

CÁMARA TÉCNICA DE AUTOMÓVILES.

Mayo 9 de 2023.

AGENDA

1. Verificación quórum y aprobación del acta anterior.
2. Libreta de asistencias.
3. Tema de Contexto Observatorio de Cifras.
4. Informe mensual monitoreo del mercado automotor.
5. Web Service Guía de Valores.
6. Tablero de quejas Inclusión Financiera.
7. Calidad de la información reportada por las compañías a las bases de autos.
8. Webinar Automóviles.
9. Proyecto Marcus Conductores.
10. Propositiones y Varios.

1

VERIFICACIÓN DEL QUÓRUM Y APROBACIÓN DEL ACTA ANTERIOR.

2

LIBRETA DE ASISTENCIAS.

Compañía	Feb-07	Mar-07	Abr-11
Alfa	P	P	P
Allianz	P	P	P
Axa-Colpatria	S	P	P
BBVA	N	N	N
Bolívar	P	P	P
Cardif	N	P	P
Chubb	N	N	N
Equidad	P	S	P
Estado	P	P	P
HDI	S	P	P
Liberty	S	S	P
Mapfre	P	P	P
Mundial	P	P	P
Previsora	P	S	P
Zurich	P	O	S
SBS	S	S	S
Solidaria	P	P	P
SURA	S	S	P

Parámetros de Asistencia

P	Principal
S	Suplente
O	Otro
N	No asiste

3

TEMA DE CONTEXTO OBSERVATORIO DE CIFRAS.

La Cámara de Autos en conjunto con el proveedor se ha trazado la meta de caracterizar la demanda de seguros voluntarios de automóviles.

1. Construir el perfil del tomador de seguros de voluntarios de vehículos.
2. Se presenta una primera aproximación desde variables sociodemográficas.
3. Integrar variables de otras bases al análisis.

Características geográficas y sociodemográficas del tomador de una póliza de seguro voluntario



CIFRAS & CONCEPTOS
INFORMACIÓN INTELIGENTE®

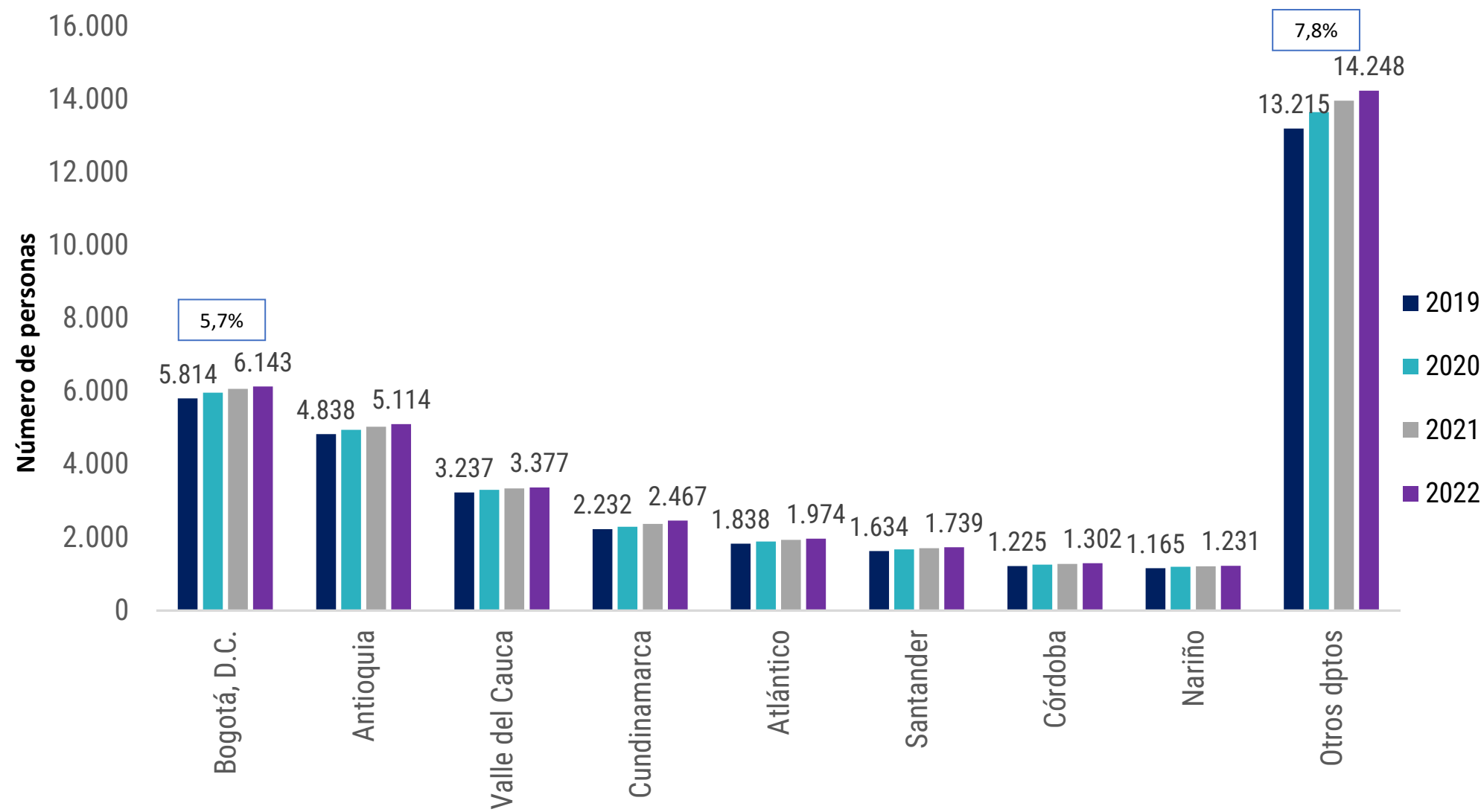
Mayo 2023

1

Datos demográficos país



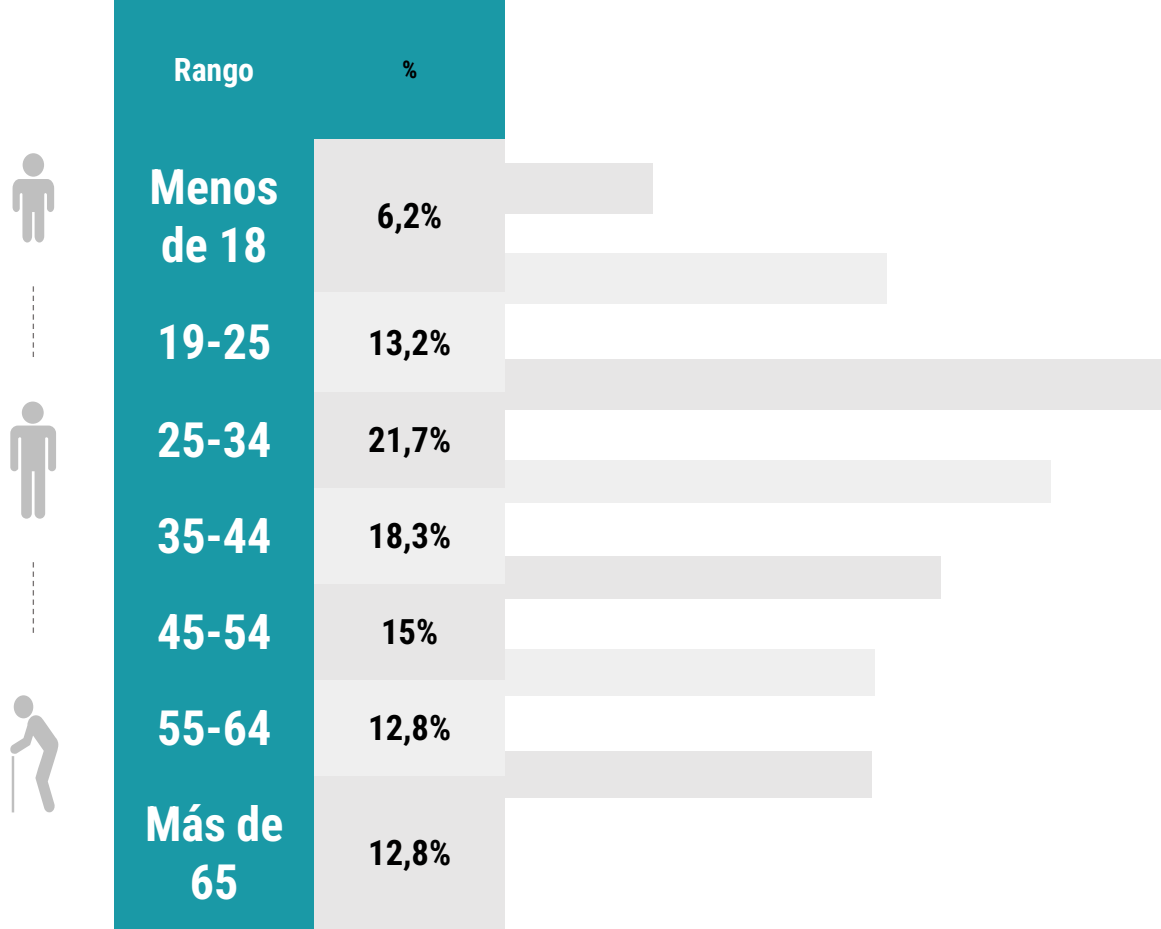
La población por departamento (miles de personas)*, Var. 2019 - 2022



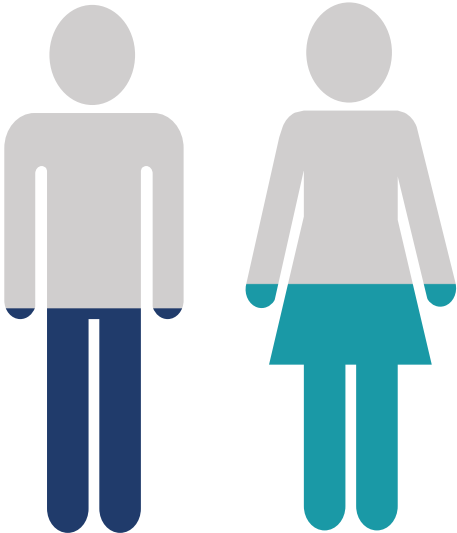
Fuente: cálculos C&C con información DANE * Personas mayores de 16 años

La edad y el género (distribución porcentual)

Grupos de edad



Género



48,1% Masculino | 51,9% Femenino

Fuente: cálculos C&C con información DANE * Personas mayores de 16 años

La referencia geográfica y demográfica

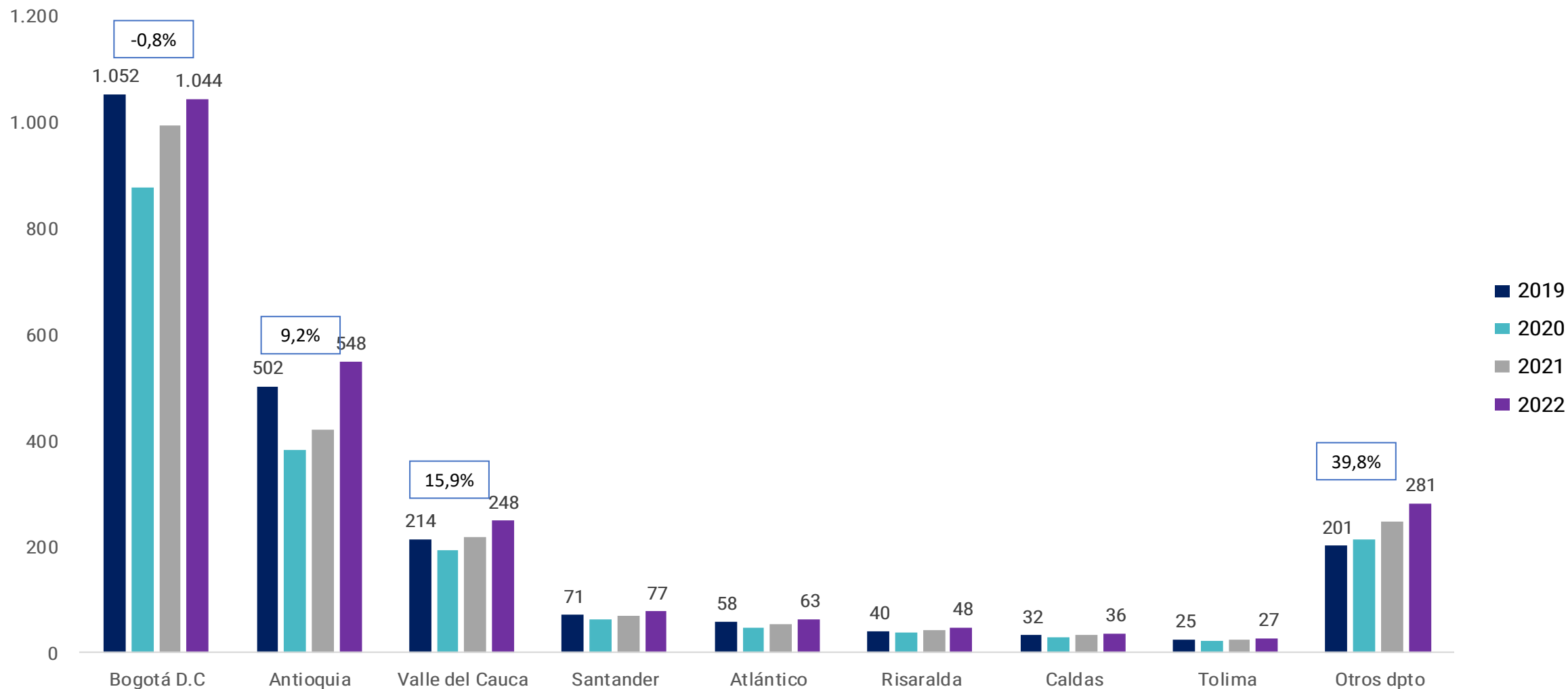
1. Poblacionalmente el país evidencia una concentración hacia los departamentos donde se encuentran las principales ciudades del mismo, lo que explica la distribución que la tenencia de bienes y servicios evidencia, entre estos vehículos y derivado de esta tenencia el seguro voluntario de vehículos.
2. La dinámica de crecimiento poblacional es diferenciada, las mayores tasas de crecimiento se observan en el agregado de los otros departamentos.
3. La transición demográfica se sigue profundizando y el peso relativo de la cohortes de población con edad adulta y mayor es más importante.
4. La participación de la mujer en la población sigue siendo mayoritaria, frente a los hombres.

