

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

COMITÉ DE CONCILIACIÓN Y DEFENSA JUDICIAL

SEGUNDO 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
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

CONTENIDO

Introducción

1. Sesiones, decisiones y resultado diligencias segundo 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 segundo 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
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

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 segundo 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
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

1. SESIONES, DECISIONES Y RESULTADOS DILIGENCIAS SEGUNDO SEMESTRE 2024

1.1. Sesiones:

Durante el segundo semestre de 2024 el Comité de Conciliación y Defensa Judicial de La Previsora S.A., sesionó 31 veces, como se detalla a continuación:

Mes	Número de sesiones
Julio	6
Agosto	6
Septiembre	4
Octubre	6
Noviembre	6
Diciembre	3
Total general	31

El total de casos presentados durante las 31 sesiones es de 901, distribuidos así:

Tipo de proceso	Número de casos
Judicial	603
Prejudicial	298
Total	901

1.2. Posturas del Comité en los Casos Estudiados

1.2.1 Decisiones: durante el segundo periodo de 2024, el comité analizó 901 casos profiriendo un número igual de decisiones distribuidas de la siguiente manera:

Decisión	Número de casos
Conciliar	236
No conciliar	663
Solicitar suspensión audiencia	2
Total	901

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

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:

Nº DE LITISOFT	DEMANDANTE / CONVOCANTE	DEMANDADO / CONVOCADO	RAMO	DECISIÓN	CIFRA AUTORIZADA	RAZONES DEL SEGUIMIENTO	ESTADO A 31 DE DICIEMBRE 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 / Dumian Medical S.A.S	Responsabilidad Civil Clínicas Y Hospitales	No conciliar		se debe determinar si la caída del paciente determinó su descenlace - esperar debate probatorio	Última actuación relevante, fueron los alegatos de conclusión radicados en mayo de 2024. En espera del fallo de primera instancia.
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	El 19 de diciembre de 2024, se profirió sentencia de primera instancia favorable a la entidad asegurada E.S.E. Hospital Federico Lleras Acosta de Ibagué, y en subsecuencia, en favor de LA PREVISORA S.A.. La decisión se vio motivada por no haberse acreditado por la parte demandante y conforme a la jurisprudencia aplicable a la materia, la falta en el servicio de salud. Esta decisión solo fue notificada hasta el 13 de enero de 2025 por el despacho. Finalmente, es preciso señalar que, desde el 16 de enero inició a correr el término de 10 días previsto por el artículo 247 del CPACA para que la parte demandante, presente recurso de apelación contra la decisión.
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 audiencial inicial	El 11 de enero de 2024 notifican sentencia de primera instancia desfavorable, 25 de enero se interpone recurso apelación. El 11 de abril se concede apelación. El 24 de Julio de 2024 el tribunal devuelve expediente a juzgado de origen por cuanto obra solicitud de adición de sentencia presentado por la parte demandante, ordena resolver y luego enviar para el trámite de apelación.
30980	Faber Humberto Patencia Rodriguez	Clinica 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	31/10/2024 se realizó audiencia prevista en el artículo 372 del CGP y se fijó para el 6/11/2025 la audiencia de instrucción y juzgamiento.
25173	Fredy Alfonso Rivera Rondon	Clinica Santa Ana S.A	RC Clínicas y Hospitales	Conciliar	120,000,000	No se evidencia responsabilidad del asegurado	18/07/2024 se realizó audiencia de conciliación judicial en la que se llegó a acuerdo dando por terminado el trámite. Monto a cargo de Previsora \$120.000.000 pagados en agosto 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
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

