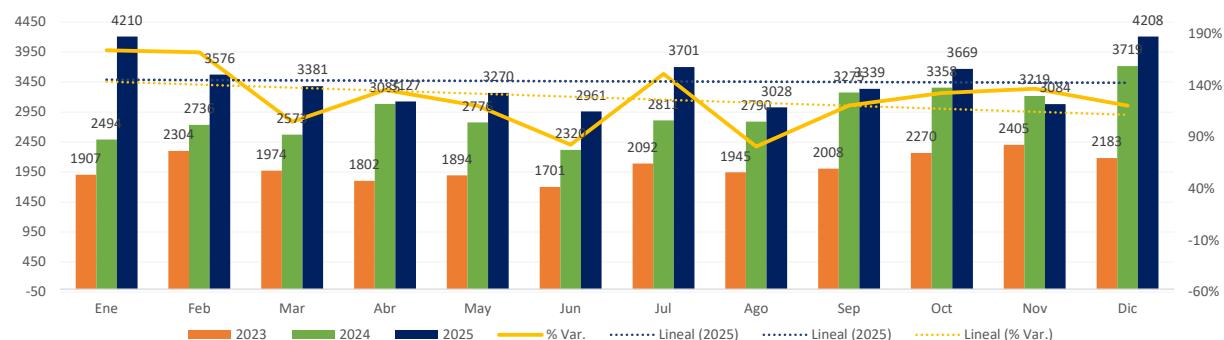


INFORME DE PQR's – diciembre 2025

Cantidad de PQR's Recibidas

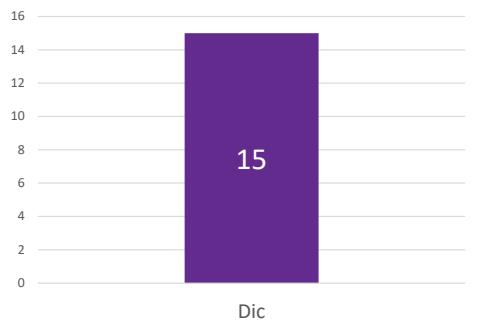


Durante el mes de diciembre se registraron **4.208 Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR)**, lo que representa un **incremento del 13 %** frente al mismo periodo del año **2024**. Asimismo, en comparación con el mes anterior (**diciembre de 2025**), se evidenció una **variación del 36 %**.

El análisis de datos permitió identificar un crecimiento en varias motivaciones reportadas por los peticionarios. En relación con diciembre del año anterior, se presentó un aumento significativo en cartera **122,0 %**, seguido de servicio e/o información **62,5 %**, siniestros **42,9 %**, procesos de emisión **36,9 %** y solicitudes **12,9 %**. Por su parte, los casos que **no son competencia de la compañía** registraron una disminución del **1,6 %**.

Cantidad de PQR's trasladadas por competencia

Durante el mes de diciembre, 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 608161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.
 Correo electrónico: defensoria@ustarizabogados.com
 APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

 PREVISORA.SEGUROS

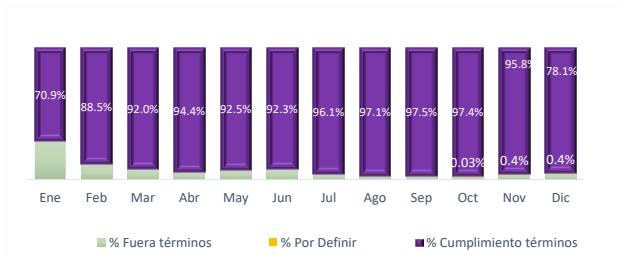
 PREVISORASEGUROS

 PREVISORA SEGUROS S.A.

 PREVISORA SEGUROS

@SomosPREVISORA

Tiempos de respuesta PQR's

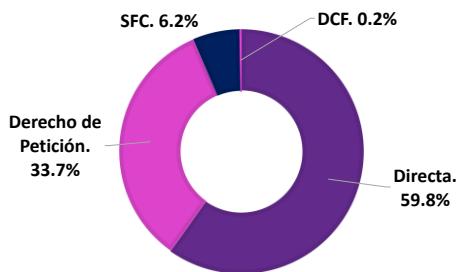


En el mes de diciembre, el 0,4% de las PQR pendientes por definir corresponde a casos en los que se aplicó el recurso previsto para peticiones incompletas, conforme al Artículo 17 de la Ley 1755 de 2015, o que se encontraban en trámite al momento del corte.

PQR's con negación de acceso de información

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

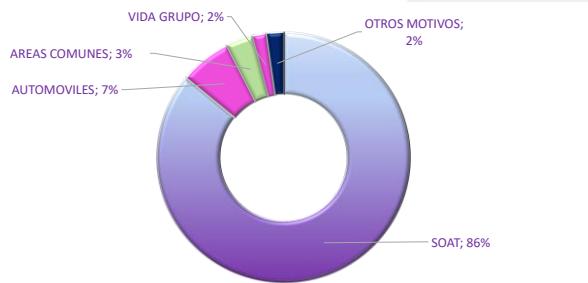
Cantidad de PQR's por medio de recepción



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 86% del total. Le siguen los ramos de automóviles (5%), otros motivos (4%) y áreas comunes (4%).



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 608161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.
 Correo electrónico: defensoria@ustarizabogados.com
 APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

 PREVISORA.SEGUROS

 PREVISORASEGUROS

 PREVISORA SEGUROS S.A.

 PREVISORA SEGUROS

 @SomosPREVISORA

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: defensoria@ustarizabogados.com

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com

 PREVISORA.SEGUROS

 PREVISORASEGUROS

 PREVISORA SEGUROS S.A.

 PREVISORA SEGUROS

 @SomosPREVISORA