2

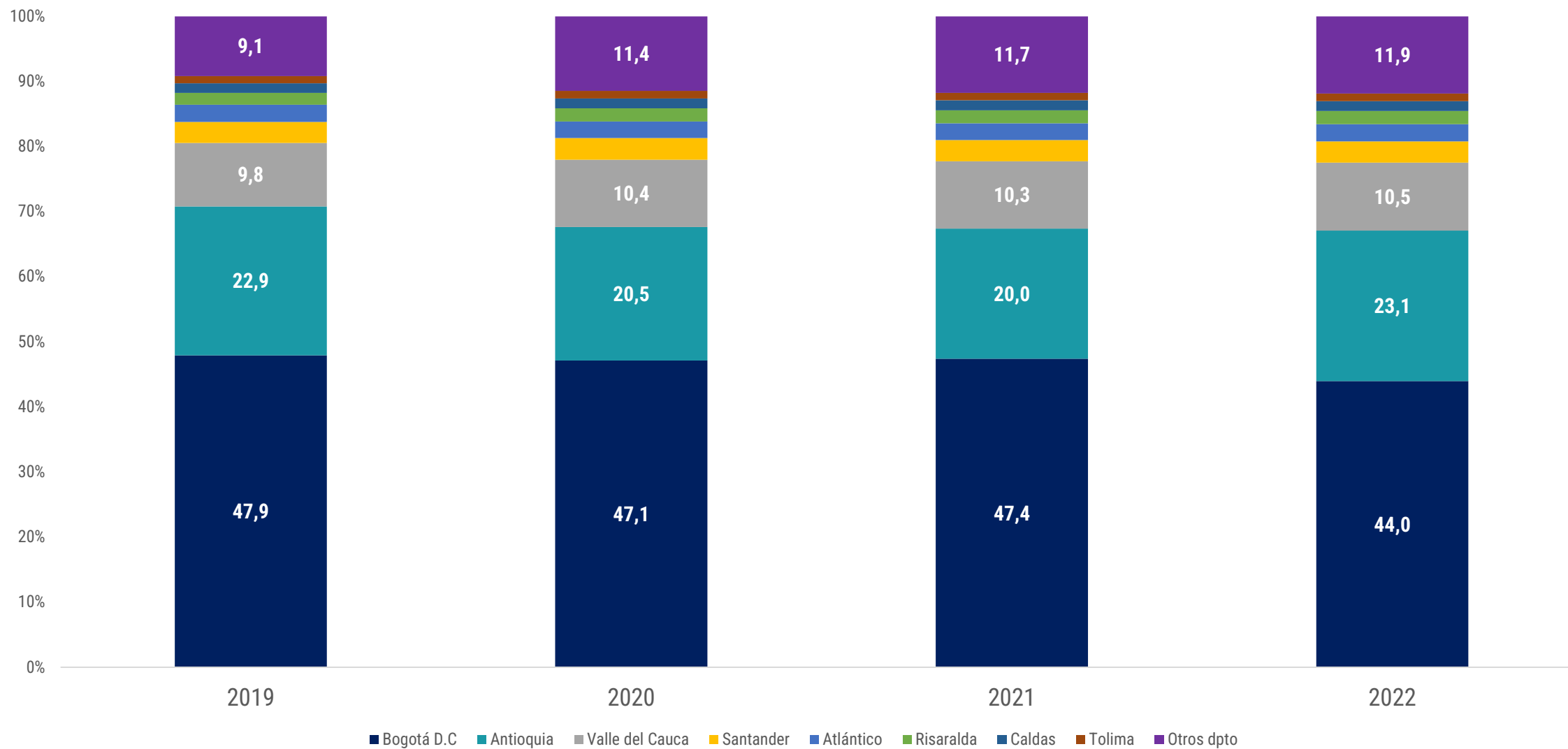
La geografía del aseguramiento según segmentos



Aseguramiento (según departamentos), var. 2019 – 2022.



La distribución (según departamentos)



La dinámica del aseguramiento (según departamentos)

Departamentos	Variación			Explicación*		
	2020/2019	2021/2020	2022/2021	2020/2019	2021/2020	2022/2021
Bogotá D.C	-16,6	13,5	4,9	52,4	49,5	17,8
Antioquia	-24,0	10,2	30,5	36,1	16,3	46,8
Valle del Cauca	-10,0	12,6	14,3	6,4	10,2	11,4
Santander	-12,7	10,2	13,1	2,7	2,6	3,3
Atlántico	-18,3	14,7	16,5	3,2	2,9	3,3
Risaralda	-5,0	10,3	13,6	0,6	1,6	2,1
Caldas	-14,0	16,0	12,1	1,4	1,9	1,4
Tolima	-12,7	11,6	13,7	0,9	1,0	1,2
Otros dptos.	6,1	15,7	14,2	-3,7	14,0	12,8
Total	-15,2	12,8	13,0	100,0	100,0	100,0

*Contribución entre la variación total

La dinámica del aseguramiento (según departamentos, Livianos)

Departamentos	Variación			Explicación*		
	2020/2019	2021/2020	2022/2021	2020/2019	2021/2020	2022/2021
Bogotá D.C	-14,5	16,5	6,4	48,1	69,1	27,1
Antioquia	-23,5	-2,8	24,2	35,9	-4,9	35,1
Valle del Cauca	-12,6	10,1	12,7	9,1	9,4	11,3
Santander	-16,3	9,5	13,5	3,7	2,6	3,6
Atlántico	-17,9	14,6	15,4	3,6	3,5	3,7
Risaralda	-12,0	15,2	14,1	1,7	2,7	2,5
Caldas	-14,8	16,3	11,7	1,7	2,3	1,7
Tolima	-15,3	12,9	11,8	1,3	1,4	1,2
Otros dpto	8,0	13,9	14,1	-5,0	13,7	13,7
Total	-14,4	11,4	11,8	100,0	100,0	100,0

*Contribución entre la variación total


La dinámica del aseguramiento (según departamentos, Motos)

Departamentos	Variación			Explicación*		
	2020/2019	2021/2020	2022/2021	2020/2019	2021/2020	2022/2021
Bogotá D.C	-30,0	-9,0	-11,5	73,0	-16,7	-17,9
Antioquia	-24,9	78,5	49,9	33,5	86,3	90,6
Valle del Cauca	15,4	30,3	23,8	-5,3	13,1	12,4
Santander	8,3	35,0	27,2	-0,3	1,6	1,6
Atlántico	-3,2	19,4	46,0	0,1	0,7	1,8
Risaralda	16,0	23,1	12,7	-0,7	1,3	0,8
Caldas	12,7	23,9	17,2	-0,3	0,7	0,6
Tolima	16,1	-11,0	38,7	-0,4	-0,3	1,0
Otros dpto	-1,0	30,9	17,4	0,4	13,4	9,1
Total	-21,3	24,9	21,6	100,0	100,0	100,0

*Contribución entre la variación total

La densidad en la tenencia de seguros (según departamentos)

Vehículos asegurados por cada 10.000 habitantes

	2019	2020	2021	2022
Bogotá D.C	1.809	1.467	1.637	1.699
Antioquia	1.037	770	833	1.072
Valle del Cauca	661	582	647	734
Santander	434	368	398	443
Atlántico	315	250	280	320
Risaralda	555	520	568	642
Caldas	421	355	407	453
Tolima	254	217	239	268
Otros dpto	130	120	136	152
TOTAL	623	500	552	614

La geografía del aseguramiento voluntario

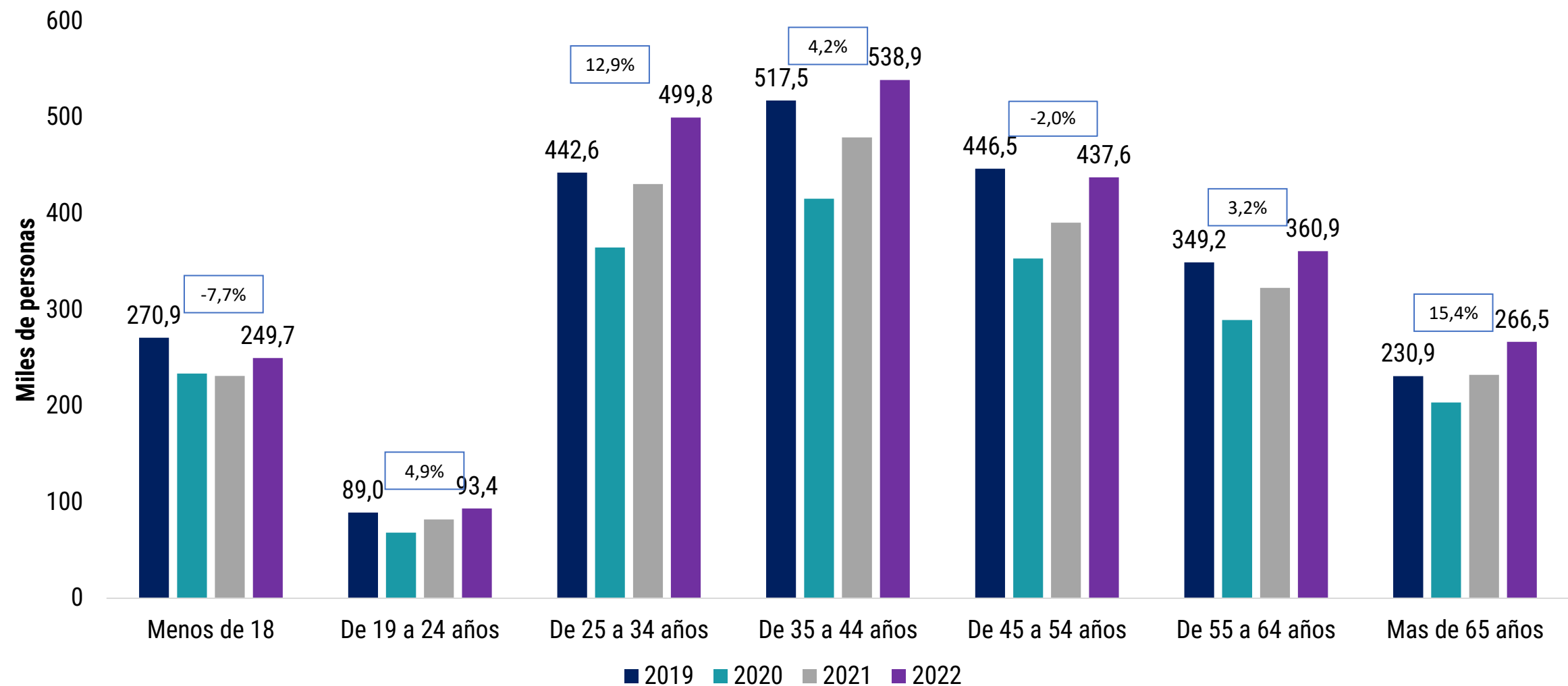
1. El aseguramiento voluntario se concentra en los departamentos donde se encuentran las ciudades más importantes.
2. Considerando el indicador de densidad (pólizas por cada 10 mil habitantes), la penetración es mayor y creciente en los departamentos con más población.
3. La dinámica que se observa es diferenciada, en los departamentos con mayores volúmenes de aseguramiento, la tendencia es de recuperación, en los otros departamentos, aún en pandemia crecieron y siguen creciendo.
4. La recuperación, después de pandemia se explica por el comportamiento de Bogotá, y en los años recientes son otros departamentos los que más aportan a la recuperación.
5. Los otros departamentos, siguen siendo un mercado para intensificar la penetración del seguro voluntario de vehículos.

3

El aseguramiento, según la edad



La dinámica del aseguramiento (según edad), var. 2019 – 2022

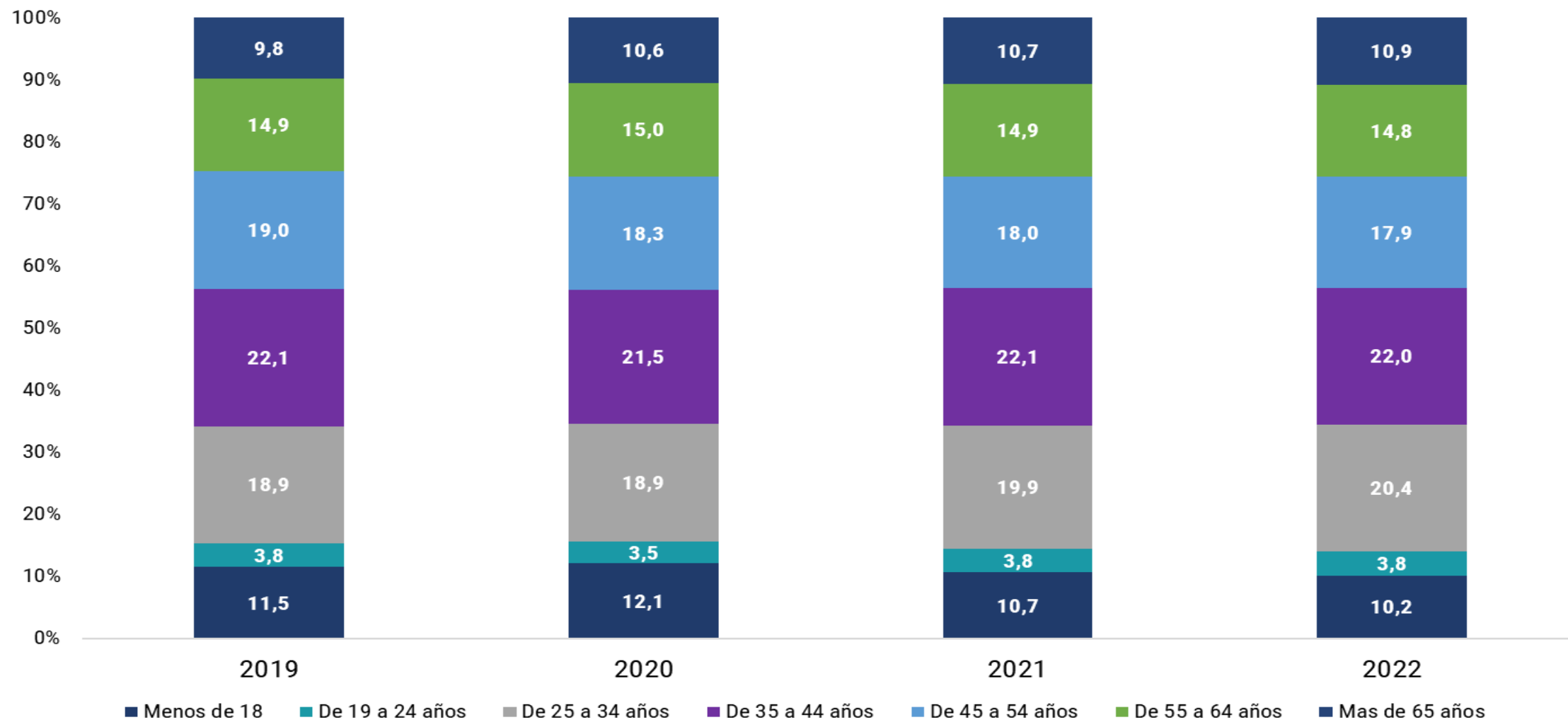


La dinámica del aseguramiento (según edad)

