

San Gil 03 de marzo de 2025

Señores
Superintendencia Financiera de Colombia
Ciudad

Asunto: Queja formal contra la aseguradora EQUIDAD SEGUROS.

Respetados señores,

Yo, Blanca Cecilia Cruces Pérez, identificada con cédula de ciudadanía No. 60.299.945, en mi calidad de representante legal de **VYSALUD EN CASA SAS** Nit 900.408.956-3 tomador y asegurado bajo la póliza de Seguro Todo Riesgo Vehicular expedida por la aseguradora **EQUIDAD SEGUROS**, me dirijo a ustedes con el fin de presentar una queja formal debido a la deficiente gestión, y servicio en la atención del siniestro reportado el día 02 de enero de 2025, afectando gravemente mis derechos como asegurado. A continuación, expongo los hechos:

HECHOS

HECHO 1: El día dos (02) de enero de 2025, se reportó a la aseguradora **EQUIDAD SEGUROS**, bajo la póliza de seguro todo riesgo vehicular (anexa a este oficio), un siniestro ocurrido con el vehículo FORD EXPLORER, modelo 2019, placas DFN929. **El incidente fue informado inmediatamente a través de la línea telefónica de atención y reporte de siniestros**, detallando lo siguiente:

El vehículo Se dirigía por vía rural hacia el municipio de san gil cuando de repente en una curva un vehículo Mazda color blanco a gran velocidad cerró el carril ocasionando una maniobra peligrosa la cual llevo al conductor del vehículo Ford a Girar y frenar abruptamente chocando levente con el con el vehículo Mazda y saliéndose de la vía ocasionando a su vez que una moto que venía detrás no alcanzara frenar a tiempo y chocara con la puerta trasera, además de que la camioneta cuando cae en la zanja golpea su espejo retrovisor y sufre los siguientes daños los cuales se reportaron en el siniestro:

- Espejo retrovisor derecho (partido)
- Abolladura en puerta trasera (golpe de la moto)
- rayones en el bomper y algunas en los laterales
- Direccional derecha

- Se constató que, al encender el vehículo para retirarlo de la zanja, comenzó a vibrar y presentó una notable **Pérdida de fuerza. Al intentar avanzar en una pendiente, el vehículo no arrancó. Hecho que nos preocupó porque el vehículo venía funcionando bien.** Ante esta situación, se contactó de inmediato a la aseguradora, quien indicó que debía ser inmovilizado, por lo que se procedió conforme a sus instrucciones.

Se anexan videncias fotográficas al final del documento

HECHO 2: Tras lo sucedido, en comunicación con la aseguradora, esta indicó que debía enviar las evidencias fotográficas y radicarlas a través de la página de **EQUIDAD SEGUROS**. Además, se me informó que debía esperar a ser contactado para programar la cita en el taller y, una vez autorizada la reparación, se enviaría una grúa para recoger el vehículo. Por lo tanto el vehículo fue inmovilizado a la espera de la grúa de la aseguradora.

HECHO 3: El 14 de enero de 2025, a las 8:30 a.m., llegó la grúa autorizada por la aseguradora para trasladar el vehículo al taller asignado, CENTRAL MOTORS, en la ciudad de Bucaramanga. Ese mismo día, a la 1:52 p.m., se confirmó la recepción satisfactoria del vehículo en el taller. Se adjunta la orden de ingreso como anexo.

HECHO 4: El 21 de enero de 2025, CENTRAL MOTORS me informó que estaban a la espera de la autorización de la aseguradora, tras la revisión del perito. Además, indicaron que la vibración reportada supuestamente correspondía a un soporte del motor en el lado izquierdo y que la pérdida de fuerza se debía a un desgaste del motor. Sin embargo, estas conclusiones no tenían sentido, ya que dichas fallas no coincidían con lo reportado en el siniestro. (se adjuntan adjuntan evidencias fotográficas como anexos a este oficio).

HECHO 5: el 22 de enero ante esta conclusión yo les manifesté que:

“Buenas tardes, si bien es cierto se considera que, si el soporte está dañado, de este no depende que el carro haya perdido la fuerza, sería recomendable que le hicieran una prueba directamente en una subida porque no arranca y toca devolverlo para poder arrancar, así mismo el carro no presenta ningún testigo de falla del motor, y además antes del siniestro esto no estaba sucediendo.

