

# LA PREVISORA S.A. COMPAÑÍA DE SEGUROS INFORME DE GESTIÓN

## COMITÉ DE CONCILIACIÓN Y DEFENSA JUDICIAL

PRIMER SEMESTRE DE 2024

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](mailto: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](mailto: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

## CONTENIDO

### Introducción

1. Sesiones, decisiones y resultado diligencias primer semestre de 2024
  - 1.1. Decisiones
  - 1.2. Posturas del Comité en los Casos Estudiados
  - 1.3. Casos en seguimiento
  - 1.4. Resultados de las diligencias e Indicadores del Comité de Conciliación y Defensa judicial primer semestre 2024
  - 1.5. Procedencia de la acción de repetición y llamamiento en garantía con fines de repetición
2. Política de prevención del daño antijurídico

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](mailto: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](mailto: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

## INTRODUCCIÓN

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 26 de la Circular Interna 288, en concordancia con el numeral 3 del artículo 121 de la Ley 2220 de 2022, el secretario técnico del Comité de Conciliación y Defensa Judicial presenta el Informe de Gestión, en esta oportunidad, el correspondiente al primer semestre de 2024.

En la primera parte se analizan cifras relacionadas con número de sesiones celebradas, decisiones tomadas y resultado de las diligencias objeto de estudio, entre otros aspectos.

La segunda parte, trata sobre la ejecución de actividades relacionadas con la Política de Prevención del Daño antijurídico vigente 2024-2025.

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](mailto: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](mailto: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

## 1. SESIONES, DECISIONES Y RESULTADOS DILIGENCIAS PRIMER SEMESTRE 2024

### 1.1. Sesiones:

Durante el primer semestre de 2024 el Comité de Conciliación y Defensa Judicial de La Previsora S.A., sesionó 37 veces, como se detalla a continuación:

Mes	Número de sesiones
Enero	6
Febrero	7
Marzo	6
Abril	6
Mayo	6
Junio	6
<b>Total general</b>	<b>37</b>

El total de casos presentados durante las 37 sesiones es de 826, distribuidos así:

Tipo de proceso	Número de casos
Judicial	494
Prejudicial	332
<b>Total</b>	<b>826</b>

### 1.2. Posturas del Comité en los Casos Estudiados

1.2.1 Decisiones: durante el primer periodo de 2024, el comité analizó 826 casos profiriendo un número igual de decisiones distribuidas de la siguiente manera:

Decisión	Número de casos
Conciliar	165
No conciliar	660
Pedir aplazamiento para reclamación directa	1
<b>Total</b>	<b>826</b>

**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

1.3. Casos en Seguimiento: durante las sesiones del Comité se solicitó realizar seguimiento a 19 casos; de los cuales a continuación, se presenta el estado actual:

N° DE LITISOFT	DEMANDANTE/ CONVOCANTE	DEMANDADO/ CONVOCADO	RAMO	DECISIÓN	CIFRA AUTORIZADA	RAZONES DEL SEGUIMIENTO	ESTADO A 30 DE JUNIO DE 2024
35444	Juan Camilo Robayo Cardenas Y Otros	Empresas Municipales De Cali E.I.C.E. E.S.P.	Responsabilidad Civil Extracontractual Por Ocurrencia	No conciliar	-	esperar debate probatorio - elementos que desvirtuen la causa extraña o que permitan evidenciar la responsabilidad del asegurado	4/6/2024 El pasado 6 de marzo, se presentaron los alegatos de conclusión, una vez terminado el periodo probatorio establecido por el CPACA, en cuya celebración se pudo constatar la causa extraña, en cabeza de la propia víctima y por ende su responsabilidad en los actos que generaron a la postre un detrimento en su propia salud.  Es por lo que, se espera que el Despacho de conocimiento, mediante sentencia de primera instancia, falle a favor de la demandada y por ende de la llamada en garantía en no aceptar las pretensiones de la acción judicial, decisión que aun no sale y esta pendiente de su notificación.
23761	Dolly Johanna Angulo Lloreda Y Otros	E.S.E. Hospital San Vicente Ferrer -Andalucía / Dumlan Medical S.A.S	Responsabilidad Civil Clínicas Y Hospitales	No conciliar	-	se debe determinar si la caída del paciente determinó su desenlace - esperar debate probatorio	4/6/2024 Para el Hospital San Vicente de Ferrer se mantiene la calificación de la contingencia en REMOTA, toda vez que la póliza no ofrece cobertura, por su modalidad Claims Made y la reclamación a la compañía se realizó posterior a la fecha de terminación de la vigencia.  Frente a la Clínica Mariángel de Tululú se modifica la calificación de la contingencia de eventual a remota. Pues la póliza con la que fue vinculada la compañía ofrece cobertura temporal. Sin embargo, el lamentable deceso del señor Stewart Angulo, (q.e.p.d.) no tiene relación con la caída que sufrió el paciente en la clínica, al encontrarse acreditado que el deterioro del señor fue secundario al shock séptico, y no a las supuestas lesiones de la caída, tal y como quedó probado con el dictamen pericial rendido por la Universidad CES.
35061	Luz Mariana Herrera Tovar Y Otros	E.S.E. Hospital Federico Lleras Acosta, Ibagué	Responsabilidad Civil Clínicas Y Hospitales	No conciliar	-	al parecer la causa de la muerte era prevenible - paciente fallece el mismo día que fue dada de alta- debería permanecer en observación - esperar debate probatorio	21/11/2023 Se presentan alegatos de conclusión, el proceso se encuentra al despacho para proferir sentencia de primera instancia, en la que se revisará el análisis probatorio por parte del despacho para revisar las acciones a seguir.
34266	Pablo Alejandro Bernal Villota Y Otros	Ministerio De Defensa - Policía Nacional Dirección Administrativa Y Financiera	Automoviles Poliza Colectiva	No conciliar	-	eventual concurrencia de culpas - esperar desarrollo audencial inicial	4/6/2024 Tanto la Policía Nacional como La Previsora interpusieron recurso de apelación, mismo que se concedió a través de Auto del 12 de abril de 2024. En segunda instancia el proceso le correspondió al Magistrado Paulo León España Pantoja.  19/12/2023 Sentencia de primera instancia: Condena al asegurado y a la compañía, hay una inconsistencia en los términos de la condena a la compañía pues se afirma que se debe pagar según lo estipulado en la póliza SOAT y manifiesta que hace parte de la póliza de AU, por valor total de \$59.442.350.
30980	Faber Humberto Palencia Rodriguez	Clínica Santa Ana S.A.	Responsabilidad Civil Clínicas Y Hospitales	No conciliar	-	existen serios indicios de error en el diagnóstico / defensa limitada / el daño no esta acreditado	30/06/2024 Pendiente fijar fecha para continuar con audiencia del 372 C.G.P. 4/6/2024 Se precisa que el asegurado sigue buscando la forma de establecer con criterio científico y de manera objetiva la naturaleza y magnitud de las secuelas para complementar ante la aseguradora su solicitud de buscar un arreglo.
25173	Fredy Alfonso Rivera Rondon	Clínica Santa Ana S.A	RC Clínicas y Hospitales	Conciliar	120,000,000	No se evidencia responsabilidad del asegurado	30/06/2024 Pendiente continuación de audiencia del 372 C.G.P. Se sugiere mantener la cifra aprobada; el asegurado reconoce internamente el error probable en el manejo del cuadro clínico y tratamiento de la paciente. la historia clínica reporta los días -8- de evolución entre el egreso -requiriendo hospitalización- y la reconsulta por urgencias con ingreso a cirugía en la que se detecta el avanzado proceso infeccioso. Teniendo en cuenta que este caso guarda relación con el LT31175 (en el que demandan cónyuge he hija de la paciente fallecida) en la actualidad la CLÍNICA SANTA ANA se encuentra realizando acercamientos que permitan poner fin a los dos procesos judiciales.
35408	Lidia Morelia Calderon Rodriguez	La Previsora S.A Compañía De Seguros	NA- LABORAL	No conciliar	-	Seguimiento a fallo de primera instancia	16/05/2024 Se ajusta la demanda al medio de control de Nulidad y Restablecimiento del Derecho, pendiente admisión en la jurisdicción de lo contencioso administrativo 8/11/2023 El despacho declara la falta de jurisdicción y competencia, envía el expediente a la jurisdicción contencioso administrativo.
31549	Maria Cruz Escala	Policia Nacional	AUTOMOVILES	No conciliar	-	Seguimiento por tratarse de un menor	4/6/2024 a la fecha no se ha practicado prueba alguna dentro del proceso, por lo cual no se tiene un panorama diferente al que inicialmente se analizó al momento de presentar el caso ante el Comité de Conciliación.
6255	Orfa Nery Cardenas Cardona	E.S.E Hospital Universitario San Jorge De Pereira	RESPONSABILIDAD CIVIL CLINICA Y HOSPITALES	No conciliar	-	Seguimiento a la mesa de conciliación del hospital - se revisó en prejudicial	It 45321 el 23/04/2024 La Previsora S.A. radica contestación de demanda y de llamamiento en garantía