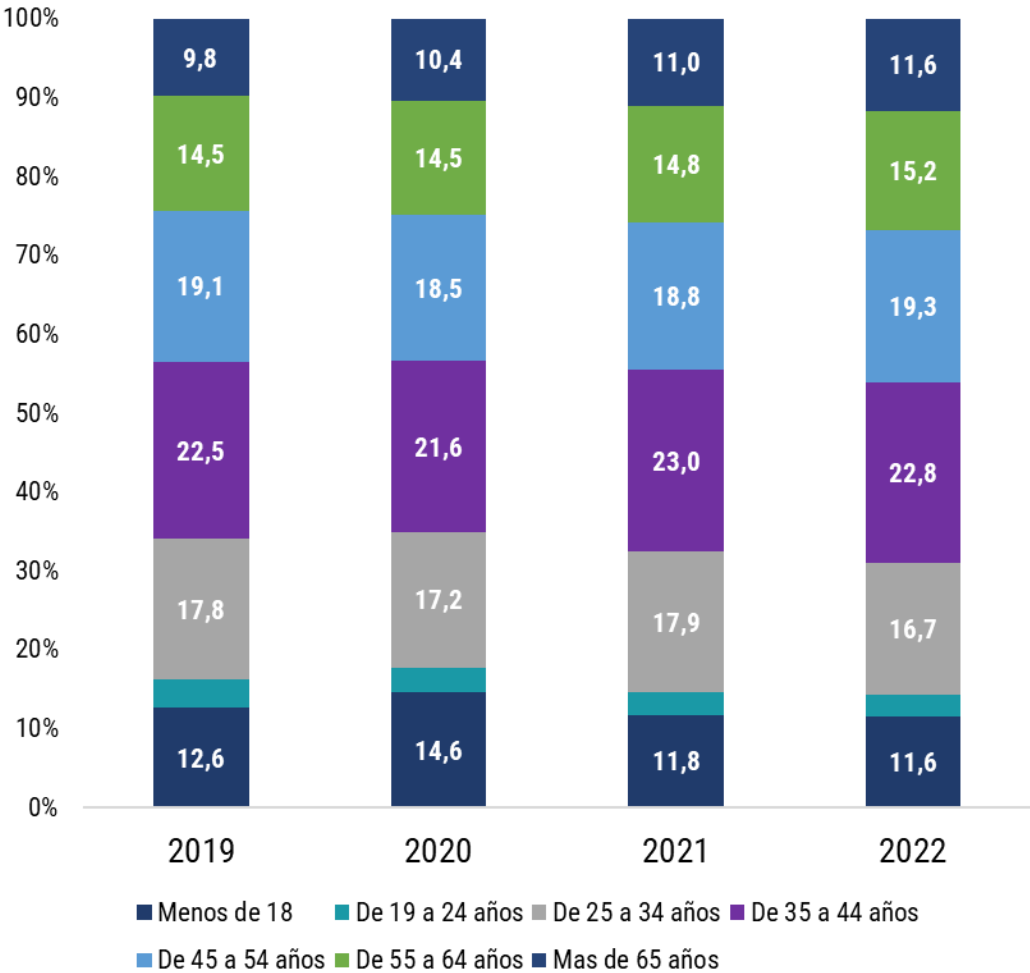
Edad	Variación			Explicación*		
	2020/2019	2021/2020	2022/2021	2020/2019	2021/2020	2022/2021
Menos de 18	-11,0	-0,7	8,2	8,3	-0,7	6,7
De 19 a 24 años	-21,0	20,4	14,4	5,2	5,6	4,2
De 25 a 34 años	-15,0	18,5	16,3	18,6	27,2	24,8
De 35 a 44 años	-17,2	15,8	12,6	24,9	26,4	21,4
De 45 a 54 años	-18,4	10,9	12,2	23,0	15,6	16,9
De 55 a 64 años	-14,5	11,9	12,1	14,2	13,9	13,8
Mas de 65 años	-9,0	14,5	14,9	5,9	11,9	12,3
Total	-15,2	12,8	13,0	100,0	100,0	100,0

*Explicación resultado de dividir la contribución entre la variación total

La distribución del aseguramiento (según edad)



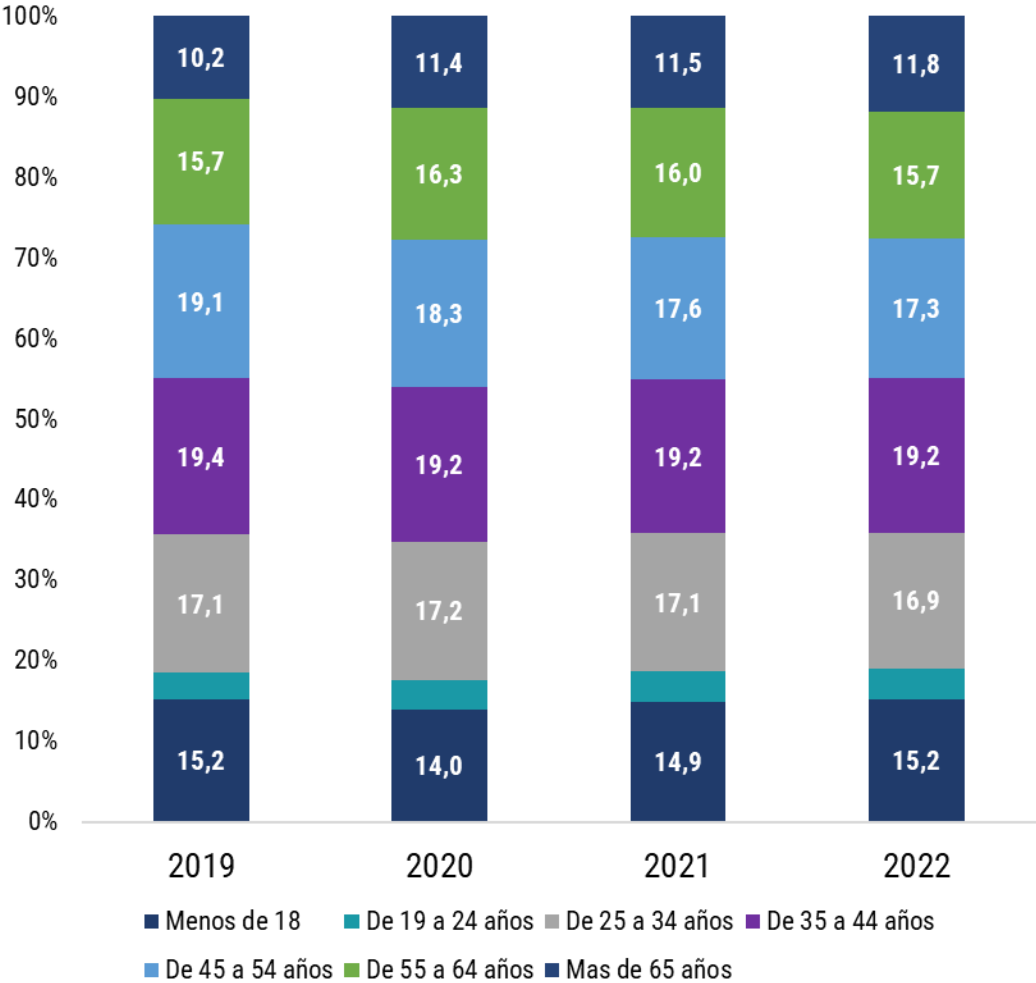
Aseguramiento en Bogotá (según edad)



Edad	Variación			Explicación*		
	2020/2019	2021/2020	2022/2021	2020/2019	2021/2020	2022/2021
Menos de 18	-4,0	-8,5	3,1	3,0	-9,3	7,5
De 19 a 24 años	-26,6	1,7	-0,2	5,7	0,4	-0,1
De 25 a 34 años	-19,8	17,9	-2,0	20,8	22,9	-7,3
De 35 a 44 años	-20,2	20,4	4,2	26,9	32,9	20,0
De 45 a 54 años	-19,4	14,6	8,0	21,9	20,3	31,3
De 55 a 64 años	-17,0	15,7	7,7	14,6	17,0	23,8
Mas de 65 años	-12,3	20,3	10,8	7,2	15,7	24,8
Total	-16,9	13,4	4,8	100,0	100,0	100,0

*Relación entre la contribución y la variación total

Aseguramiento en el Valle del Cauca (según edad)



Edad	Variación			Explicación*		
	2020/2019	2021/2020	2022/2021	2020/2019	2021/2020	2022/2021
Menos de 18	-17,6	19,5	16,5	26,0	22,6	17,3
De 19 a 24 años	-3,0	18,7	14,0	1,0	5,6	3,8
De 25 a 34 años	-9,9	11,3	12,9	16,4	16,1	15,4
De 35 a 44 años	-11,3	11,9	14,7	21,3	18,9	19,7
De 45 a 54 años	-13,8	7,6	12,7	25,5	11,5	15,7
De 55 a 64 años	-6,9	10,1	12,2	10,5	13,6	13,7
Mas de 65 años	0,6	12,3	17,8	-0,6	11,7	14,3
Total	-10,3	12,1	14,2	100,0	100,0	100,0

*Relación entre la contribución y la variación total

La tenencia de seguro voluntario por edades

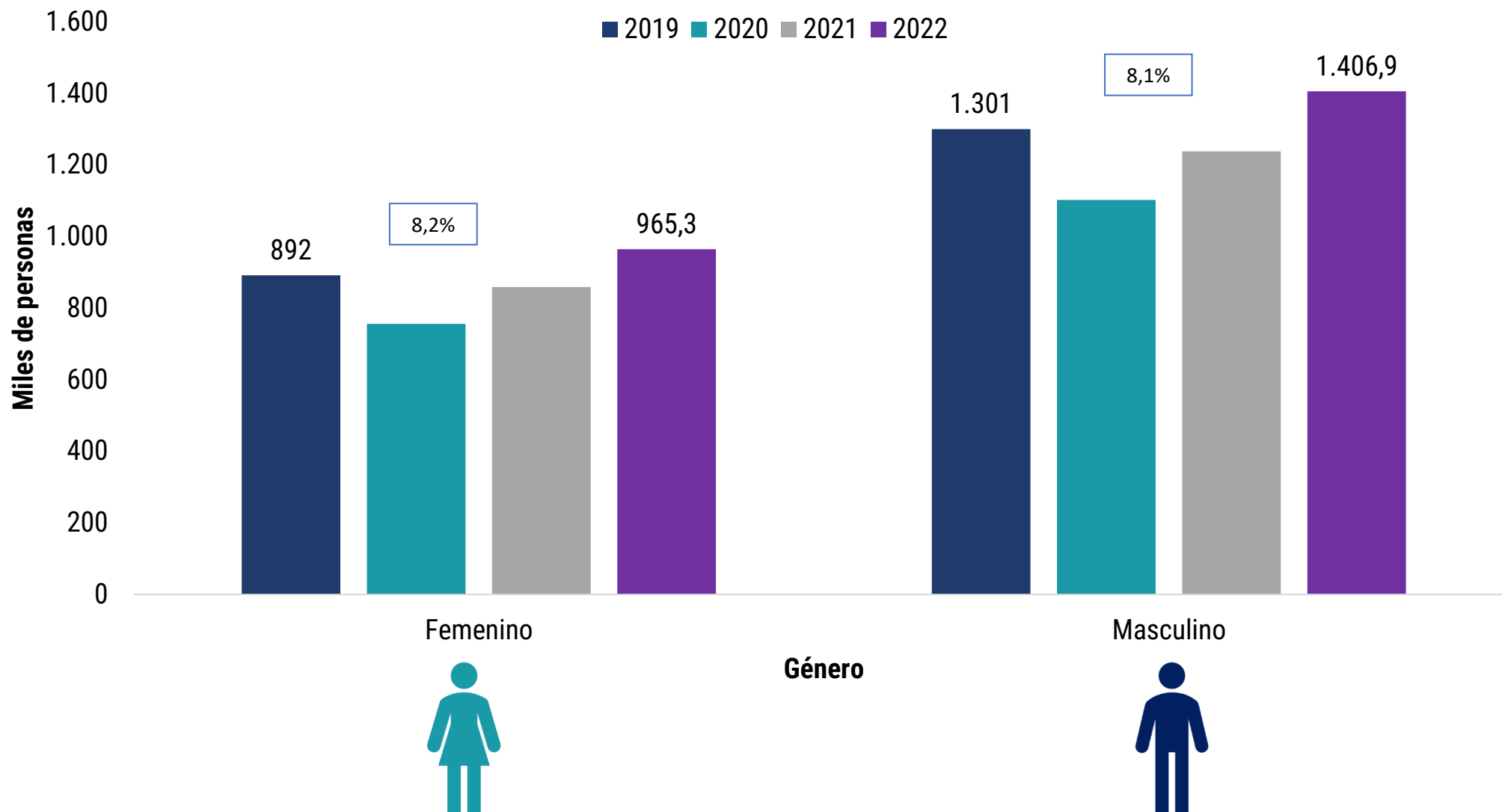
1. La concentración del seguro voluntario de vehículos se concentra en cohortes de población adulta y mayor.
2. La dinámica por cohortes de población, en el periodo observado, no es muy diferente, aunque con variaciones mayores o menores en cada cohorte y en cada periodo.
3. La reducción resultado de la pandemia, fue generalizada, mientras que la recuperación es responsabilidad de la dinámica en población adulta y mayor, y en el año reciente se incluyen los jóvenes.
4. Geográficamente, la dinámicas tienen particularidades, Bogotá es como la media y en Valle los jóvenes son importantes.
5. Los jóvenes, son un mercado para ampliar penetración.