Está falla fue notable saliendo a la carretera central, motivo por el cual llamamos a la aseguradora Les reitero que es indispensable que le hagan la prueba en una subida pronunciada, ya que es allí donde se está presentando el inconveniente Además de la colisión, uno de los motivos más graves detectados, fué está falla.”

Ante este reclamo, CENTRAL MOTORS manifiesta mediante mensaje el cual se adjunta a este oficio, que: **“buenos días, doña Blanca ya le comente eso al jefe de patio de colisión y me dice que le va volver a hacer una prueba de ruta en subida.”**

Se anexa conversación en anexos

HECHO 6. El 28 de enero de 2025 en vista de la demora en una respuesta nuevamente me comunique con CENTRAL MOTROS para solicitar información. Por lo cual el 29 de enero

mediante whatsapp me envían un pantallazo de un correo enviado por **SEGUROS LA EQUIDAD** a CENTRAL MOTORS donde ellos refieren lo siguiente:

Informe que para este caso la asegurada reportó pérdida de fuerza al arrancar en pendientes y vibración en el vehículo, por lo cual se realizó diagnóstico con un técnico especializado evidenciándose lo siguiente:

- La vibración presentada por el vehículo es generada por el mal estado en que se encuentran los soportes de motor y caja a los cuales se les toma evidencia y se le envía a la asegurada explicándole que dicha afectación no corresponde al evento reportado debido a que no sufrió golpes el motor y la transmisión y que ésta novedad se debe al desgaste normal por uso del vehículo.
- En cuanto a la pérdida de fuerza, se ha determinado que podría haber una falla en el convertidor de par, lo cual parece ser la causa raíz de esa novedad y tampoco haría parte del reporte realizado.

Esta novedad igualmente se deja en página con una agenda informativa. Mil gracias.

“Buenas tardes,doña Blanca, espero se encuentre bien.”

“La revisión que se le hizo al vehículo se realizó con técnico especializado y ese el reporte que se da”

A lo cual ese mismo día se responde mediante un audio que **es falso** que se refieran que el vehículo presenta un desgaste de ese tipo (desgaste del motor), teniendo en cuenta que es un vehículo relativamente nuevo, modelo 2019 y solo **tiene 57 mil Kilómetros**.

HECHO 7: El día 30 de enero de 2025 se envió un oficio dirigido a EQUIDAD SEGUROS manifestando la inconformidad ya que ellos manifiestan que **NO DARAN ARREGLO AL VEHICULO** sino los daños de latonería y pintura, y **ni siquiera incluyeron el espejo retrovisor** dentro de los daños a reparar. (se adjunta oficio como anexo a este documento).

HECHO 8: en la primera semana de febrero se pregunta al CENTRAL MOTROS por el estado actual del vehículo, y ellos manifiestan que el vehículo se encuentra en latonería y pintura. y que definitivamente la aseguradora EQUIDAD SEGUROS **NO AUTORIZÓ** la reparación del vehículo en lo que refiere a la vibración y la pérdida de fuerza, siendo este daño causal en el siniestro.

HECHO 9: El 13 de febrero del año en curso **EQUIDAD SEGUROS** da respuesta al oficio radicado manifestando nuevamente que los daños ocasionados por pérdida de fuerza y vibración **NO** corresponden al siniestro y que esto corresponde a un **“desgaste normal del vehículo”** y que la pérdida de fuerza podría ser el convertidor de parr. **Razon por la cual No es coherente que un vehículo relativamente nuevo y con apenas 57 mil Kilómetros** tenga un daño de este tipo por “desgaste normal” teniendo en cuenta que estos daños solo se evidenciaron al momento del siniestro.

Se adjunta contestación del correo por EQUIDAD SEGUROS en los anexos.

