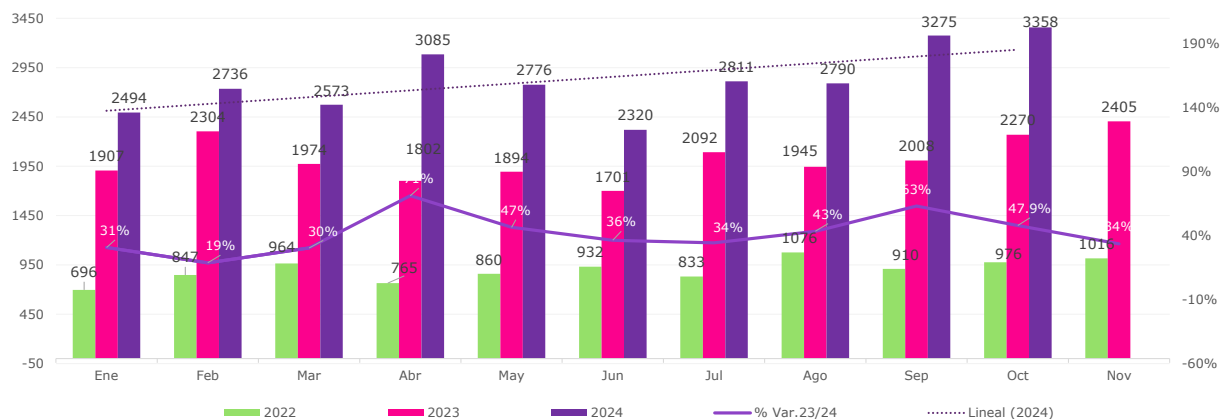


INFORME PQR's – Noviembre 2024

VOLUMEN Y VARIACIÓN

Noviembre 34% ▲



Al mes de noviembre se presentaron 31.432 PQR's, con una variación del 34% respecto al mismo corte del año anterior y respecto al mes anterior del presente año un decrecimiento del 4%.

Realizando la validación y análisis respectivo en nuestras bases de datos, las PQR's presentaron un crecimiento con respecto al año anterior, así: Servicio y/o Información 116.3%, solicitudes 96.7%, siniestros del 185.7% y asistencia 27.4%, mientras que emisión presentó un decrecimiento del 2.0%. Los temas no competencia de la compañía en variaron en un 210.3%.

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)

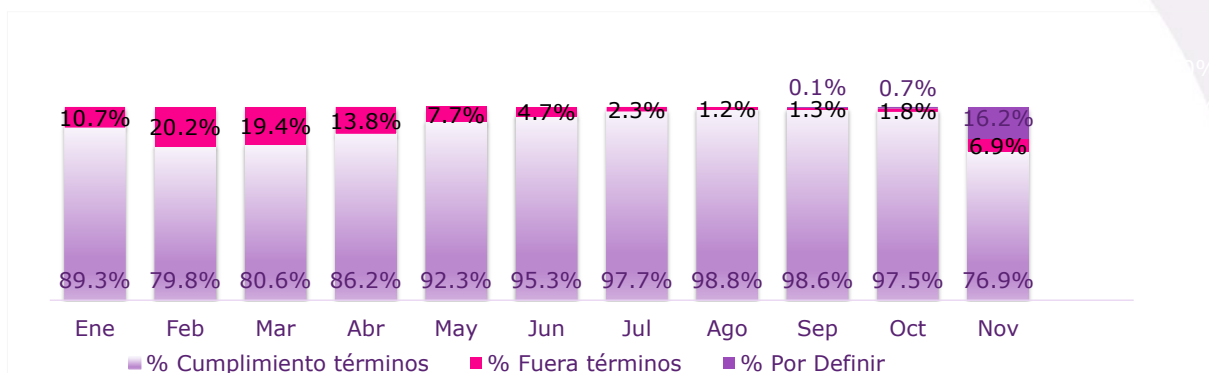
www.previsora.gov.co

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

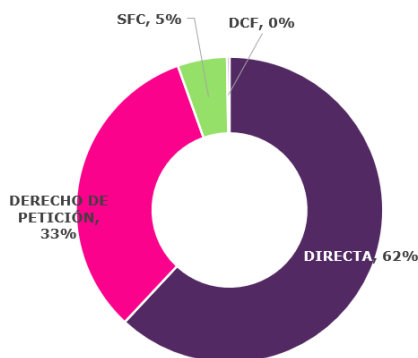
CUMPLIMIENTO



Se evidencia que en el mes noviembre el 16.2% de las PQR por definir corresponden a casos en los cuales se usó el recurso para peticiones incompletas según Artículo 17 ley 1755 de 2015 o que se encuentran en proceso al corte.

Dentro del análisis los casos en que se requiere más información corresponden a solicitudes, en donde no se aporta el total de los requisitos y/o documentos para efectuar el proceso.

MEDIOS DE RECEPCIÓN



El 62% 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% de nuestras solicitudes corresponden a derechos de petición radicados de acuerdo con normatividad vigente, Ley 1755 de 2015.

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)

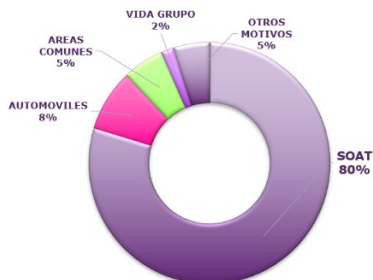
www.previsora.gov.co

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

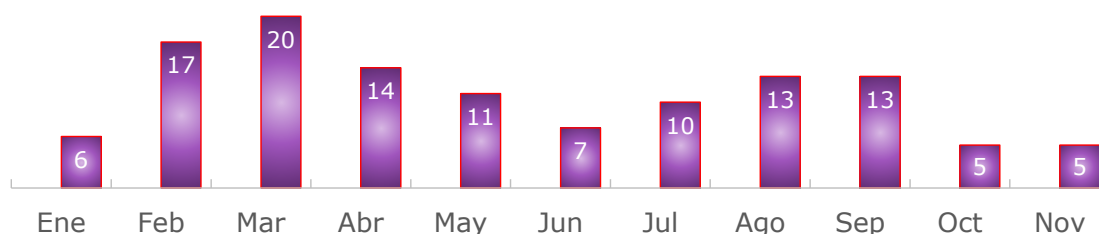
-  **PREVISORA.SEGUROS**
-  **PREVISORASEGUROS**
-  **PREVISORA SEGUROS S.A**
-  **PREVISORA SEGUROS**
-  **@SomosPREVISORA**

COMPORTAMIENTO POR PRODUCTO



El 80% de las PQR's se agrupan en el ramo Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito -SOAT, ingresando a través de los canales dispuestos por la Previsora S.A. El 8% de las PQR's corresponden a Automóviles.

SOLICITUDES TRASLADADAS



Solicitudes trasladadas, debido que no eran competencia de la entidad.

Al corte del presente informe, no existen casos en los que se haya negado el acceso a la información solicitada por nuestros consumidores financieros y/o ciudadanos.

NOTA: El presente informe se complementará con el Registro público, el cual, consolida esta información de una forma mucho más detallada en cuanto a Derechos de Petición, Quejas, Reclamos y Sugerencias. Dicho registro será publicado como parte integral del presente 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**