4

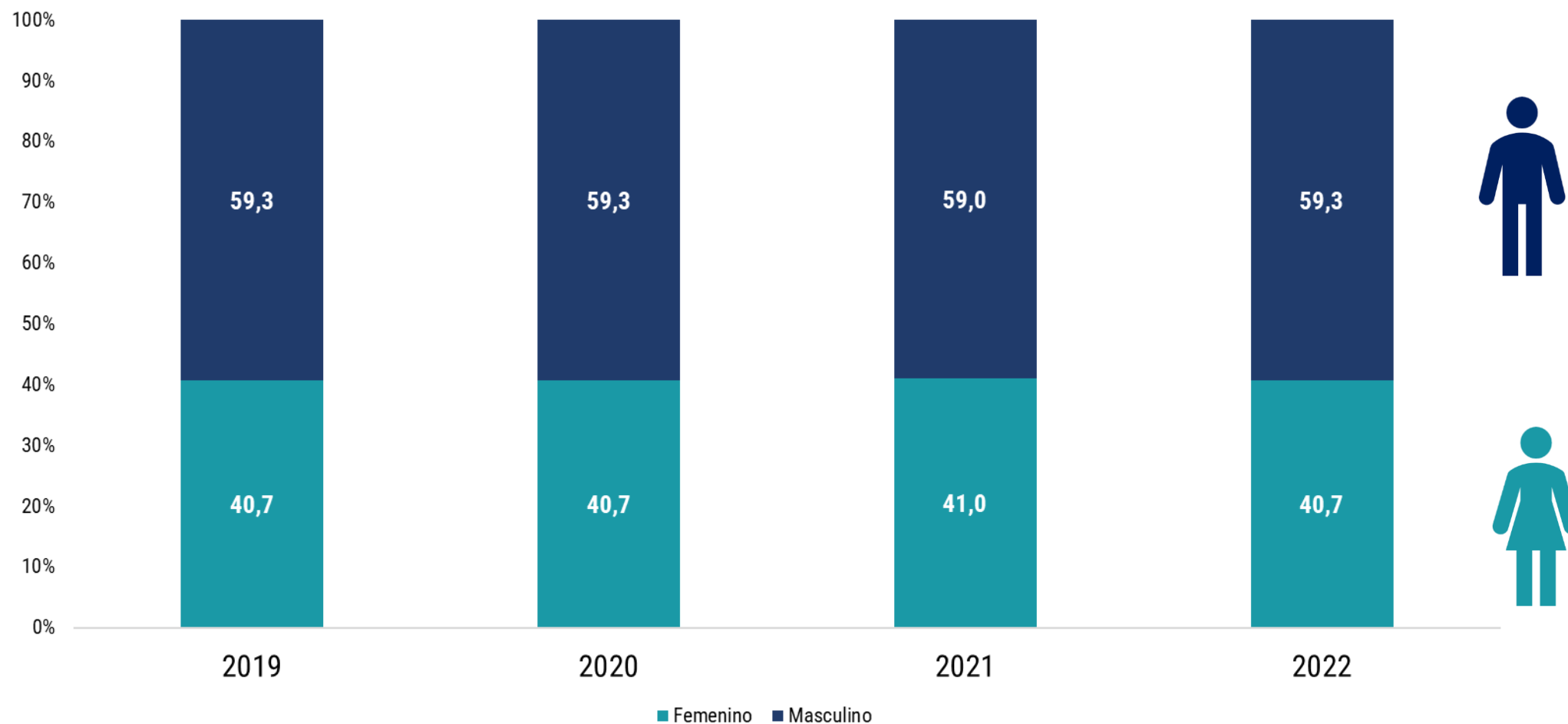
El aseguramiento, según el género



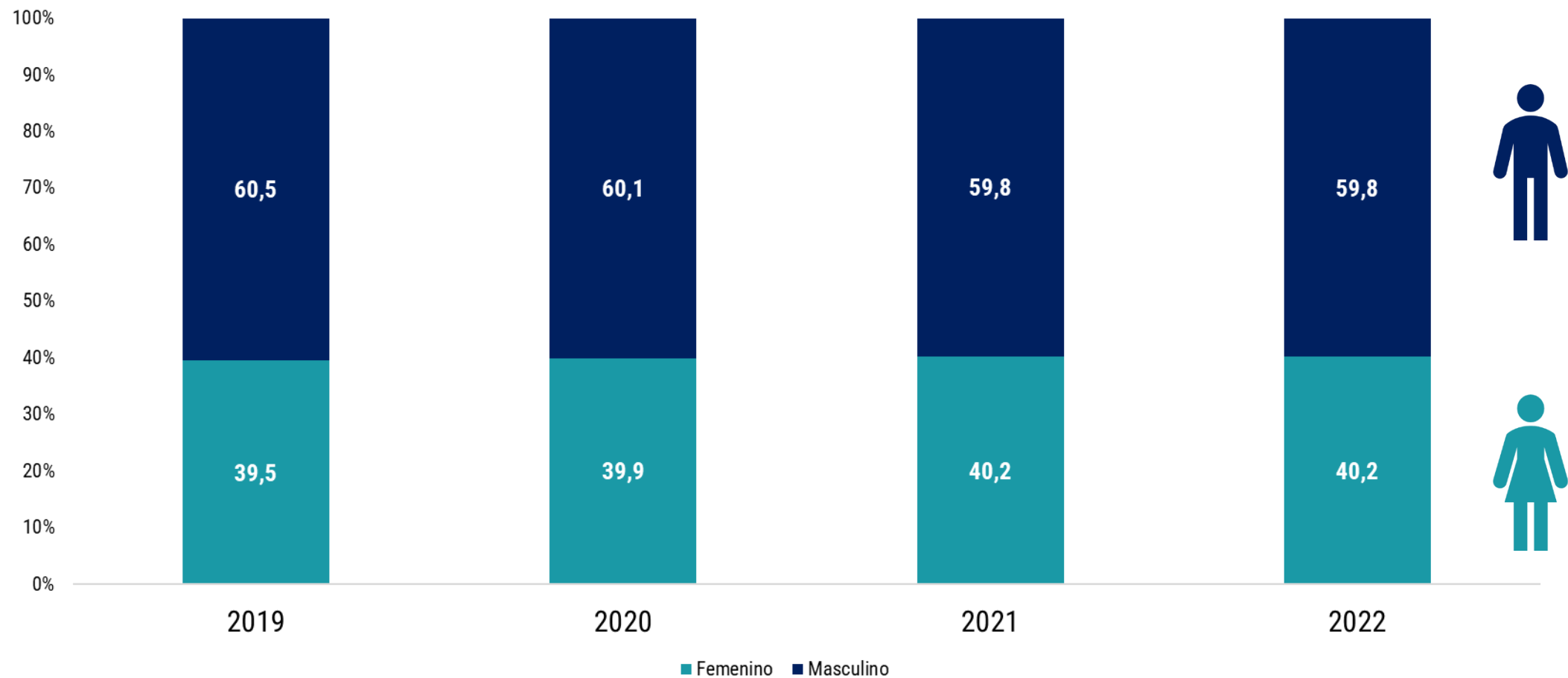
Aseguramiento (según género), var. 2019 – 2022



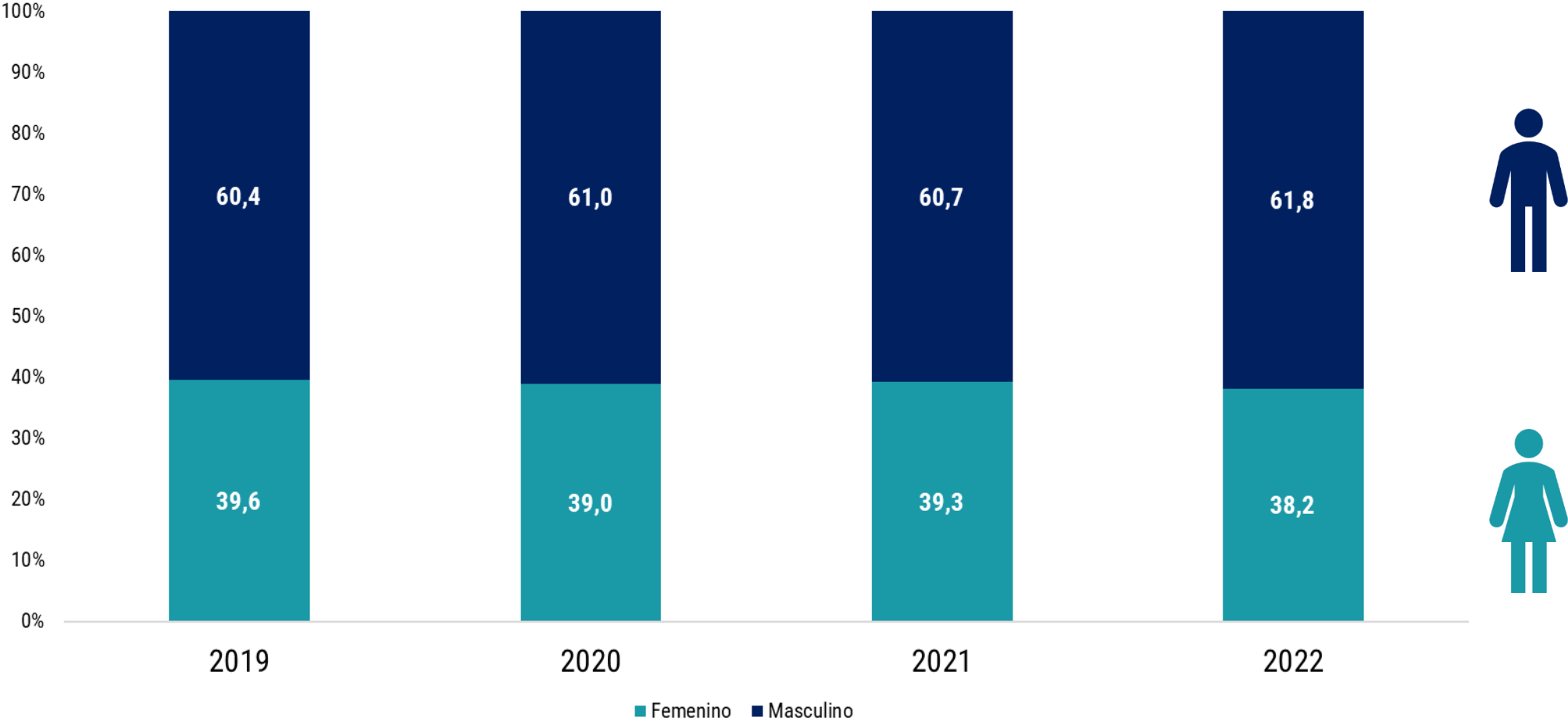
La distribución del aseguramiento (según género)



Aseguramiento en Bogotá (según género)



Aseguramiento en Santander (según género)



La caracterización por género

1. La distribución del aseguramiento por género muestra un sesgo hacia lo masculino, diferente a la configuración demográfica de referencia, donde la mayoría son mujeres.
2. Las dinámicas de crecimiento, entre lo masculino y lo femenino, no son diferenciadas.
3. El sesgo de lo masculino frente a lo femenino tiene particularidades regionales, Bogotá es más parecido a la media nacional, mientras que Santander profundiza la mayoría masculina.
4. Lo femenino es un espacio amplio para penetración.

5

Unas referencias de interés



Forbes Advisor: Cómo la edad y el género afectan las tarifas de seguro de automóvil (E.E.U.U)

Forbes ADVISOR

Average Car Insurance Rates by Age and Gender

Age	Female driver	Male driver
16	\$6,408	\$7,188
20	\$3,100	\$3,536
25	\$1,870	\$1,964
35	\$1,651	\$1,651
40	\$1,614	\$1,607
45	\$1,586	\$1,579
50	\$1,512	\$1,517
55	\$1,465	\$1,475
60	\$1,454	\$1,468

Forbes Advisor: <https://www.forbes.com/advisor/car-insurance/rates-age-and-gender/>

- Las mujeres tienden a pagar menos por el seguro del automóvil que los hombres.
- Hombres pagan más porque conducen más kilómetros, manejan más rápido, toman alcohol o no usan cinturones de seguridad.
- Las altas tarifas de seguros de automóviles que pagan los conductores jóvenes comienzan a disminuir a los 25 años.
- Casi la mitad (45 %) de los conductores adolescentes que murieron en 2019 no tenían el cinturón abrochado.
- En 2019, la velocidad fue un factor en el 27 % de los accidentes automovilísticos fatales que involucraron a conductores adolescentes de entre 15 y 18 años