HECHO 10: Dado que **EQUIDAD SEGUROS** no autorizó la reparación del vehículo, a pesar de contar con un seguro **TODO RIESGO**, y considerando que este es mi herramienta de trabajo, **únicamente aprobaron un vehículo de reemplazo por 15 días**. Sin embargo, el siniestro ocurrió el 02 de enero y, hasta la fecha, no han brindado una solución ni entregado la camioneta reparada. Esto ha significado más de un mes sin transporte, afectando gravemente mi actividad laboral. Además, me niego a recibir el vehículo en esas condiciones, ya que no es seguro ni viable circular en su estado actual.

HECHO 11: El **28 de febrero de 2025** me presenté en **CENTRAL MOTORS** tras ser informada de que el **vehículo estaba "listo" para su entrega**. Sin embargo, al inspeccionarlo, constaté que solo se habían reparado los daños de rayones y pintura, mientras que el

espejo retrovisor seguía roto y la camioneta aún presentaba los problemas de pérdida de fuerza y vibración. Ante esta situación, procedí a realizar el respectivo reclamo ante la Superintendencia Financiera, resaltando que este proceso ha afectado gravemente mi actividad laboral y labores diarias.

PRETENSIONES

- 1.) Solicitar a **EQUIDAD SEGUROS** la reparación total del vehículo, incluyendo los daños mecánicos relacionados con la vibración y la pérdida de fuerza, toda vez que estos inconvenientes surgieron como consecuencia directa del siniestro y **NO corresponden a un supuesto desgaste normal del motor, como lo ha manifestado la aseguradora sin pruebas concluyentes, teniendo en cuenta que el vehículo venía funcionando bien.**
- 2.) Exigir la reparación integral del vehículo, incluyendo el reemplazo del **espejo retrovisor derecho**, el cual fue omitido en el proceso de reparación a pesar de haber sido reportado dentro del siniestro y ser un daño evidente.
- 3.) Requerir que la aseguradora cumpla con las condiciones de la póliza TODO RIESGO, **garantizando la cobertura total de los daños ocasionados** en el siniestro y evitando interpretaciones arbitrarias que perjudiquen al asegurado.
- 4.) Obtener una **compensación por el tiempo en que el vehículo ha estado inmovilizado**, dado que la demora en la reparación ha afectado gravemente mi actividad laboral y económica, sin que la aseguradora haya brindado una solución adecuada **ni un vehículo de reemplazo** acorde al tiempo de inmovilización.
- 5.) Solicitar a la Superintendencia Financiera para que revise la actuación de **EQUIDAD SEGUROS** en este caso y determine si ha incurrido en incumplimiento de las obligaciones contractuales establecidas en la póliza.
- 6.) **Obtener garantías de calidad en la reparación del vehículo**, asegurando que se realicen las pruebas necesarias para verificar su correcto funcionamiento antes de su entrega.
- 7.) Solicitar las sanciones correspondientes en caso de que se determine que **EQUIDAD SEGUROS ha incurrido en prácticas abusivas o negligencia** en la atención del siniestro, afectando mis derechos como asegurado.

CONSIDERACIONES FINALES

Ante los hechos expuestos y la falta de solución efectiva por parte de **EQUIDAD SEGUROS**, me veo en la obligación de presentar esta queja formal ante la Superintendencia Financiera con el fin de que se garantice el cumplimiento de mis derechos como asegurado.

La negativa de la aseguradora a reconocer la reparación completa del vehículo, sumado a la demora injustificada en el proceso, ha generado un perjuicio significativo en mi actividad laboral, impidiéndome desarrollar mis funciones con normalidad. Además, la interpretación arbitraria del siniestro y la omisión en la reparación de daños evidentes constituyen un incumplimiento de la póliza de seguro TODO RIESGO.

Por lo anterior, solicito a la Superintendencia Financiera que intervenga en este caso, exigiendo a **EQUIDAD SEGUROS** el cumplimiento de sus obligaciones contractuales y adoptando las medidas correspondientes para garantizar la protección de mis derechos.

Agradezco su pronta gestión y quedo atenta a cualquier requerimiento adicional para la resolución de este caso.

Atentamente,



BLANCA CECILIA CRUCES PEREZ
REPRESENTANTE LEGAL
VYSALUD EN CASA SAS
Nit 900408956