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

N° DE LITISOFT	DEMANDANTE/ CONVOCANTE	DEMANDADO/ CONVOCADO	RAMO	DECISIÓN	CIFRA AUTORIZADA	RAZONES DEL SEGUIMIENTO	ESTADO A 30 DE JUNIO DE 2024
34469	Clinica de Facturas y Ortopedia Ltda	La Previsora S.A Compañía De Seguros	SOAT	Conciliar	79,697,857.13	Seguimiento a la política 50% 50% intereses	23/01/2024 Mediante auto el despacho aprueba el acuerdo conciliatorio; proceso Terminado Conciliado por el 100% del capital subsanable, con corte a 31 de diciembre pendiente celebración de audiencia en la que el despacho decidirá si aprueba o no el acuerdo entre las partes.
36639	Javier Avellaneda Moreno	Carlos Manuel Cuadros Rueda	AUTOMOVILES	No conciliar		RCE Muerte lesiones a una persona, deducible \$1.400.000, en seguimiento (propuesta expositor \$176.000.000)	4/6/2024 En trámite resolver recurso de apelación presentada por el demandante frente a sentencia de primera instancia favorable a los intereses de la compañía por declararse probado el hecho exclusivo de la víctima. Recursos sustentados
6610	Carlos Arturo Almarío Martínez	Angel Rafael Bravo Carrasca y La Previsora S.A	RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRACONTRACTUAL	No conciliar		culpa exclusiva de los padres de la menor (menor 16 meses)	Consultando en rama judicial no se ubica proceso por nombre del convocante.
37423	Clinica La Victoria S.A.S.	La Previsora S.A.Compañía De Seguros	SOAT (FACTURAS)	Conciliar	148,878,212.00	Por tratarse de facturación SOAT	En trámite contrato de transacción
41352	Clinica La Victoria S.A.S.	La Previsora S.A.Compañía De Seguros	SOAT (FACTURAS)	Conciliar	89,857,060.00	Por tratarse de facturación SOAT	En trámite contrato de transacción
44293	Clinica La Victoria S.A.S.	La Previsora S.A.Compañía De Seguros	SOAT (FACTURAS)	Conciliar	188,517,812.00	Por tratarse de facturación SOAT	En trámite contrato de transacción
41551	Clinica La Victoria S.A.S.	La Previsora S.A.Compañía De Seguros	SOAT (FACTURAS)	Conciliar	19,615,417.00	Por tratarse de facturación SOAT	En trámite contrato de transacción
36307	Clinica La Victoria S.A.S.	La Previsora S.A.Compañía De Seguros	SOAT (FACTURAS)	Conciliar	130,843,228.00	Por tratarse de facturación SOAT	En trámite contrato de transacción
42532	Clinica La Victoria S.A.S.	La Previsora S.A.Compañía De Seguros	SOAT (FACTURAS)	Conciliar	58,203,910.00	Por tratarse de facturación SOAT	En trámite contrato de transacción
34546	Clinica La Victoria S.A.S.	La Previsora S.A.Compañía De Seguros	SOAT (FACTURAS)	Conciliar	158,079,770.00	Por tratarse de facturación SOAT	En trámite contrato de transacción

## 1.4. Resultados de las diligencias e Indicadores del Primer Semestre 2024

### 1.4.1. Indicador de Efectividad de las decisiones del Comité:

De los 165 casos en los que el Comité decidió conciliar, 150 quedaron definidos en audiencia; los quince restantes se encuentran con estado archivado, desistido, pendientes o con audiencia aplazada.