Nº DE LITISOF	DEMANDANTE / CONVOCANTE	DEMANDADO / CONVOCADO	RAMO	DECISIÓN	CIFRA AUTORIZADA	RAZONES DEL SEGUIMIENTO	ESTADO A 31 DE DICIEMBRE DE 2024
35408 - 50278 nuevo radicado LT	Lidia Morelia Calderon Rodriguez	La Previsora S.A. Compañía De Seguros	NA-LABORAL	No conciliar	-	Seguimiento a fallo de primera instancia	28/10/2024 el apdoerado contesta la demanda. 22/08/2024 se admite medio de control de nulidad y restablecimiento del derecho del LT 50278. 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 - judicial 45321	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	06/12/2024, no hay auto de fijación de fecha para audiencia inicial lt 45321: 23/04/2024 La Previsora S.A. radica contestación de demanda y de llamamiento en garantía - El convocante radicó demanda, fuimos vinculados al proceso mediante llamamiento en garantía presentado por el Hospital Universitario San Jorge de Pereira, pendiente admisión.
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. Pago realizado en febrero de 2024.
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 - judicial 53430	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)	Se evidencia que el 29 de noviembre de 2024 nos notificaron proceso ejecutivo con radicado Lt 53430. Mandamiento de pago librado el 28 de noviembre de 2024 por \$28.250.000. Contestación demanda 17 de diciembre de 2024.
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	El despacho el 23 de agosto de 2024 acepta transacción entre las partes y decreta la terminación del proceso, valor a cargo de la compañía (\$148.878.212). Pago realizado el 26 de julio de 2024.
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	Auto acepta transacción entre las partes y decreta la terminación del proceso, Valor a cargo de la compañía (89.857.060). Fecha de pago 17 de julio 2024.
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 Auto del 10 de julio de 2024 se acepta transacción entre las partes y decreta la terminación del proceso y remite contancia de pago por abono a cuenta, valor a cargo de la compañía (\$188.517.812). Monto pagado el 26 de julio de 2024.
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	El despacho 18 de noviembre de 2024 acepta transacción entre las partes y decreta la terminación del proceso. Pago por previsora el 26 de julio de 2024 por \$19.515.417.
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	1. El despacho acepta transacción entre las partes y decreta la terminación del proceso., valor a cargo de la compañía (\$130.483.228). Pago efectuado 26 de julio 2024. Juzgado termina el proceso por pago el 24 de septiembre de 2024. 2. Se radico solicitud de pago por abono a cuenta
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	El 18 de noviembre de 2024 el despacho acepta transacción entre las partes y decreta la terminación del proceso, valor a cargo de la compañía (\$58.203.910) pagado el 26 de julio de 2024.
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	Auto del 15 de julio de 2024 acepta transacción entre las partes y decreta la terminación del proceso, valor a cargo de la compañía (\$158.079.770). Pago realizado el 26 de julio 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
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

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

1.4. Resultados de las diligencias e Indicadores del Segundo Semestre 2024

1.4.1. Indicador de Efectividad de las decisiones del Comité:

De los 236 casos en los que el Comité decidió conciliar, 227 quedaron definidos en audiencia; los nueve restantes, uno el ofrecimiento fue anulado y los otros 8 están pendiente de respuesta de la contraparte o con audiencias aplazadas.

Teniendo en cuenta lo anterior la efectividad de los casos del Comité durante este semestre correspondió al 59.47%, como quiera que de los 227 casos que se encuentran definidos, se logró un arreglo en 135 de ellos.¹ Estos casos se clasifican así:

Clase de proceso	Número de casos	%
Judicial	115	85.19%
Prejudicial	20	14.81%
Total	135	100%

1.4.2. Indicador Eficacia Disminución Condenas:

La disminución de condenas fue del 57%². Este es el porcentaje de disminución de condenas contra Previsora³ en virtud de los acuerdos conciliatorios realizados:

Fallos en contra	77
Conciliaciones efectivas	135
Indicador de eficacia	57%

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 11%, 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 135 casos.

¹ Es importante resaltar que los casos estudiados en otro período y que se conciliaron durante el primer semestre de 2024 no están incluidos en este indicador y no hacen parte de la medición.

² 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

³ Se incluyeron los 2 laudos arbitrales proferidos en contra de la Compañía durante el segundo 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
 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

Indicador de ahorro patrimonial	
Contingencia	\$ 28,990,141,784
Vr conciliado pagos por Previsora	\$ 25,884,418,872
Porcentaje de contingencia pagado	89%
Ahorro patrimonial Contingencia	11% \$ 3,105,722,912