 **@cifrasyconceptos**

 **@cifrasyconceptos**

 **cmedina@cifrasyconceptos.co**
m

 **Cifrasyconceptos.com**



CIFRAS & CONCEPTOS
INFORMACIÓN INTELIGENTE®

4

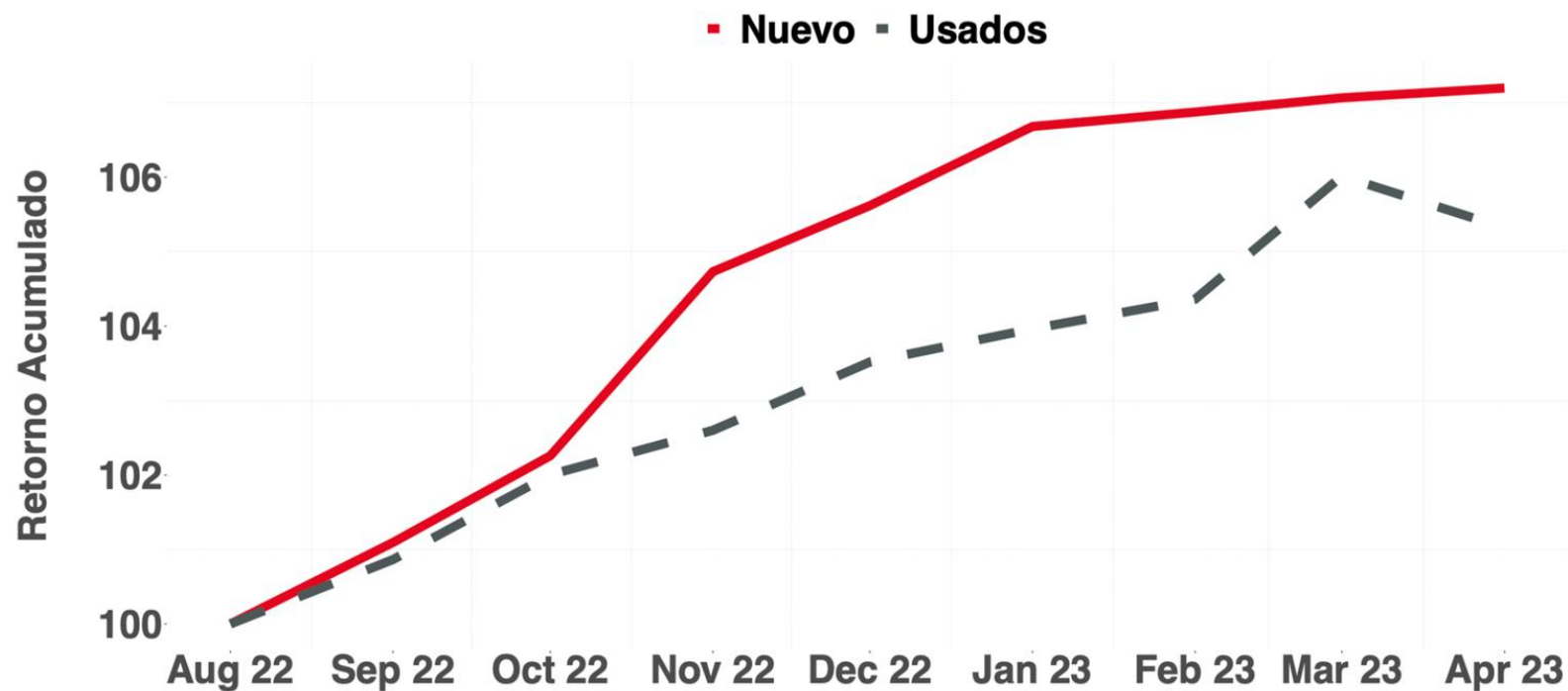
INFORME MENSUAL MONITOREO DEL MERCADO AUTOMOTOR.

1. El incremento sostenido de los precios de los vehículos ha presionado al alza el valor promedio de las primas.
2. El mercado de vehículos ya presenta una corrección a la baja los precios de vehículos usados.
3. La magnitud de esta corrección puede tener un impacto colateral sobre el ramo de seguros de vehículos.



1. Los vehículos nuevos típicamente funcionan como referente en el mercado de usados, por lo que su comportamiento tiende a ser similar.
2. Sin embargo, a medida que se han restablecidos los inventarios y se han reducido los tiempos de espera, el precio de nuevos y usados se ha empezado a distanciar.
3. En abril, por primera vez desde nuestra entrada, los precios de usados cayeron en promedio para el parque asegurado.

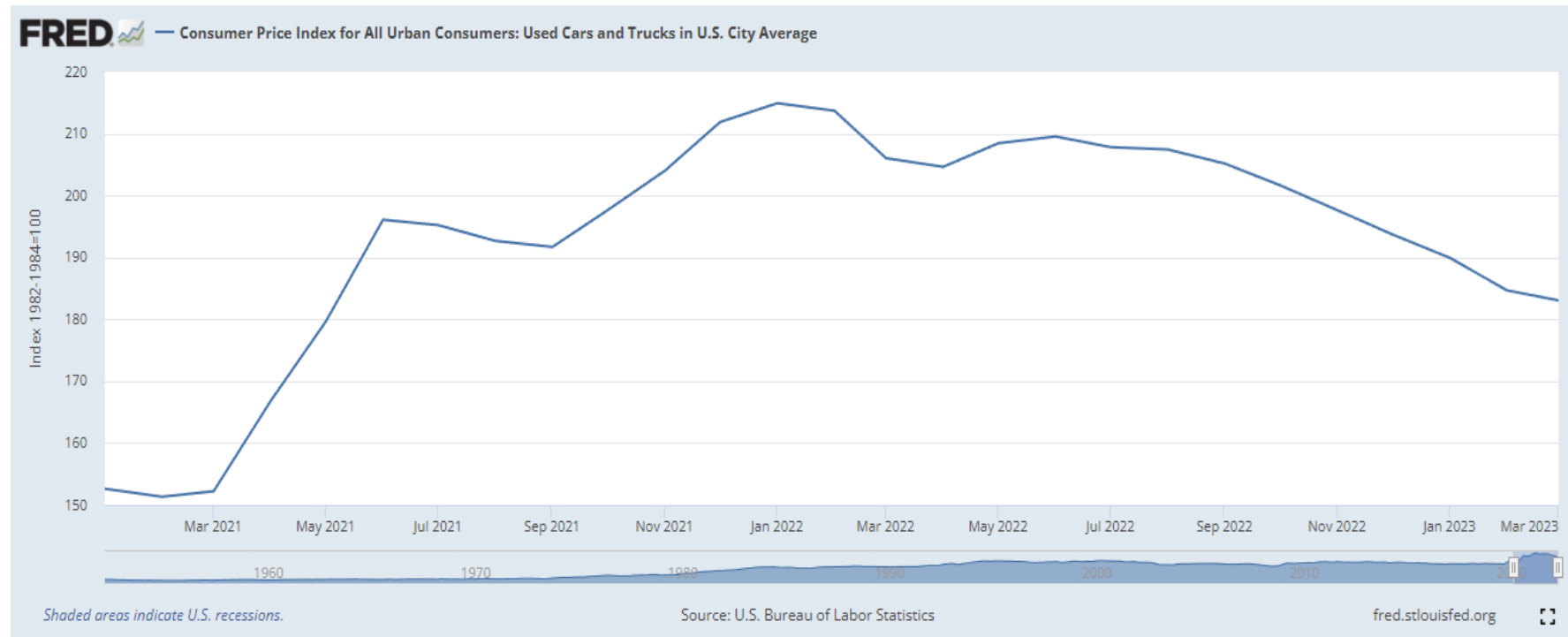
1. Índice general de la Guía.
2. Estados Unidos.
3. Proyección EEUU.





1. Estados Unidos experimentó un comportamiento similar, aunque sin la distorsión de cambio de proveedor.
2. Se llegó a un pico en enero del 2022 y, desde ese momento, ha caído 14.82%, sin haber encontrado su piso aún.
3. Aunque Colombia apenas estamos empezando a ver la caída, Estados Unidos puede servir de referente de cara a la posible reducción de valores comerciales de los vehículos en Colombia.

1. Índice general de la Guía.
2. Estados Unidos.
3. Proyección EEUU.





1. Actualmente se está trabajando en un modelo predictivo que permita entender el futuro del mercado de vehículos usados en EEUU.
2. El modelo estima una caída leve hasta junio y una recuperación posterior, retomando su tendencia de largo plazo.
3. Este es un modelo exploratorio, por lo que sus resultados deben tomarse de esta manera.

1. Índice general de la Guía.
2. Estados Unidos.
3. Proyección EEUU.

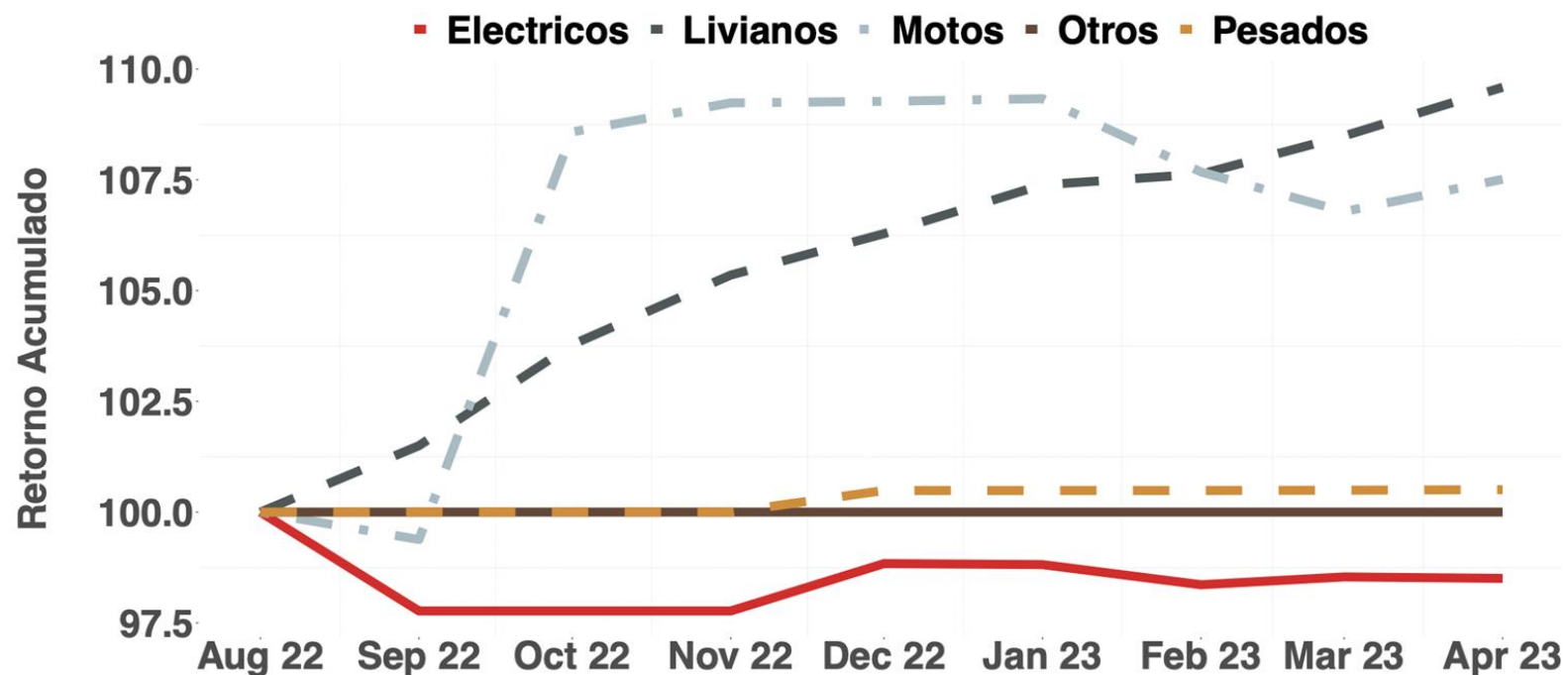




Importante: Los resultados de esta sección corresponde a la totalidad de la Guía y no al parque asegurado.

1. Los segmentos de motos ya han empezado a ver una depreciación importante, pues son los que menos tiempos de espera cargan actualmente.
2. Los livianos continúan como los de mayor apreciación, aunque fuertemente impulsados por crecimientos de los más antiguos.

1. Segmentos
2. Edad
3. Valor comercial
4. Marcas más aseguradas
5. Valor promedio por marca

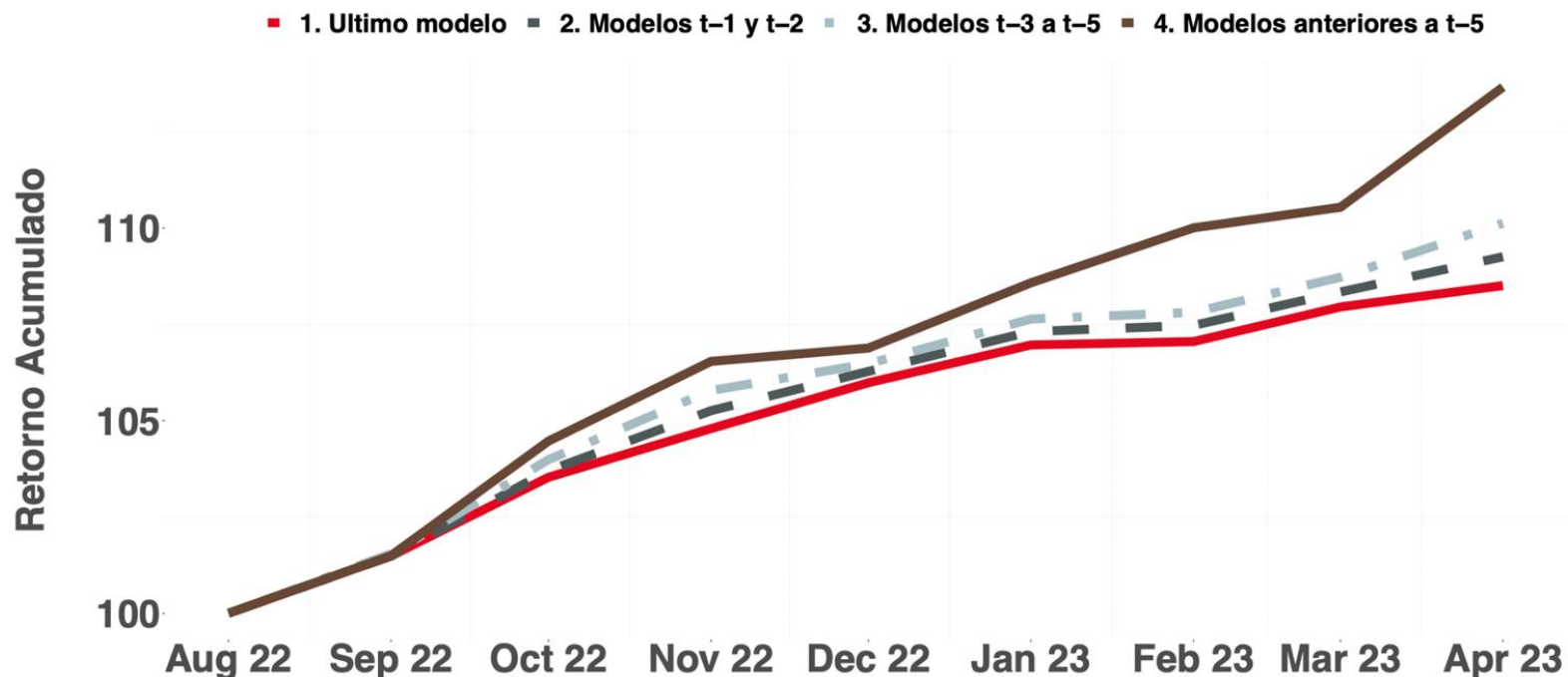




Importante: Los resultados de esta sección corresponde a la totalidad de la Guía y no al parque asegurado.

