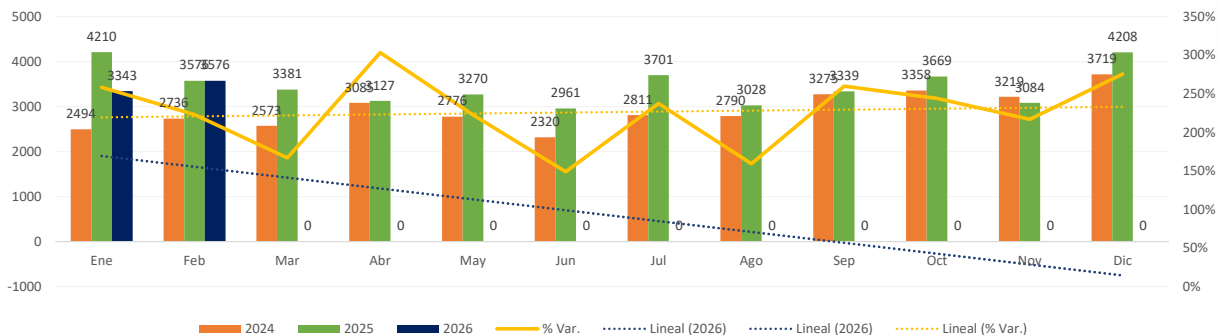


## INFORME DE PQR's – FEBRERO 2026

### Volumen mensual de PQR y variaciones

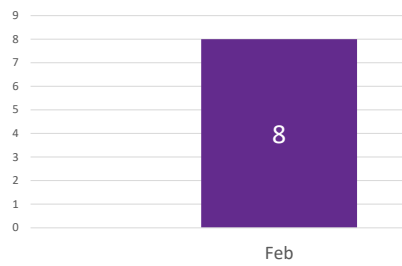


Durante el mes de **febrero** se registraron **3.576 Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR)**, valor que coincide con la cifra del año mismo periodo del año **2025**. Asimismo, en comparación con el mes anterior (**enero de 2026**), se evidenció una **variación del -36%**.

El análisis de datos permitió identificar un crecimiento en varias motivaciones reportadas por los peticionarios. En relación con enero del año anterior, se presentó un aumento en **sinistros 14,3 %**, asistencia **21,8 %** y los casos que **no son competencia de la compañía 100,0 %**. Por su parte, **cartera -62,5 %**, **servicio e/o información -10,6 %**, **procesos de emisión -19,1 %** y **solicitudes -17,7 %**. Presentaron una disminución.

### Cantidad de PQR's trasladadas por competencia

Durante el mes de febrero, 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)

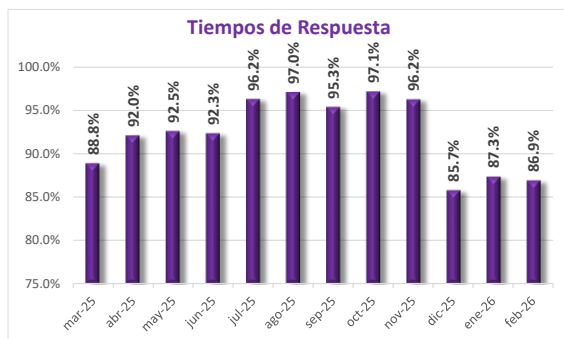
[www.previsora.gov.co](http://www.previsora.gov.co)

#### 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

## Tiempos de respuesta PQR's

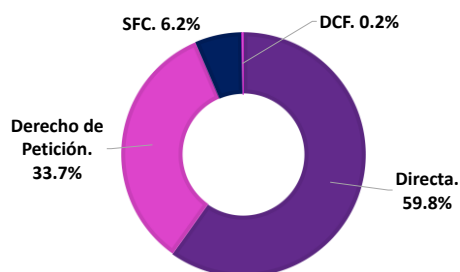


En el mes de febrero, el 4,8% de las PQR pendientes por definir corresponde a casos en los que se aplicó el recurso previsto para peticiones incompletas, conforme al Artículo 17 de la Ley 1755 de 2015, o que se encontraban en trámite al momento del corte.

## PQR's con negación de acceso de información

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

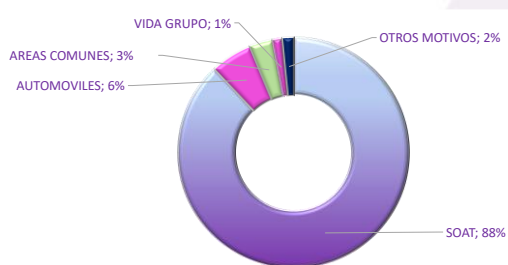
## Cantidad de PQR's por medio de recepción



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](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