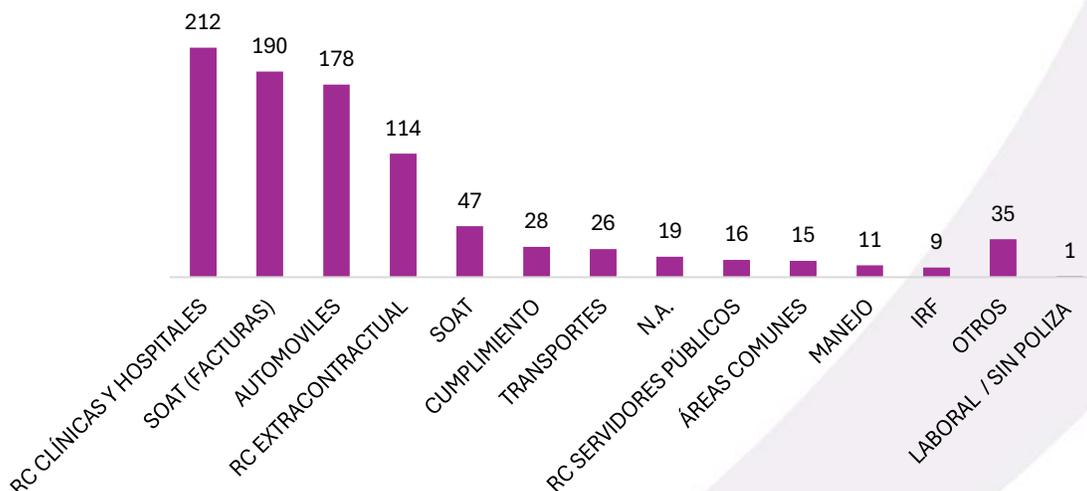
1.4.3.2. Ahorro Patrimonial: Valor Autorizado Vs Valor Pagado: Teniendo en cuenta el valor autorizado por el comité y los montos por los cuales se conciliaron los 135 casos durante el semestre, el ahorro de la Compañía fue de \$781.020.602, es decir un 2.93%:

Ahorro Patrimonial	
Vr. Autorizado por el Comité	\$ 26,665,439,474
Vr. Conciliado	\$ 25,884,418,872
Ahorro Patrimonial	\$ 781,020,602 2.93%

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

CASOS ANALIZADOS DURANTE EL SEGUNDO 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 23.53%, SOAT (facturas) 21.09%; amparos del ramo 5.22%, Automóviles 19.76%, Responsabilidad Civil Extracontractual 12.65%, y Cumplimiento 3.11%:



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

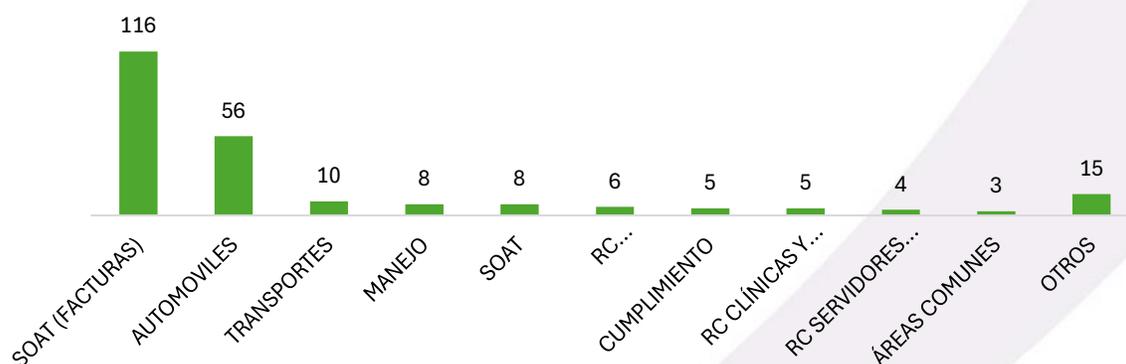
Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
 Suplente: Dra. Bertha García Meza
 Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
 Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.
 Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
 APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android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