1. Los vehículos más antiguos han tenido la mayor apreciación, consistente con lo observado en Europa y Estados Unidos.
2. Los vehículos último modelo se han movido casi en su totalidad al unísono con el precio de los nuevos.

1. Segmentos
2. Edad
3. Valor comercial
4. Marcas más aseguradas
5. Valor promedio por marca

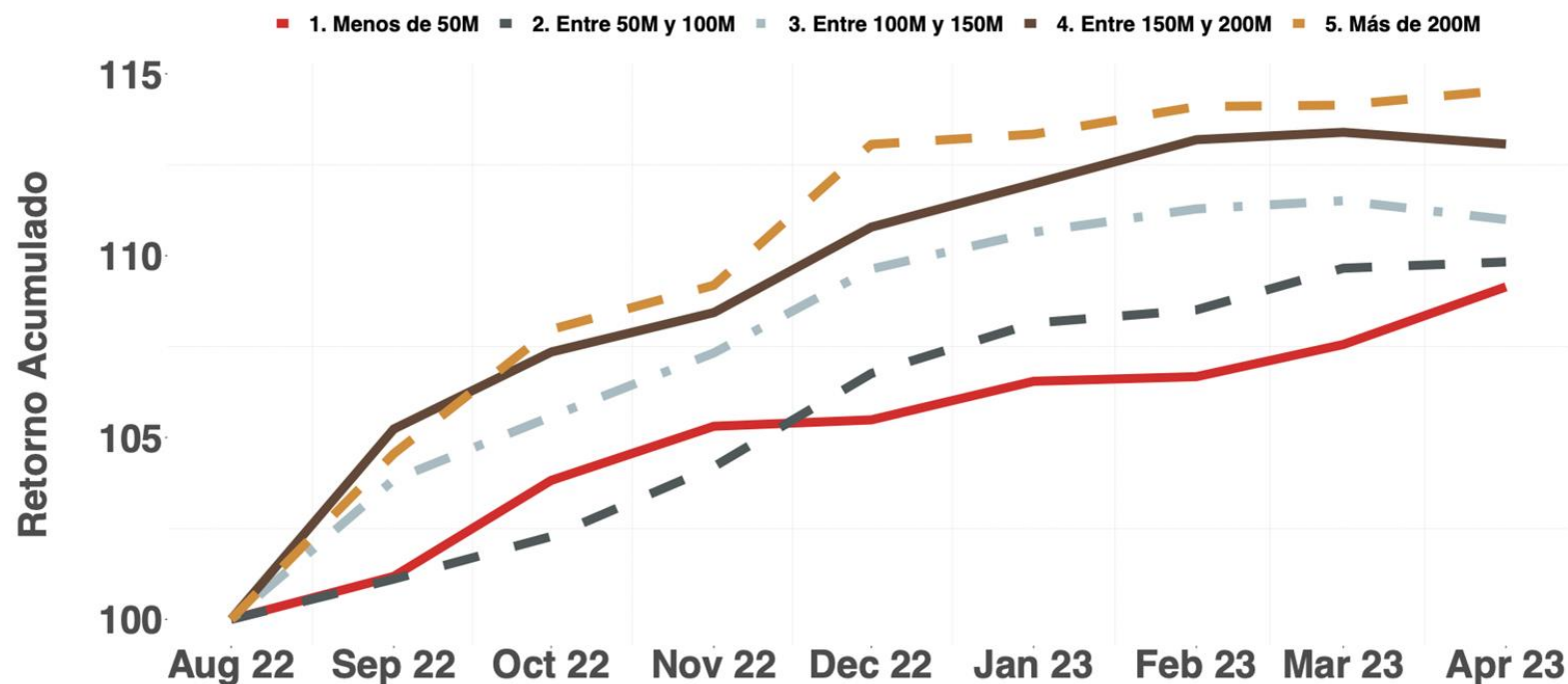




1. Segmentos
2. Edad
3. Valor comercial
4. Marcas más aseguradas
5. Valor promedio por marca

Importante: Los resultados de esta sección corresponde a la totalidad de la Guía y no al parque asegurado.

1. Paradójicamente, los vehículos de mayor valor se han apreciado fuertemente. Esto se debe, principalmente, a vehículos Toyota que estaban por debajo de su verdadero valor comercial.
2. Casi todas las categorías, excepto por la “menos de 50M” está experimentando actualmente estabilidad o caídas en los precios.

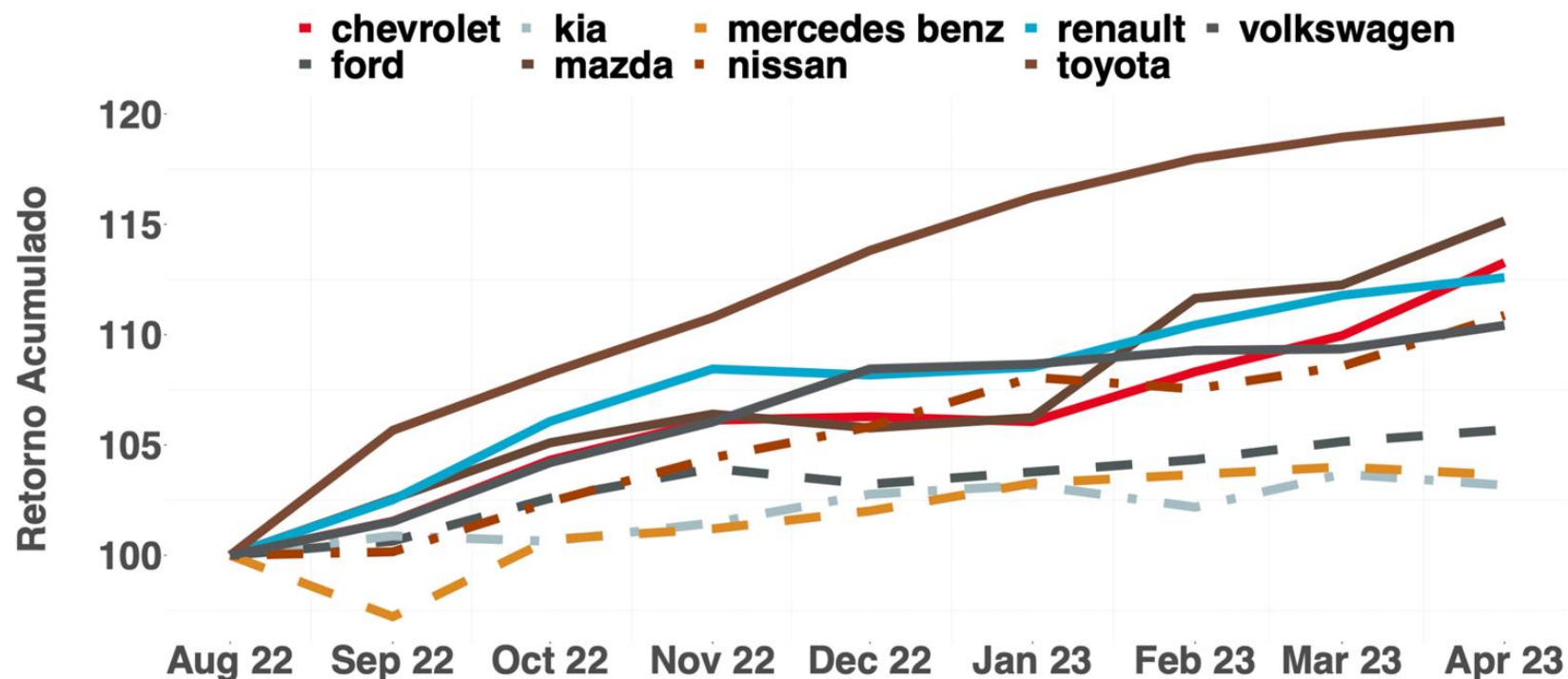




Importante: Los resultados de esta sección corresponde a la totalidad de la Guía y no al parque asegurado.

1. El retorno acumulado de la marca Toyota es mayor al de las otras marcas, con una tendencia creciente en todos los meses
2. La marca que presenta más estabilidad en el tiempo es Kia.

1. Segmentos
2. Edad
3. Valor comercial
4. Marcas más aseguradas
5. Valor promedio por marca

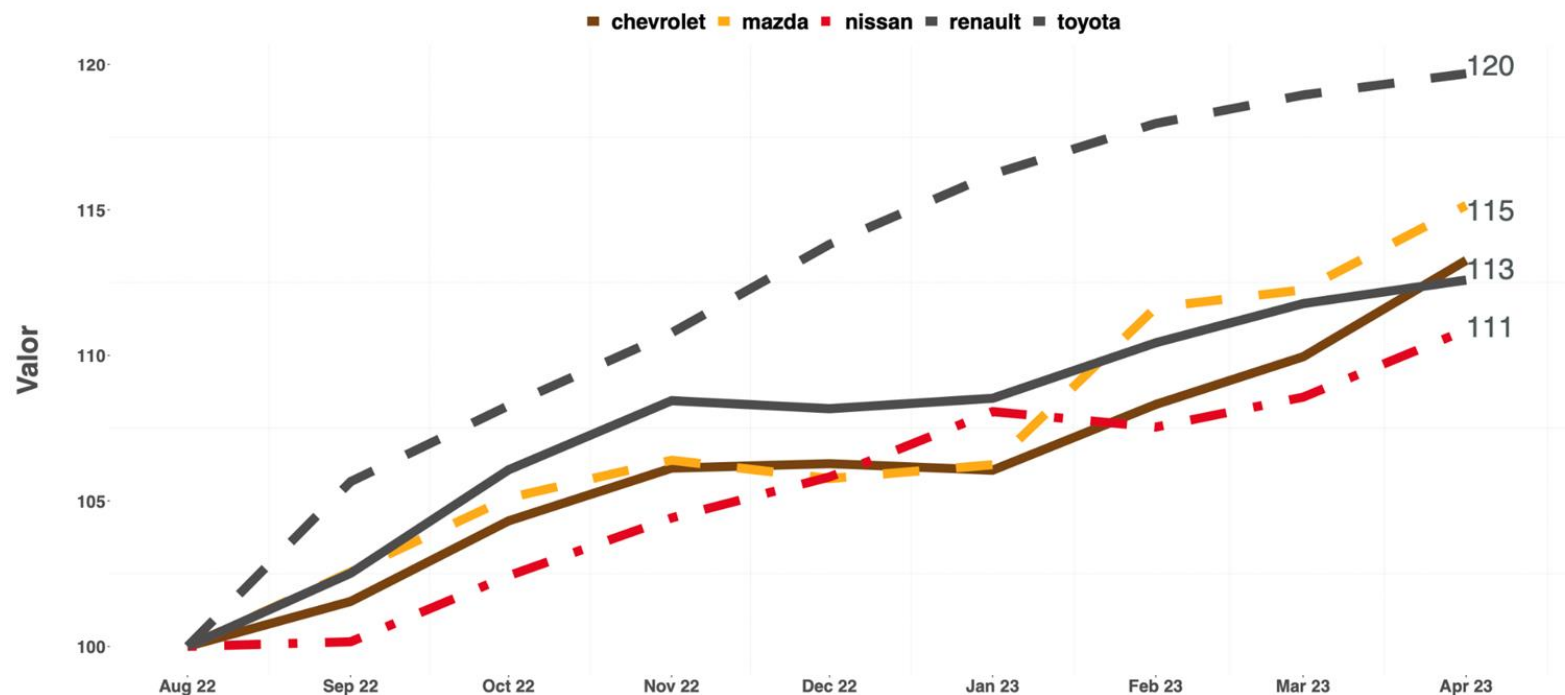




Importante: Los resultados de esta sección corresponde a la totalidad de la Guía y no al parque asegurado.

1. Desde agosto, el valor promedio de los vehículos de estas 5 marcas ha aumentado más de 10%.
2. El promedio de valor mayor corresponde a Toyota y el menor a Nissan.

1. Segmentos
2. Edad
3. Valor comercial
4. Marcas más aseguradas
5. Valor promedio por marca



1. El mercado automotriz en Colombia viene mostrando señales de corrección de los precios de vehículos en el segmento de usados.
2. Esto, sumado al retorno a la normalidad de las listas de espera y al crecimiento de los inventarios, llevará en el corto o mediano plazo a una caída o estabilización de los precios de nuevos.
3. Asimismo, el mercado de usados también ha experimentado caídas en los traspasos (-17.2% en marzo), lo que se ha empezado a notar en algunos precios de la Guía. Vehículos pocos comerciales siguen predominando la subida, pero al analizar únicamente el parque asegurado y ponderar por la cantidad de matrículas, se observa que la caída ya empezó en el mes de abril.
4. La experiencia de EEUU también pareciese indicar una caída en los precios de los usados, del orden del 15% al 20%.
5. A pesar de la compleja coyuntura y futuro cercano, se destaca que la Guía ha logrado interiorizar esta información de mercado de manera automática, lo que le permitirá reaccionar de manera rápida y en tiempo real a la coyuntura del mercado y a la caída futura de los precios, lo que permitirá que esta se dé de manera suave mes a mes.

1. Construir el índice de precios por familia de vehículos más asegurados.
2. Boletín semanal.
3. Estimar modelos de proyección de precios de vehículos.

5

WEB SERVICE GUIA DE VALORES.

Principales mensajes.

