



**Análisis en la atención de Siniestros por compañías aseguradoras en la Ciudad de
Medellín**

Basado en Revisión Documental y Administradores del Servicio

Luz Andrea Amaya Guzmán

Trabajo de grado para optar el título de Ingeniera Industrial

Modalidad de Práctica Cursada

Trabajo de Grado

Asesor

Olga Cecilia Usuga Manco, PhD en Ciencias Estadística

Universidad de Antioquia

Facultad de Ingenierías

Ingeniería Industrial

Medellín

2025

Cita	(Amaya Guzmán, 2025)
Referencia	(Amaya Guzmán, 2025). <i>Análisis en la atención de Siniestros por compañías aseguradoras en la Ciudad de Medellín. Basado en Revisión Documental, Perspectivas de Administradores del Servicio</i> [Trabajo de grado]. Universidad de Antioquia, Medellín, Colombia.
Estilo APA 7 (2020)	



Seleccione biblioteca, CRAI o centro de documentación UdeA (A-Z)

Repositorio Institucional: <http://bibliotecadigital.udea.edu.co>

Universidad de Antioquia - www.udea.edu.co

El contenido de esta obra corresponde al derecho de expresión de los autores y no compromete el pensamiento institucional de la Universidad de Antioquia ni desata su responsabilidad frente a terceros. Los autores asumen la responsabilidad por los derechos de autor y conexos.

Dedicatoria

Dedico este trabajo de grado a mi familia, por su amor incondicional, su apoyo constante y por ser mi mayor fuente de motivación a lo largo de este camino. A ellos, quienes siempre creyeron en mis capacidades y me alentaron a superar cada obstáculo, les ofrezco este logro con gratitud y cariño. Además, a todas aquellas personas que me acompañaron con palabras de aliento, confianza y enseñanzas, dejando huella en mi proceso formativo y profesional.

Agradecimientos

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento a todas las personas e instituciones que hicieron posible la realización de este trabajo de grado.

En primer lugar, agradezco a Dios y a mi familia, cuyo apoyo incondicional y motivación constante me acompañaron en cada etapa de este proceso.

A mi asesora académica Olga Cecilia Usuga Manco, por su guía, paciencia y conocimientos compartidos. Su orientación me permitió enfrentar los retos de manera estructurada y enriquecedora.

Finalmente, agradezco a mi universidad, por brindarme las herramientas académicas necesarias para desarrollar este proyecto, así como a los docentes cuyo conocimiento y dedicación dejaron en mí un aprendizaje invaluable a lo largo de mi formación profesional.

A todos ustedes, mi más profundo agradecimiento por ser parte de este logro.

Tabla de contenido

Resumen	10
Abstract.....	11
Introducción.....	12
1 Planteamiento del Problema.....	13
1.1 Antecedentes	13
2 Justificación.....	15
3 Objetivos	16
3.1 Objetivo general	16
3.2 Objetivos específicos.....	16
4 Marco teórico	17
5 Metodología	22
6 Resultados	24
6.1 Taxonomía de factores que afectan la atención de siniestros.....	24
6.1.1 Dimensión Operativa.....	25
6.1.2 Dimensión Relacional con el Cliente	27
6.1.3 Dimensión Tecnológica.....	29
6.1.4 Dimensión Normativa y Regulatoria.....	30
6.1.5 Dimensión Estratégica y de Benchmarking	30
6.1.6 Dimensión Social y Ambiental	30
6.2 Recolección de información.....	31
6.2.1 Caracterización de empresas	31
6.3 Selección de factores que afectan la atención de siniestros	34
6.4 Evaluación del Proceso de Atención de Siniestros	35
6.5 Factores de Mejora del Proceso de Atención de Siniestros	40

7	Discusión.....	43
8	Conclusiones	45
9	Referencias	46
10	Anexos.....	49
10.1	Anexo 1. Formato de encuesta para el análisis de la atención en el sector de seguros de autos	49

Lista de tablas

Tabla 1 Factores que afectan la atención de siniestros de automóviles	24
Tabla 2 Listado de factores que afectan la atención de siniestros.....	34