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

RAMO	# casos	Porcentaje
RC CLÍNICAS Y HOSPITALES	212	23.53%
SOAT (FACTURAS)	190	21.09%
AUTOMOVILES	178	19.76%
RC EXTRACONTRACTUAL	114	12.65%
SOAT	47	5.22%
CUMPLIMIENTO	28	3.11%
TRANSPORTES	26	2.89%
N.A.	19	2.11%
RC SERVIDORES PÚBLICOS	16	1.78%
ÁREAS COMUNES	15	1.66%
MANEJO	11	1.22%
INFIDELIDAD DE RIESGOS FINANCIEROS	9	1.00%
VIDA GRUPO	8	0.89%
DAÑOS MATERIALES COMBINADOS	5	0.55%
PREVIALCALDIAS	5	0.55%
RC PROFESIONALES MÉDICOS	4	0.44%
PREVIHOGAR	3	0.33%
PREVIHOSPITAL	2	0.22%
PREVIPYME	2	0.22%
RC DIRECTORES Y ADMINISTRADORES	2	0.22%
ACCIDENTES PERSONALES	1	0.11%
CASCO BARCO	1	0.11%
GRUPO DEUDORES	1	0.11%
LABORAL / SIN POLIZA	1	0.11%
PREVIEDUCATIVO	1	0.11%
TOTAL	901	100.00%

NOTA: En OTROS se encuentran ramos como Vida grupo, Daños materiales combinados, Accidentes personales, Previhogar, Incendio, RC Directores y Administradores, Previpyme, Previalcaldías, Previhospital, Previhogar, Previeducativo, Casco barco, RC profesionales médicos y Grupo deudores.

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



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

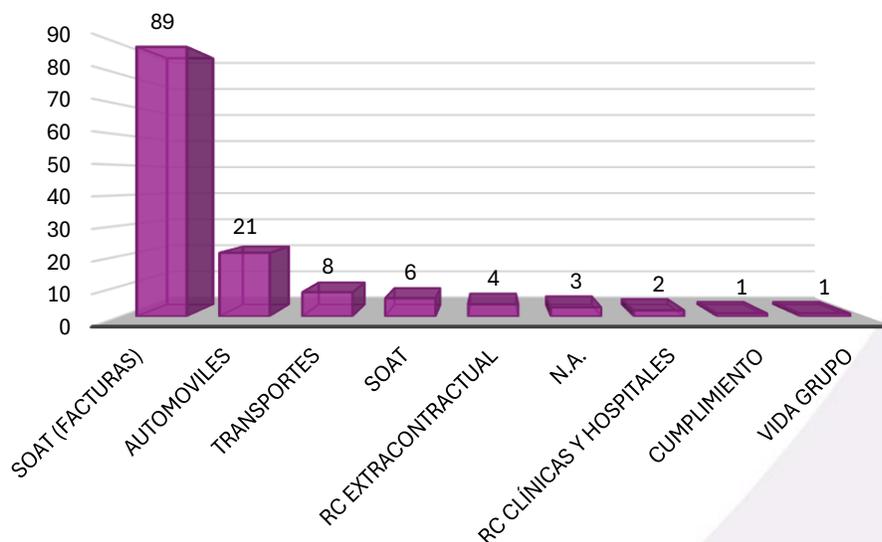
Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
 Suplente: Dra. Bertha García Meza
 Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá
 Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.
 Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com
 APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android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

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

RAMO	# casos	Porcentaje
SOAT (FACTURAS)	116	49.15%
AUTOMOVILES	56	23.73%
TRANSPORTES	10	4.24%
MANEJO	8	3.39%
SOAT	8	3.39%
RC EXTRACONTRACTUAL	6	2.54%
CUMPLIMIENTO	5	2.12%
RC CLÍNICAS Y HOSPITALES	5	2.12%
RC SERVIDORES PÚBLICOS	4	1.69%
ÁREAS COMUNES	3	1.27%
OTROS	15	6.36%

NOTA: En OTROS se encuentran ramos como Infidelidad de Riesgos Financieros, Previaicaldías, Previaeducativo, Vida Grupo y 9 casos que no afectan pólizas de seguro.

- 3. Indicador de casos conciliados por ramo** Los cinco ramos con mayor impacto en relación con los 135 acuerdos conciliatorios del segundo semestre de 2024 son SOAT (Facturas), Automóviles, Transportes, SOAT (amparos), Responsabilidad Civil Extracontractual, Responsabilidad Civil Clínicas y Hospitales, como se evidencia en el siguiente gráfico:



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

RAMO	# casos	Porcentaje
SOAT (FACTURAS)	89	65.9%
AUTOMOVILES	21	15.6%
TRANSPORTES	8	5.9%
SOAT	6	4.4%
RC EXTRACONTRACTUAL	4	3.0%
N.A.	3	2.2%
RC CLÍNICAS Y HOSPITALES	2	1.5%
CUMPLIMIENTO	1	0.7%
VIDA GRUPO	1	0.7%
TOTAL	135	100.00%

NOTA: En los casos con ramo N/A se encuentra dos parte activa por nulidad y restablecimiento del derecho, y otro parte activa por cobro de primas.