1. La creación de códigos en la Guía de Valores son cada vez más rápidos, asimismo, se han venido actualizando de manera constante los valores de los vehículos que hacen parte de la Guía.
2. El operador de la Guía desde el mes de enero inició la publicación bisemanal de los archivos descargables, mientras las compañías terminan el proceso de implementación del Web Service; sin embargo, aún no contamos con la totalidad de las compañías conectadas a este servicio.
3. En el mes de junio se realizará un seguimiento a las compañías que aun no cuentan con el Web Service.

Compañías que hacen parte del Web Service actualmente



6

TABLERO DE QUEJAS INCLUSIÓN FINANCIERA.

Tablero de Quejas del sector Financiero

Herramienta
creada por

fasecolda
Federación de Aseguradores Colombianos



Visualizador en Power BI



Se nutre de informes de quejas
publicados por la SFC



Consolida información trimestral de
quejas entre 2018 y 2022 (4T)



Incluye distintos sub-sectores financieros



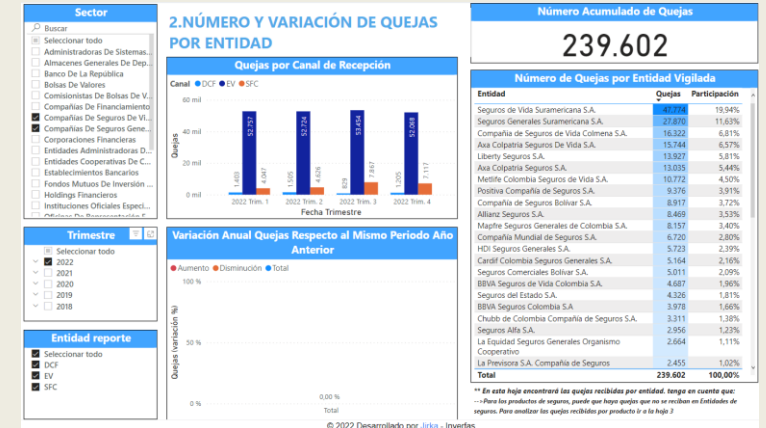
Muestra productos y motivos asociados
a las quejas



Sector asegurador: Información de

- primas emitidas (\$)
- siniestros pagados (\$)

<https://productos.fasecolda.com/>



Tablero actualizado IV Trimestre 2022

Consulta disponible
sólo para las
afiliadas, con
usuario y clave.

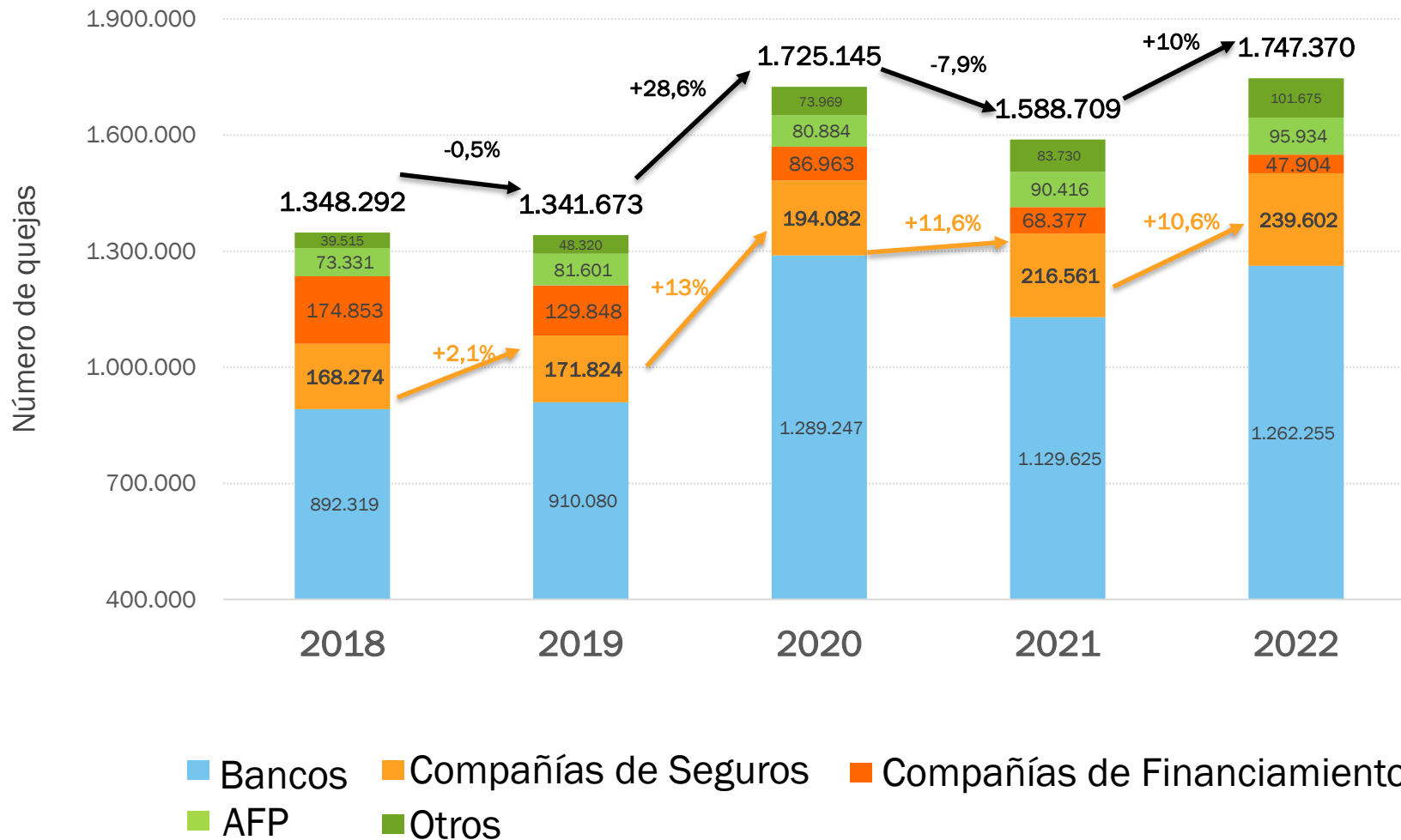




Tablero de Quejas del sector Financiero

Quejas recibidas por entidades de los principales sectores financieros

(2018-2022)



En 2020 hubo un pico de **1.725.145** quejas, puede estar asociado a las dificultades en virtud de la pandemia por **COVID 19**.



El sector asegurador participa con menos del 15% del total de quejas, pero presenta una tendencia sostenidamente creciente, desde el año 2019, en contraste con los demás sectores.

Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia



Tablero Control de Quejas del sector Financiero

Quejas de productos de seguros recibidas por entidades del sector financiero

38

Productos definidos por la SFC como productos del sector asegurador.

Las quejas de estos productos han crecido permanentemente durante los últimos años, al incrementarse de 143.055 quejas en 2018 a 243.795 en 2022.

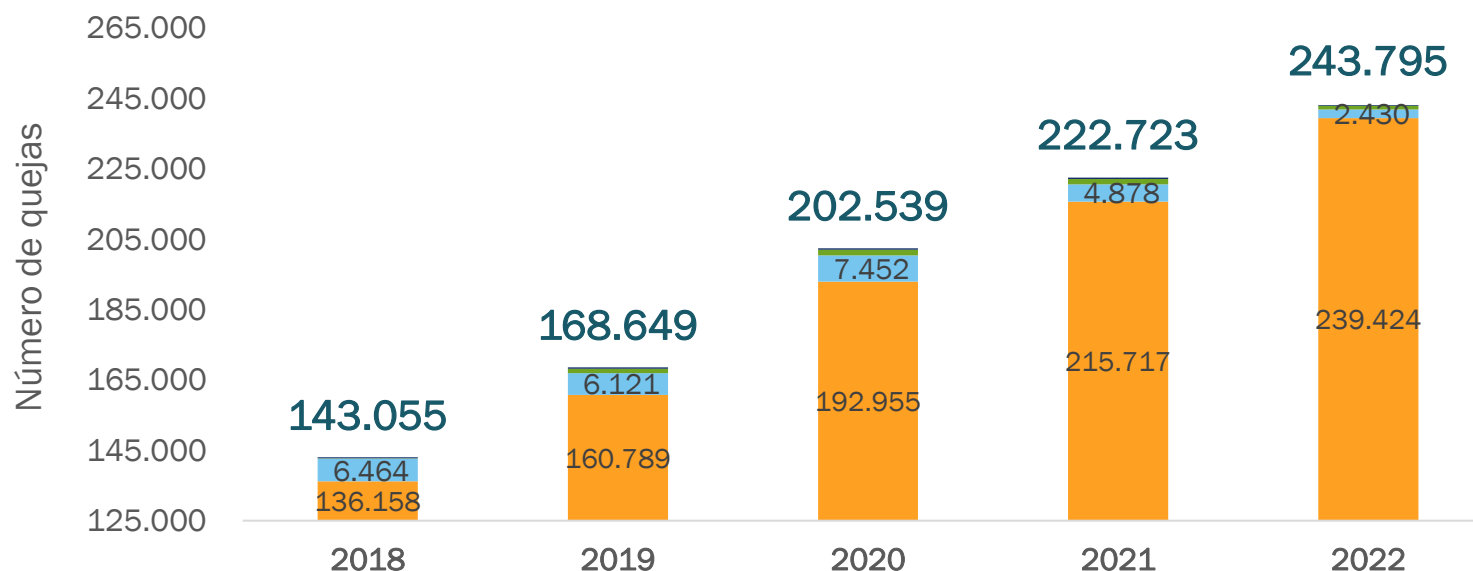
Crecimiento promedio



21%

98%

Quejas sobre seguros son recibidas en aseguradoras

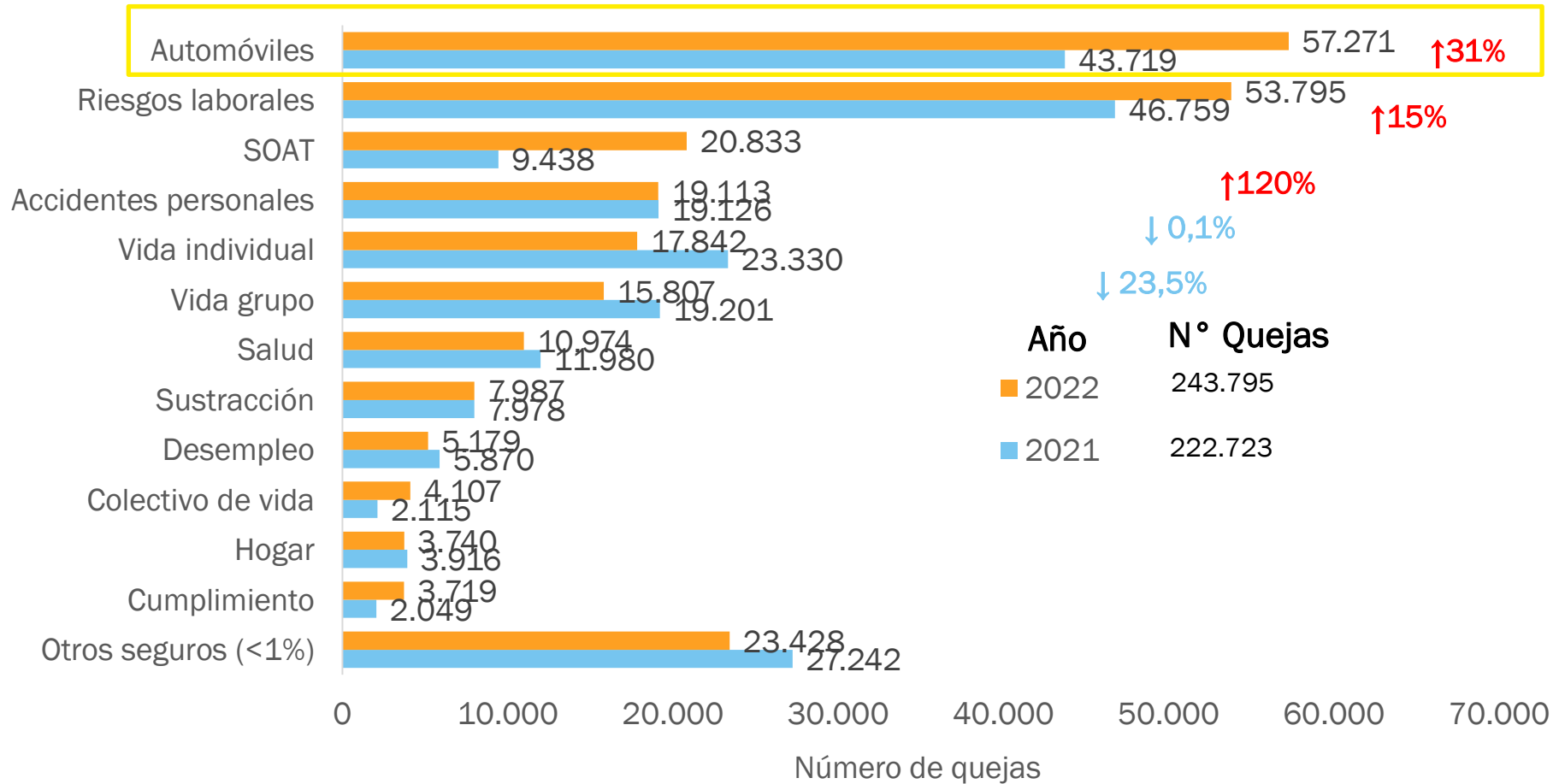


- Corredoras de Seguros
- Compañías de Financiamiento
- Compañías de Seguros
- Bancos



Tablero Control de Quejas del sector Financiero

Quejas recibidas por productos de seguros



AUTOS: ↑31%

Es el producto que más quejas recibió en el 2022. El año pasado el que más recibió fue ARL.