Lista de figuras

Figura 1 Cobertura No-Vida - Primas emitidas directas	20
Figura 2 Compañía aseguradora del encuestado	32
Figura 3 Rol en el proceso de atención de siniestros	32
Figura 4 Años de experiencia en el rol.....	33
Figura 5 Tipo de área que opera la aseguradora.....	33
Figura 6 Puntuación de factores que afectan la atención de siniestros	35
Figura 7 Tiempo promedio en completar el proceso de resolución del caso	36
Figura 8 Principales retos en la atención de siniestros de autos.....	37
Figura 9 Aspectos importantes para mejorar la experiencia del cliente en la atención de siniestros	38
Figura 10 Evaluación de la eficiencia del proceso de atención de siniestros.....	38
Figura 11 Frecuencia de problemas de comunicación o coordinación entre la aseguradora y el taller.....	39
Figura 12 Porcentaje de vehículos que requieren ajustes adicionales tras la entrega al cliente.....	40
Figura 13 Principales motivadores para mejorar la atención de siniestros	41
Figura 14 Importancia de implementación de tecnologías.....	41
Figura 15 Tipo de capacitación para mejorar la atención de siniestros desde su rol	42

Siglas, acrónimos y abreviaturas

EOSF	Estatuto Orgánico del Sistema Financiero
IA	Inteligencia Artificial
IAG	Inteligencia Artificial Generativa
SOAT	Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito

Resumen

Este trabajo tiene como objetivo desarrollar un análisis documental de la atención de siniestros por parte de las compañías aseguradoras en Medellín, identificando los factores que afectan la gestión de los administradores de servicios y las oportunidades de mejoras basado en una revisión documental y la percepción de los administradores del servicio. Este enfoque integral permite evaluar los factores que influyen en la prestación de un servicio eficiente.

La metodología adoptó un enfoque mixto que combina información cualitativa y cuantitativa. En la revisión documental se analizaron normativas, manuales de procedimiento, políticas de servicio y estudios previos sobre la atención de siniestros en Colombia, proporcionando un marco teórico y normativo sólido. Además, se recopilieron perspectivas de los administradores de servicios mediante encuestas, destacando aspectos como tiempos de respuesta, comunicación y satisfacción general. Este análisis crítico revela cómo las aseguradoras responden a las expectativas de los usuarios.

Los resultados incluyen la identificación de factores que afectan la eficiencia, como barreras de comunicación, falta de digitalización y desigualdad en el trato a clientes según el tipo de póliza. Finalmente, se plantean recomendaciones para optimizar tiempos de respuesta, fortalecer canales de comunicación y fomentar la transparencia en la gestión de siniestros, promoviendo confianza y mejores relaciones entre aseguradoras y clientes.

Palabras clave: Atención de siniestros, aseguradoras, eficiencia operativa, satisfacción del cliente.

Abstract

The objective of this work is to develop a documentary analysis of claims handling by insurance companies in Medellín, identifying the factors that affect the management of service managers and the opportunities for improvement based on a documentary review and the perception of service managers. This comprehensive approach allows evaluating the factors that influence the provision of an efficient service.

The methodology adopted a mixed approach combining qualitative and quantitative information. The documentary review analyzed regulations, procedure manuals, service policies and previous studies on claims handling in Colombia, providing a solid theoretical and normative framework. In addition, service managers' perspectives were gathered through surveys, highlighting aspects such as response times, communication and overall satisfaction. This critical analysis reveals how insurers respond to user expectations.

The results include the identification of factors that affect efficiency, such as communication barriers, lack of digitalization and inequality in the treatment of clients according to the type of policy. Finally, recommendations are made to optimize response times, strengthen communication channels and foster transparency in claims management, promoting trust and better relations between insurers and clients.

Keywords: Claims handling, insurance companies, operational efficiency, customer satisfaction.

Introducción

La eficiencia en la atención de siniestro es primordial para garantizar la satisfacción de los asegurados y conservar la reputación de las compañías aseguradoras. El mercado asegurador Colombiano en la parte de autos está en constante crecimiento, si se tiene en cuenta el aumento del número de vehículos que se mueven a nivel nacional. De acuerdo con el Informe presentado por Fenalco y ANDI (2024), el sector automotor presentó un crecimiento acumulado del 4% en el periodo enero y octubre en comparación con el año anterior en la venta de vehículos nuevos.