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

Durante el periodo comprendido entre el 1 de julio al 31 de diciembre de 2024, los pagos por sentencias, transacciones, laudos, resoluciones fueron realizados dentro del giro ordinario del negocio, con excepción de los efectuados para los Litisoft 36274 y 21825.

Litisoft 36274: Corresponde a un proceso ejecutivo que cursó en el Juzgado Veintiuno Civil Municipal de Bucaramanga con el radicado 68001400302120220075600 promovido por La Previsora S.A Compañía de seguros contra C.D.A las motos de Bucaramanga S.A.S, pues el demandado expidió en el mes de agosto de 2019 pólizas de seguro SOAT en papelería expedida por la demandante por valor de \$120.428.550, de cuyos dineros solamente canceló a La Previsora S.A. la suma de \$18.577.250, quedando un saldo pendiente por pagar de \$101.851.300.

En primera instancia se ordenó seguir adelante la ejecución. Sin embargo, en segunda instancia el Juzgado Séptimo Civil del Circuito concluyó que las pruebas aportadas por la parte demandada eran suficientes para acreditar que las obligaciones reclamadas en el pagaré no eran exigibles. Por tanto, revocó la decisión de primera instancia y declaró probada la excepción de inexistencia de la obligación derivada del negocio causal. También condenó en costas a la parte demandante.

En virtud de lo anterior, la Compañía realizó un pago por \$7.300.000.

El Comité de Conciliación y Defensa Judicial, en sesión ordinaria del 19 de diciembre de 2024 (Acta No. 343), 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

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

dolo imputable a un trabajador o extrabajador de la compañía, que haya dado origen al pago dentro del mencionado proceso.

Litisoft 21825: Se trata de un proceso de reparación directa que inició en el Tribunal Administrativo de Risaralda originado en que La Previsora otorga una orden de reconstrucción de una cabaña del asegurado, a un contratista y se deja constancia que lo hace como medio de pago, hace el primer anticipo del 50% y el contratista empieza la obra en la laguna del Otún; cuatro obreros que transportaban material para la obra en una lancha de propiedad del Ministerio, naufragaron y a los días apareció uno de ellos fallecido flotando en las aguas y los otros 3 siguen desaparecidos. La demanda atribuye responsabilidad solidaria por cuanto no se hizo la vigilancia ni se exigieron las seguridades de los trabajadores que fueron contratados únicamente por el contratista obligado.

En sentencia de primera instancia de fecha 30 de octubre de 2014, proferida por el Tribunal de lo Contencioso Administrativo de Risaralda, favorable a las pretensiones de la demanda y declaro a La Previsora S.A., al arquitecto Carlos Adolfo Daza Ramirez y a la Nación – Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial- Unidad Administrativa Especial del Sistema de Parques Nacionales Naturales solidaria y administrativa responsable por la desaparición de los señores Oliverio Cifuentes Cano, Carlo Fernando Gutiérrez Mesa, Carlos Antonio Sanchez Cano y Jaime Arturo Obando Molina y la muerte del primero de los mencionados.

Consideró el Tribunal de lo Contencioso Administrativo de Risaralda, que existió una falla en el Servicio endilgada a la Previsora quien fue la entidad que contrato para la ejecución de la obra, al contratista Arq. Carlos Adolfo Daza Ramirez empleador de los señores Oliverio Cifuentes Cano, Carlos Fernando Gutiérrez Mesa, Carlos Antonio Sánchez y al haber permitido que el señor Jaime Arturo Obando Molina se transportara en la misma lancha que sus trabajadores, aun cuando según su dicho este no trabajaba para él y a la unidad de parque nacionales por ser el dueño del bote en el que se transportaban los mencionados.