Teniendo en cuenta lo anterior la efectividad de los casos del Comité durante este semestre correspondió al 55.3%, como quiera que de los 150 casos que se encuentran definidos, se logró un arreglo en 83 de ellos.<sup>1</sup> Estos casos se clasifican así:

<sup>1</sup> Es importante resaltar que los casos estudiados en otro período y que se conciliaron durante el primer semestre de 2023 no están incluidos en este indicador y no hacen parte de la medición.

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

Clase de proceso	Número de casos	%
Judicial	60	72%
Prejudicial	23	28%
<b>Total</b>	<b>83</b>	<b>100%</b>

#### 1.4.2. Indicador Eficacia Disminución Condenas:

La disminución de condenas fue del 86%<sup>2</sup>. Este es el porcentaje de disminución de condenas contra Previsora en virtud de los acuerdos conciliatorios realizados:

71	Fallos en contra
83	Conciliaciones efectivas
86%	Indicador de eficacia

#### 1.4.3. Indicadores de ahorro:

1.4.3.1. Ahorro Patrimonial: Valor de la Contingencia Vs Valor pagado: Se estableció que la Compañía ahorró un 15%, representado en el monto de las contingencias dejadas de pagar con ocasión de los acuerdos. Se aclara que para la medición de este indicador se tuvieron en cuenta los casos expuestos y conciliados en este semestre, que fueron 83 casos.

Indicador de ahorro patrimonial	
Contingencia	23,942,902,648
Vr conciliado pagos por Previsora	20,461,911,127
Porcentaje de contingencia pagado	85%
Ahorro patrimonial Contingencia	15% 3,480,991,522

1.4.3.2. Ahorro Patrimonial: Valor Autorizado Vs Valor Pagado: Teniendo en cuenta el valor autorizado por el comité y los montos por los cuales se conciliaron los 83 casos durante el semestre, el ahorro de la Compañía fue de \$274.555.062, es decir un 1.32%:

<sup>2</sup> ANDJE: fórmula que determina la eficacia de la conciliación reflejada en la disminución de condenas en contra de la entidad. (\*Número de fallos en contra durante el periodo de medición / Número conciliaciones durante el periodo de medición) \* 100

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)

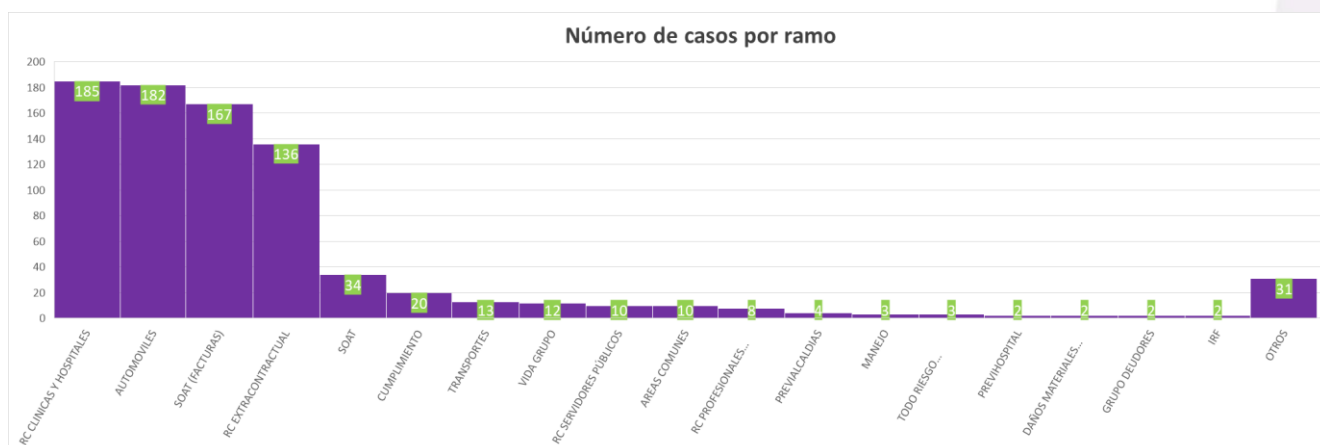
-  PREVISORA.SEGUROS
-  PREVISORASEGUROS
-  PREVISORA SEGUROS S.A
-  PREVISORA SEGUROS
-  @SomosPREVISORA