Tablero Control de Quejas del sector Financiero

Motivos de quejas en el seguro de autos

Servicio prestado: ↑37%

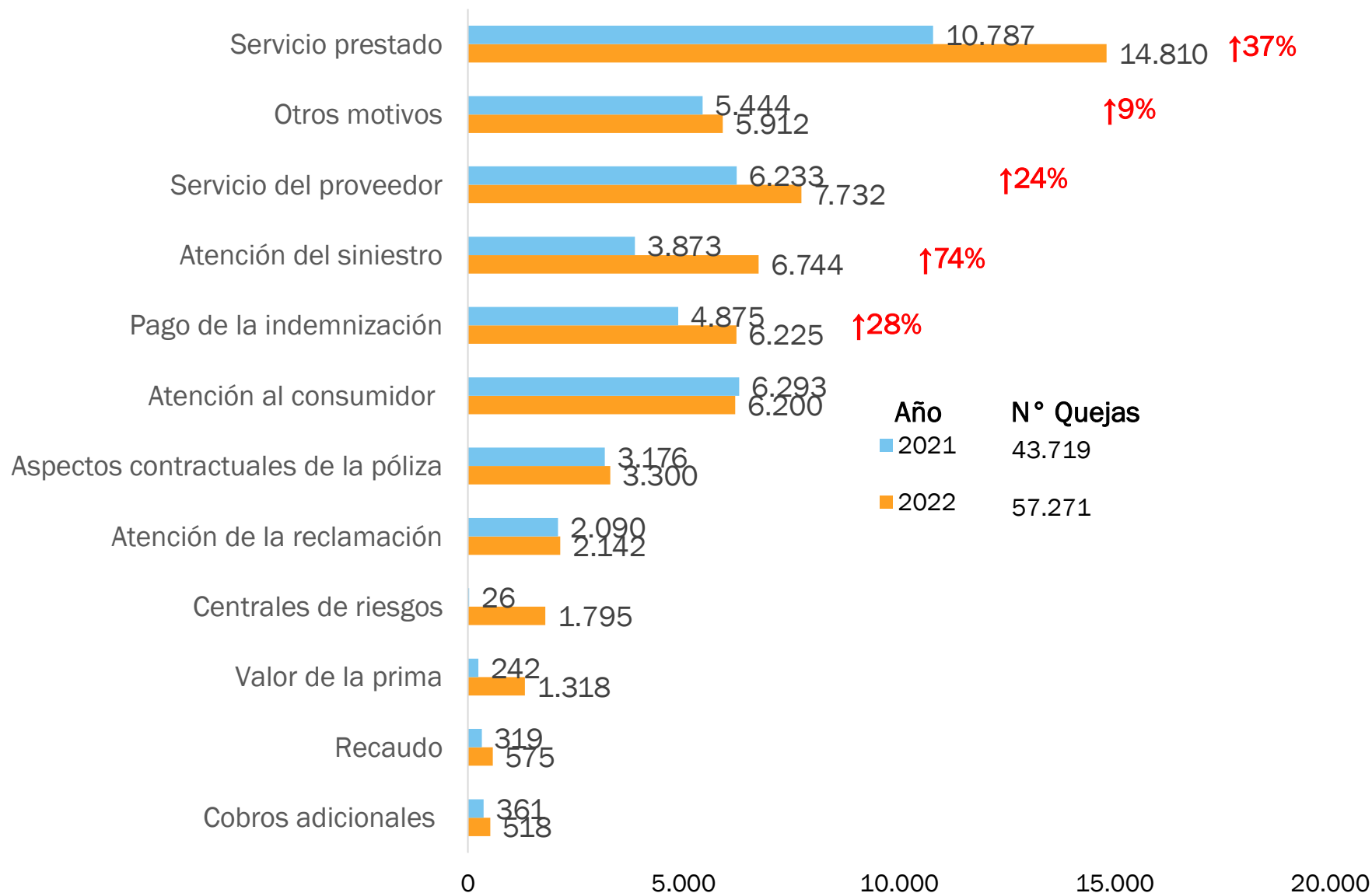
Demora o no prestación del servicio o de la autorización. O no cumple con lo acordado.

Servicio del proveedor: ↑24%

Inconformidad con el servicio prestado y mal trato por parte del proveedor.

Atención del siniestro: ↑74%




No atención o demora en la atención. Asesoría incorrecta, fallas en el registro del siniestro. Objeción o negativa a atender el siniestro.





Tablero Control de Quejas del sector Financiero

Productos con mayor número de quejas vs. Riesgos asegurados 2022

	 Seguro de Automóviles	 Seguro de Riesgos Laborales	 SOAT
Número de quejas	57.271	53.795	20.833
Riesgos Asegurados	2.415.118	12.390.084*	9.353.044
Quejas / Riesgos Asegurados	2,4%	0,4%	0,2%

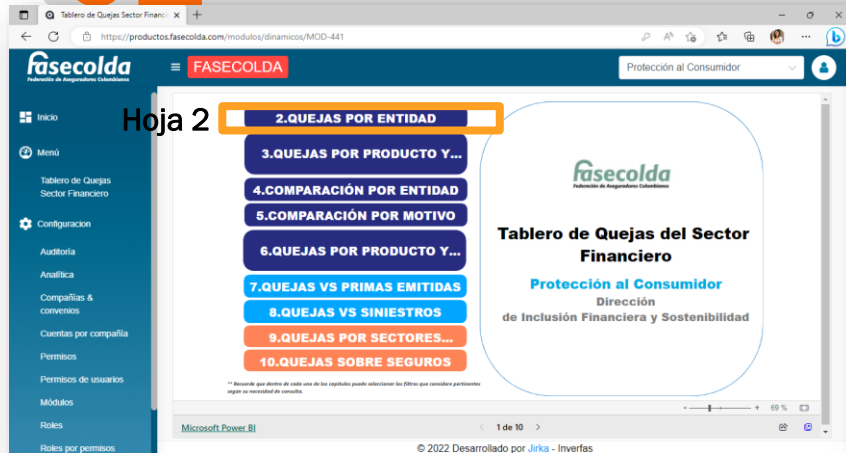


Quejas recibidas | primas emitidas | ramo Autos

Información del Tablero de Quejas del Sector Financiero

01

¿Cuántas quejas recibieron las aseguradoras en 2022?





Quejas Recibidas ramo Autos 2021 Vs. 2022

Información del Tablero de Quejas del sector Financiero

03 ¿Cuáles fueron los 5 motivos con mayor número de quejas en el 2021, para el ramo de Autos?

2.QUEJAS POR ENTIDAD

3.QUEJAS POR PRODUCTO Y...

4.COMPARACIÓN POR ENTIDAD

5.COMPARACIÓN POR MOTIVO

6.QUEJAS POR PRODUCTO Y...

7.QUEJAS VS PRIMAS EMITIDAS

8.QUEJAS VS SINIESTROS

9.QUEJAS POR SECTORES...

10.QUEJAS SOBRE SEGUROS

Hoja 3

fasecolda
Federación de Aseguradores Colombianos

Tablero de Quejas del Sector Financiero

Protección al Consumidor
Dirección
de Inclusión Financiera y Sostenibilidad

** Recuerde que dentro de cada uno de los capítulos puede seleccionar los filtros que considere pertinentes según su necesidad de consulta.



Número de quejas por motivo		
Motivo	Quejas	Participación
Inconformidad con el servicio prestado por el proveedor	5.929	13,56%
No prestación del servicio	4.412	10,09%
Demora en la prestación del servicio	4.374	10,00%
Otros motivos	2.786	6,37%
Demora en el pago de la indemnización o suma asegurada	2.555	5,84%

04 ¿Cuáles fueron los 5 motivos con mayor número de quejas en el 2022, para el ramo de Autos?

2.QUEJAS POR ENTIDAD

3.QUEJAS POR PRODUCTO Y...

4.COMPARACIÓN POR ENTIDAD

5.COMPARACIÓN POR MOTIVO

6.QUEJAS POR PRODUCTO Y...

7.QUEJAS VS PRIMAS EMITIDAS

8.QUEJAS VS SINIESTROS

9.QUEJAS POR SECTORES...

10.QUEJAS SOBRE SEGUROS

Hoja 3

fasecolda
Federación de Aseguradores Colombianos

Tablero de Quejas del Sector Financiero

Protección al Consumidor
Dirección
de Inclusión Financiera y Sostenibilidad

** Recuerde que dentro de cada uno de los capítulos puede seleccionar los filtros que considere pertinentes según su necesidad de consulta.



Número de quejas por motivo		
Motivo	Quejas	Participación
Inconformidad con el servicio prestado por el proveedor	7.271	12,70%
No prestación del servicio	6.403	11,18%
Demora en la prestación del servicio	5.362	9,36%
Demora en atención del siniestro	4.852	8,47%
Otros motivos	4.153	7,25%

Campaña en Facebook para disminuir las quejas en el ramo

Top 5 Motivos

Top 5 Motivos	# de quejas/% de participación
Inconformidad por el servicio prestado por el proveedor	7.271 / 12,70 %
No prestación del servicio	6.403 / 11,18 %
Demora en la prestación del servicio	5.362 / 9,36 %
Demora en atención del siniestro	4.852 / 8,47 %
Otro Motivos	4.153 / 7,25 %

Motivos adicionales para desarrollar publicaciones en Facebook

Top 5 Motivos	#de quejas/% de participación
Incumplimiento de obligaciones en prestación de servicios	1.439 / 2,51 %
Inconformidad con el valor de indemnización o suma asegurado	1.331 / 2,32 %
Incrementos no pactados o informados de la prima	1.288 / 2,25 %
Inconformidad con documentos exigidos para presentar una reclamación	249 / 0,43 %
Publicidad engañosa	91 / 0,17 %

Insumos para la campaña en Facebook para disminuir las quejas en el ramo

- 01 ¿Cuál es el canal de comunicación con las entidades?
- 02 ¿Cómo el consumidor puede acceder fácilmente a la información?
- 03 ¿Qué descuentos hacen las aseguradoras? ¿Sabemos si se informan a la hora de comercializar las pólizas?
- 04 ¿Sabemos qué incrementos o costos se informan a la hora de comercializar la póliza ?
- 05 ¿Se podría tener un listado de los documentos que exigen las aseguradoras a la hora de una reclamación?

7

CALIDAD DE LA INFORMACIÓN REPORTADA POR LAS COMPAÑÍAS A LAS BASES DE AUTOS.

Comparativo consistencia en la información junio 2020 VS febrero 2023



Variable	Datos faltantes		Datos inconsistentes	
	jun-20	feb-23	jun-20	feb-23
Valor prima suscrita	0,00%	0,00%	10,70%	3,30%
Valor asegurado RC	0,00%	0,00%	15,10%	10,70%
Valor asegurado	0,00%	0,00%	2,50%	1,90%
Tipo	0,10%	0,90%	0,20%	0,30%
Sexo	13,80%	12,80%	1,40%	1,40%
Servicio	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Placa	0,00%	0,00%	0,10%	0,30%
Modelo	0,00%	0,00%	0,80%	1,40%
Marca	0,00%	0,00%	0,20%	1,10%
Edad	14,70%	13,40%	5,30%	5,70%
Departamento	0,60%	1,00%	4,10%	2,80%
Clase póliza	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Clase	0,10%	0,90%	0,20%	0,30%
Ciudad	0,60%	1,00%	0,00%	0,00%
Chasis	2,00%	3,40%	6,00%	5,60%



1

Remitir vía correo electrónico un informe con respecto al reporte y evaluación de los indicadores de calidad para cada una de las compañías.

2

Llevar a cabo una reunión con cada una de las compañías acorde a los resultados obtenidos de mayor alarma a menor. En la reunión deben estar las áreas involucradas en el reporte y seguimiento de la información.

3

Se creará un plan de trabajo conjunto con la compañía con unas fechas establecidas para el mejoramiento en el reporte de la información periódica a las bases de automóviles.

8

WEBINAR AUTOMÓVILES.

Webinar automóviles: Desempeño del Seguro voluntario de automóviles en tiempos de volatilidad 17 de mayo del 2023.



Propósito.

Mejorar la comprensión del funcionamiento del seguro voluntario de automóviles, explicando los conceptos fundamentales y los determinantes de los precios de la prima media.

Agenda y expositores:

1. **¿Cómo funciona los seguros voluntarios de automóviles?** por Antonio García: Gerente de Autos y SOAT en La Equidad Seguros.
2. **Evolución de la cesta básica de repuestos** por John Freddy Suarez: Gerente General en Cesvi Colombia.
3. **Perspectivas del sector automotriz en Colombia** por David Molina: S&OP performance manager Renault.
4. **Mercado del seguro de autos en Estados Unidos** por Carlos Ricci: Head Motor Solutions & Transactions - Swiss Re.

9

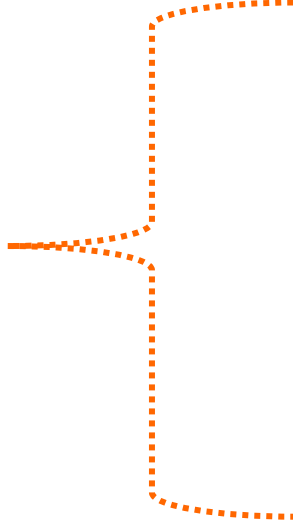
PROYECTO MARCUS CONDUCTORES.

Marcus Conductores



Propósito: Ser un mecanismo que permita a los **conductores asegurados** obtener las evidencias correspondientes según la tipología de accidentes sin lesionados ni muertos de una manera ágil y eficiente.

¿Qué tipo de choques puede atender?

- 
1. Choques entre dos vehículos.
 2. Choques múltiples.
 3. Choques con objetos fijos.
 4. Choques con inmuebles (Públicos o privados).
 5. Choques con semovientes.

Pasos de la solución:

Caracterización del choque.

Información de los involucrados.

Información de los vehículos.

Fotos de los vehículos y daños.

Firmas de los involucrados.

Plan piloto

Etapa 1. (15 de mayo al 19 de mayo)

1. Presentación y distribución de materiales de entrenamiento.

Etapa 2. (22 de mayo al 9 de junio).

1. Ejecución del plan piloto.
2. Recopilación y análisis de los resultados.

Etapa 3. (13 de junio).

1. Presentación de resultados y de la herramienta a la Cámara de Autos.

Plan comunicaciones

Etapa 1. (15 de mayo al 26 de mayo)

1. Reunión con el comité de comunicaciones presentando Marcus Conductores.
2. Generación del material infográfico con respecto a las bondades de la herramienta y sus nuevos usos.

Etapa 2. (9 de junio al 23 de junio).

1. Envío del material infográfico a las compañías para ser compartido en sus diversos canales al asegurado.

Integrantes actuales de Marcus



82,8%

Primas emitidas, cifras a marzo de 2023.

10

PROPOSICIONES Y VARIOS.