

No.	Pregunta	Respuesta
1	¿Cuáles son las sucursales y puntos de venta?	https://www.previsora.gov.co/portal2/previsora3/index.php/institucional/sedes
2	¿En caso de requerir asistencia para el vehículo, qué debo hacer?	<p>Para solicitar servicio de asistencia vehicular puede comunicarse:</p> <ul style="list-style-type: none"> • #345, opción 1 (Operadores: Tigo, Movistar, Claro, ETB) • En Bogotá: +1 348 7555 • Línea Gratuita 01 8000 910 554 • A través de nuestra aplicación Móvil” Previsora Seguros”
3	Cómo reportar un siniestro vehicular:	<p>Para reportar un siniestro vehicular puede contactarse:</p> <ul style="list-style-type: none"> • #345, opción 3 (Operadores: Tigo, Movistar, Claro, ETB) • En Bogotá: +1 348 7555 • Línea Gratuita 01 8000 910 554 • A través de nuestra aplicación Móvil” Previsora Seguros”
4	¿Cómo puedo Interponer una PQR´s?	<p>Previsora Seguros dispone de diferentes canales para la recepción de peticiones, quejas o reclamos, sugerencia y felicitaciones:</p> <p>https://web.millenium.com.co/millenuenovoprevisora/pages/pqrwebpage.jsp?fuelle=PPAL</p> <ul style="list-style-type: none"> • Telefónico: #345, opción 3 (Operadores: Tigo, Movistar, Claro, ETB) En Bogotá: +1 348 7555 Línea Gratuita 01 8000 910 554 • A través de nuestra aplicación Móvil” Previsora Seguros” • E-mail: contactenos@previsora.gov.co • Oficinas a nivel Nacional
5	Como puedo consultar el estado de una PQR´s	<p>Nuestros clientes pueden consultar el estado de su PQR´S y efectuar la encuesta a través del siguiente link, con su número de documento y número del caso.</p> <p>https://web.millenium.com.co/millenuenovoprevisora/pages/pqrwebpage.jsp?fuelle=PPAL</p>
6	¿Qué es el defensor del consumidor financiero?	<p>La persona natural o jurídica que, al ser designada por una empresa privada o pública, tiene como misión actuar ante ella como vocero de sus clientes o usuarios con el fin de contribuir a la solución de sus conflictos, emitiendo su concepto objetivo e imparcial, con el propósito de que se protejan los derechos</p>

		<p>del cliente o usuario a través de la solución justa del respectivo conflicto, se preserve la relación de la empresa con él y se evite la congestión de las instancias administrativas y judiciales para resolver los conflictos. No depende funcional ni jerárquicamente de la administración de la entidad y goza de absoluta independencia en la toma de sus decisiones.</p> <p>Para mayor información: https://www.previsora.gov.co/portal2/previsor3/index.php/defensor-de-consumidor</p>
7	¿Quién es y cómo puedo contactar al defensor del consumidor financiero?	<p>Los defensores de Previsora Seguros son:</p> <p>Dr. José Federico Ustariz González, Defensor principal Dra. Bertha García Meza, Defensor suplente</p> <p>Los puede contactar: Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá Telefax: (57 1) 6108161/ 6750385 E-mail: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com</p>
8	¿Cómo solicitar asistencia domiciliaria?	<p>Para solicitar servicio de asistencia domiciliaria puede contactarse:</p> <ul style="list-style-type: none"> • #345, opción 2 (Operadores: Tigo, Movistar, Claro, ETB) • En Bogotá: +1 348 7555 • Línea Gratuita 01 8000 910 554
9	¿Cuál es la política de privacidad de Previsora Seguros?	<p>La política de privacidad puede ser consultada en nuestro sitio web.</p> <p>https://www.previsora.gov.co/portal2/previsor3/index.php/politica</p>
10	¿Cómo puedo conocer los convenios de las IPS de Previsora Seguros para pólizas de accidentes personales?	<p>Los convenios con IPS para la atención por Accidentes Personales:</p> <p>Ruta: https://www.previsora.gov.co/portal2/previsor3/index.php/clientes/convenios-ips</p>
11	¿Cómo puedo tramitar una reclamación para ramos generales?	<p>Previsora tiene a disposición un enlace para reportar su siniestro o adicionar documentos a su reclamo desde cualquier parte del País en el siguiente link:</p> <p>https://www.previsora.gov.co/portal2/previsor3/index.php/component/content/article?id=628</p>
12	¿Dónde puedo realizar una denuncia?	<p>Previsora Seguros tiene a disposición la línea ética a través de la cual se reciben:</p>

		https://www.previsora.gov.co/portal2/previsora3/index.php/linea-etica-tu-herramienta									
13	¿Cómo puedo solicitar un certificado tributario?	<p>Para descargar los certificados tributarios, debe seguir el siguiente procedimiento</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ingresar al siguiente link: https://www.previsora.gov.co/Certificados/ “Utilizar navegador de Internet Google Chrome”. 2. Aparece la página de Certificado Tributario. 3. Ingrese su identificación y contraseña de la siguiente forma: <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>PERSONAS JURÍDICAS</th> <th>PERSONAS NATURALES</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>USUARIO</td> <td>Escriba su número de identificación incluyendo el dígito de verificación</td> <td>Escriba su número de Cédula</td> </tr> <tr> <td>CONTRA SEÑA</td> <td>032014 seguido de los últimos 4 dígitos del Nit incluyendo el dígito de verificación sin el guión y seguido la palabra PREVI</td> <td>032014 seguido de los últimos 4 dígitos de la cédula y seguido la palabra PREVI</td> </tr> </tbody> </table> <ol style="list-style-type: none"> 4. Digitar el código de seguridad que aparece en la siguiente casilla. 5. Click en: VERIFICAR DATOS. 6. Realice la Actualización de Datos del Usuario; país: Colombia, Municipio: Distrito capital, Ciudad: Bogotá. 7. Seleccionar: Tipo de Impuesto y Ciudad, Año Grable, Acumulada o Bimestral y por último el periodo que requiere. 8. Descargar Certificado. <p>Para los certificados de retención de Industria y Comercio debe desplegar la fecha en ciudad y si tienen más de una deberá entrar a descargar uno por uno.</p>		PERSONAS JURÍDICAS	PERSONAS NATURALES	USUARIO	Escriba su número de identificación incluyendo el dígito de verificación	Escriba su número de Cédula	CONTRA SEÑA	032014 seguido de los últimos 4 dígitos del Nit incluyendo el dígito de verificación sin el guión y seguido la palabra PREVI	032014 seguido de los últimos 4 dígitos de la cédula y seguido la palabra PREVI
	PERSONAS JURÍDICAS	PERSONAS NATURALES									
USUARIO	Escriba su número de identificación incluyendo el dígito de verificación	Escriba su número de Cédula									
CONTRA SEÑA	032014 seguido de los últimos 4 dígitos del Nit incluyendo el dígito de verificación sin el guión y seguido la palabra PREVI	032014 seguido de los últimos 4 dígitos de la cédula y seguido la palabra PREVI									
14	¿Cuáles son los Documentos exigidos para el pago de las indemnizaciones?	https://www.previsora.gov.co/portal2/previsora3/index.php/ramites-y-servicios									
15	¿Dónde puedo consultar los protocolos de atención prioritaria?	https://www.previsora.gov.co/portal2/previsora3/index.php?option=com_content&view=article&layout=edit&id=563									