Ahorro Patrimonial		
Vr. Autorizado por el Comité	20,736,466,188	
Vr. Conciliado	20,461,911,127	
Ahorro Patrimonial	274,555,062	1.32%

1.4.3.3. Indicador de aplicación de directrices de conciliación: Durante el primer semestre de 2024 no se identificaron casos susceptibles de aplicación de las directrices de conciliación.

## CASOS ANALIZADOS DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DE 2024 POR RAMOS

1. **Indicador de casos analizados por ramo** El porcentaje de impacto de los ramos en los casos presentados al Comité de Conciliación y Defensa Judicial permite identificar que los cinco más representativos son: Responsabilidad Civil Clínicas y Hospitales 22.4%, Automóviles 22%, SOAT (facturas) 20.2%; amparos del ramo SOAT 4.1%, Responsabilidad Civil Extracontractual 16.5%, y Cumplimiento 2.4%:



RAMO	# Casos	Porcentaje
RC CLINICAS Y HOSPITALES	185	22.4%
AUTOMOVILES	182	22.0%
SOAT (FACTURAS)	167	20.2%
RC EXTRACONTRACTUAL	136	16.5%
SOAT	34	4.1%
CUMPLIMIENTO	20	2.4%
TRANSPORTES	13	1.6%
VIDA GRUPO	12	1.5%
RC SERVIDORES PÚBLICOS	10	1.2%
AREAS COMUNES	10	1.2%
RC PROFESIONALES MEDICOS	8	1.0%
PREVIALCALDIAS	4	0.5%
MANEJO	3	0.4%
TODO RIESGO CONTRATISTA	3	0.4%
PREVIHOSPITAL	2	0.2%
DAÑOS MATERIALES COMBINADOS	2	0.2%
GRUPO DEUDORES	2	0.2%
IRF	2	0.2%
OTROS	31	3.8%
<b>Total</b>	<b>826</b>	<b>100%</b>

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

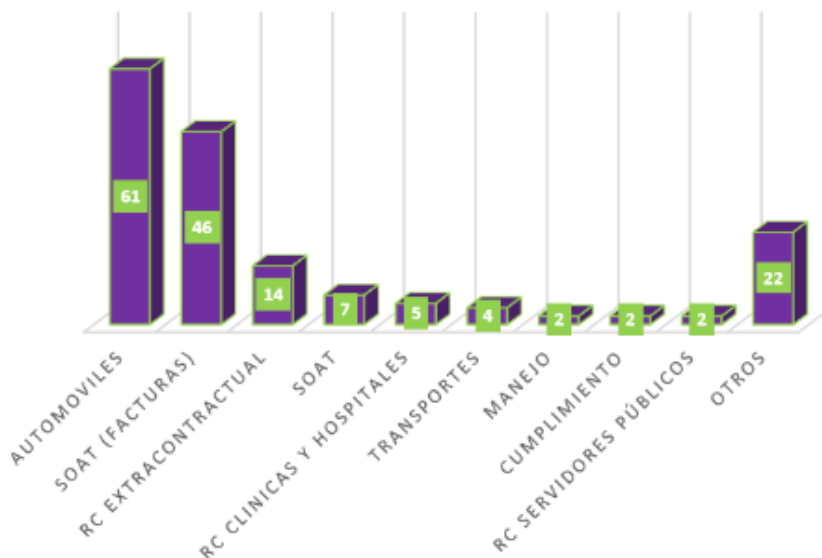
Principal: Dr. José Federico Ustáriz González  
 Suplente: Dra. Bertha García Meza  
 Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá  
 Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.  
 Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com  
 APP: Defensoría del Consumidor Financiero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

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

NOTA: En OTROS se encuentran ramos como Accidentes personales, Previhogar, Incendio, RC Directores y Administradores, Previpyme y todos los casos que no afectan pólizas de seguro.