En sentencia de segunda instancia de fecha 24 de abril de 2024, proferida por el Consejo de Estado - Sala de lo Contencioso Administrativo Sección Tercera Subsección C, que modifico la sentencia que modifico la sentencia proferida por el Tribunal Administrativo de Risaralda del 30 de octubre de 2014, y, en su lugar declaro a La Previsora S.A. Compañía de Seguros y a la Nación – Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial [hoy Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible] – Unidad Administrativa Especial del Sistema del Sistema de Parques Nacionales Naturales, administrativa y solidariamente responsables por los daños y perjuicios ocasionados a los demandantes con ocasión de la desaparición de los señores Oliverio Cifuentes Cano, Carlos Fernando Gutiérrez mesa, Carlos Antonio Sánchez Cano y Jaime Arturo Obando Molina, y la muerte del primero de los mencionados.

En virtud de lo anterior, la Compañía realizo el 20 de diciembre de 2024 el pago de la condena por \$3.068.465.563.

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: Defensoria del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

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

El Comité de Conciliación y Defensa Judicial, en sesión ordinaria del 31 de enero de 2025 (Acta No. 347), 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 pago dentro del mencionado proceso, pues del material probatorio que fue desplegado en el proceso, y ampliamente debatido en el análisis acucioso que realizaron los togados, tanto en primera y segunda instancia, no se avizora que haya existido una conducta dolosa o gravemente culposa por parte de algún funcionario de la Previsora S.A, pues se determina que su actuar fue en marco de la indemnización que se debía presentar conforme a la reclamación del asegurado y su solicitud expresa de reconstrucción. Ahora bien, en vista de que la Compañía contrato a un tercero para la construcción del lugar, la responsabilidad que le fue impuesta a la compañía se da en razón a que el ingeniero no velo por la seguridad de sus trabajadores, y por ende al ser la previsora quien generaba la orden de trabajo, es solidariamente responsable.

No se evidencia dentro del manual de funciones, alguna que permita mostrar algún incumplimiento de las funciones.

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

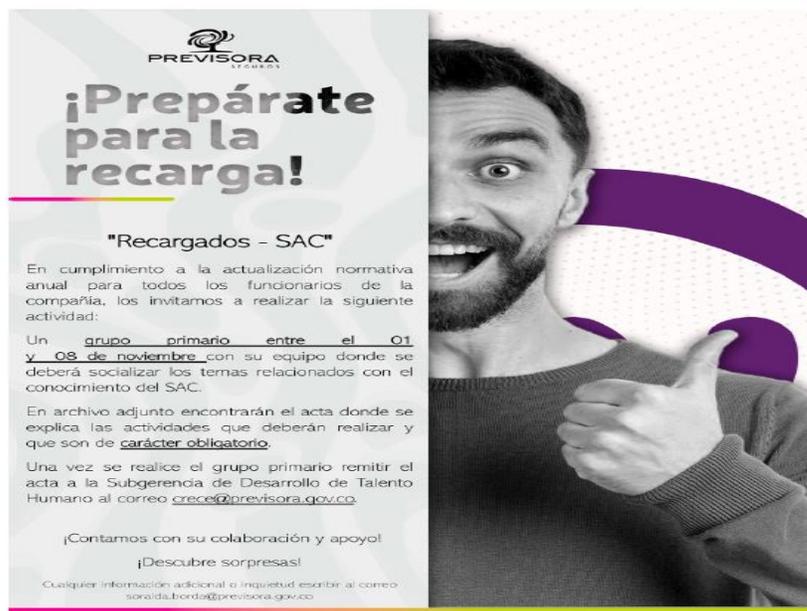
Desde el celular: #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

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**



3. En noviembre de 2024, se realizó por parte de la Gerencia de Servicio el Comité SAC del tercer trimestre de 2024, en el cual se informó a 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.

4. Resultado mensual de las encuestas de satisfacción:

a. Julio



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](https://www.previsora.gov.co)
[PREVISORASEGUROS](https://www.previsora.gov.co)
[PREVISORA SEGUROS S.A](https://www.previsora.gov.co)
[PREVISORA SEGUROS](https://www.previsora.gov.co)
[@SomosPREVISORA](https://www.previsora.gov.co)

b. Agosto



c. Septiembre



d. Octubre



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

e. Noviembre y Diciembre

La encuesta de estos meses está pendiente de actualizar, ello por el cambio de proveedor del contact center.



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