2. **Indicador de decisión conciliatoria por ramo:** Los cinco ramos con mayor decisión de conciliar durante este semestre son: Automóviles, SOAT (Facturas y amparos propios del ramo), Responsabilidad Civil Extracontractual, Responsabilidad Civil Clínicas y Hospitales y Transportes, de acuerdo con la siguiente gráfica:

### RAMOS CON DECISIÓN CONCILIAR



Ramo	Número de casos
AUTOMOVILES	61
SOAT (FACTURAS)	46
RC EXTRACONTRACTUAL	14
SOAT	7
RC CLINICAS Y HOSPITALES	5
TRANSPORTES	4
MANEJO	2
CUMPLIMIENTO	2
RC SERVIDORES PÚBLICOS	2
OTROS	22
<b>Total</b>	<b>165</b>

NOTA: En OTROS se encuentran ramos como Áreas comunes, Previpyme, Vida grupo deudores, Previaledías, Previhogar y 17 casos que no afectan pólizas de seguro.

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)

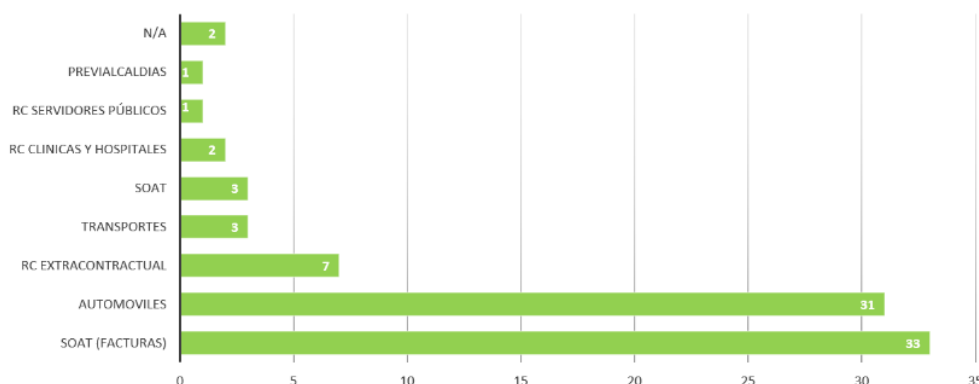
#### Defensor del Consumidor Financiero

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

**3. Indicador de casos conciliados por ramo** Los cinco ramos con mayor impacto en relación con los 83 acuerdos conciliatorios del primer semestre de 2024 son SOAT (Facturas), Automóviles, Responsabilidad Civil Extracontractual, Transportes, SOAT (amparos propios del ramo), Responsabilidad Civil Clínicas y Hospitales, como se evidencia en el siguiente gráfico:

**Casos conciliados por ramo**



Ramo	Número de casos	Porcentaje
SOAT (FACTURAS)	33	40%
AUTOMOVILES	31	37%
RC EXTRA CONTRACTUAL	7	8%
TRANSPORTES	3	4%
SOAT	3	4%
RC CLINICAS Y HOSPITALES	2	2%
RC SERVIDORES PÚBLICOS	1	1%
PREVIALCALDIAS	1	1%
N/A	2	2%
<b>Total general</b>	<b>83</b>	<b>100%</b>

NOTA: En los casos con ramo N/A se encuentra uno parte activa por primas pendientes y otro en parte pasiva con solicitud de reintegro de primas.

**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

## 1.5. Procedencia de la acción de repetición y llamamiento en garantía con fines de repetición

Durante el periodo comprendido entre el 1 de enero al 30 de junio de 2024, los pagos por sentencias, transacciones, laudos, resoluciones fueron realizados dentro del giro ordinario del negocio, con excepción del efectuado para el litisoft 36899.

El litisoft mencionado corresponde a un proceso administrativo sancionatorio que cursó ante la Secretaría de Hacienda de Barranquilla con radicado GGIFIPC53995-22 (EXPEDIENTE ISSA202200073529), originado por la presunta inexactitud en información reportada de terceros. Por la irregularidad prevista en el Artículo 270 del Decreto 0180 de 2010, hoy Artículo 271 del decreto 0924 de 2011 compilado y reenumerado por el Artículo 309 del Decreto 0119 de 2019, se propuso aplicar la sanción de 5 SMMLV por valor de \$4.684.000.

El abogado externo, en conversaciones con el abogado interno y Subgerente de la época, radicaron recursos en contra de las decisiones, se presentaron inconsistencias en la notificación de las resoluciones por lo que fue necesario acudir a la acción de tutela para solicitar un pronunciamiento frente al recurso de reposición contra el auto que rechazó el recurso de reconsideración, la acción de tutela fue rechazada por improcedente.

La firma dio el aviso de pago el 16 de enero de 2024, con el recibo de liquidación por \$5.800.000 con fecha de vencimiento el 31 de enero de 2024.

El pago no alcanzó a tramitarse antes del vencimiento del recibo, por lo cual se solicitó un nuevo recibo el cual llegó con vencimiento el 15 de febrero por \$5.800.000. El pago se realizó el 15 de febrero de 2024.

El Comité de Conciliación y Defensa Judicial, en sesión extraordinaria del 17 de julio de 2024 (Acta N.315), analizó los fundamentos jurídicos del caso, con decisión de NO INICIAR ACCIÓN DE REPETICIÓN, teniendo en cuenta que no es posible determinar la culpa grave o dolo imputable a un trabajador o extrabajador de la compañía, que haya dado origen al proceso mencionado.

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](mailto: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](mailto: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

## 2. POLÍTICA DE PREVENCIÓN DEL DAÑO ANTIJURÍDICO

Es importante tener en cuenta que para este periodo se revisará la política de prevención del daño antijurídico vigencia 2024 – 2025.

Las actividades realizadas durante el primer semestre de 2024 relacionadas con la política de prevención del Daño Antijurídico son:

1. Por parte de la Gerencia de Servicio se publica a todos los funcionarios de la entidad la apertura del curso de actualización normativa del Sistema de Atención al Consumidor Financiero – SAC para el primer semestre 2024:

De: PREVISORA CRECE <[CRECE@previsora.gov.co](mailto:CRECE@previsora.gov.co)>  
Enviado: miércoles, 15 de mayo de 2024 11:45  
Para: DISTRIBUCION\_PREVISORA\_1 <[DISTRIBUCION\\_PREVISORA\\_1@previsora.gov.co](mailto:DISTRIBUCION_PREVISORA_1@previsora.gov.co)>  
Asunto: IMPORTANTE : Actualización normativa SAC 2024 -1º Semestre

**Cordial Saludo:**

**Te invitamos a participar en la actualización normativa del Sistema de Atención al Consumidor Financiero - SAC para el primer semestre 2024 así:**

- 1 **Revisa y estudia el contenido en la cartilla que encontrará en el link** [Curso SAC 1s2024](#)
- 2 **Evalúa tus conocimientos** [Cuestionario SAC](#)

***¡Recuerda que el desarrollo de las actividades son de carácter obligatorio por cumplimiento normativo!***  
**Plazo 15 de junio**

2. La Gerencia de Servicio realizó el Comité SAC, en mayo de 2024, en el cual informó la gestión en relación con el Sistema de Atención al Consumidor Financiero y Servicio al Ciudadano con la participación de: Presidencia, Vicepresidencia Técnica, Vicepresidencia de Indemnizaciones, Vicepresidencia Comercial, Gerencia de Servicio, Gerencia de Riesgo, Gerencia Jurídica, Gerencia de Talento Humano, Gerencia de Desarrollo Comercial, Gerencia Innovación y Procesos, Gerencia de Planeación.

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](mailto: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](mailto: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

### 3. Resultado mensual de las encuestas de satisfacción:

#### a. Enero



#### b. Febrero



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

c. Marzo



d. Abril



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

e. Mayo



f. Junio



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