Disminuir riesgos, consecuencias y reducir la incertidumbre económica futura de ciudadanos, empresas y gobiernos a través de una compensación financiera es la contribución de la industria aseguradora al desarrollo económico del país, ya que de esta forma se protegen los activos, y se logra una recuperación y estabilidad más rápida ante condiciones adversas (Pava, 2021).

El sector asegurador de autos en Colombia en el aspecto competitivo se destaca por su compromiso de calidad de servicio y la satisfacción del cliente, manteniendo estándares altos de cobertura; una aseguradora con una reputación impecable genera confianza en sus clientes y se respalda por un historial de integridad y satisfacción.

En Medellín, el incremento en la cantidad de vehículos y la creciente demanda de seguros han resultado en un mayor volumen de reclamaciones, lo cual pone a prueba la capacidad de respuesta de las aseguradoras. Este proyecto se centra en la necesidad de analizar los procesos de atención de siniestros, con un enfoque particular en la identificación de los factores que generan retardos y afectan la satisfacción del cliente. Se analizarán los antecedentes y el contexto del problema para identificar los factores que afectan la atención de los siniestros. El objetivo principal es desarrollar un análisis documental de la atención de siniestros por parte de las compañías aseguradoras en Medellín, identificando los factores que afectan la gestión de los administradores de servicios y las oportunidades de mejoras.

1 Planteamiento del Problema

En la economía colombiana el sector asegurador representa un papel considerable; en la cual se fomenta la confianza en las actividades económicas y sociales, particularmente los seguros de autos es una categoría indispensable, debido al crecimiento vehicular del país y los diferentes riesgos que están directamente relacionados con la movilidad ya sea urbana o rural.

El entorno competitivo en el que se desarrolla este sector se debe a los constantes cambios, la llegada de nuevas empresas y tecnologías que contribuyen a la mejora de la experiencia del cliente, ampliando los seguros y brindando soluciones más enfocadas a las necesidades del asegurador y que sean ágiles. Una compañía aseguradora para destacar en el ámbito competitivo del sector de seguros de autos debe enfocarse en brindar servicios integrales, junto con una excelente reputación, cobertura adecuada, una excelente relación calidad-precio, servicio al cliente y flexibilidad en sus pólizas.

La atención de siniestro sigue siendo un reto importante pese a los avances tecnológicos, los tiempos de respuestas, la calidad del servicio al cliente y la gestión de proveedores, son áreas críticas que dificultan la satisfacción de los asegurados. El sector de seguros de autos en Colombia está viviendo una transformación notable, impulsada por la innovación y la competencia. Esta situación abre oportunidades significativas para mejorar la atención de siniestros, un factor crucial que influye directamente en la confianza y lealtad de los clientes. Este trabajo de investigación se propone analizar la atención de siniestros por compañías de la ciudad de Medellín, identificando los factores que la afectan, las mejores prácticas, los desafíos y las oportunidades dentro de un entorno dinámico y en constante evolución.

1.1 Antecedentes

Un primer trabajo desarrollado por Anaya (2020), titulado “Propuesta de mejora de atención de siniestros en las aseguradoras de autos: modelo de negocio de una solución tecnológica Insurtech”, en el cual se utilizó herramientas para analizar a la industria aseguradora y la competencia, en el cual se evidencio que esta industria en la ciudad de México es funcional y rentable, la cual genera ganancias y ofrece opciones atractivas para la inversión; se propone un modelo de negocio basada en una solución tecnológica por medio de aplicaciones web. Además,

se mostró un análisis comparativo de tiempos de respuestas de los procesos actuales con los que pueden obtener al adoptar la solución planteada, y las mejoras que descritas.

En un segundo trabajo desarrollado titulado “Propuesta de un nuevo modelo de negocio para el canal tradicional de intermediación de seguros” por Chiapero (2021), esta propuesta está compuesta por cuatro líneas de acciones; la plataforma digital es el eje principal de ella para cotizar y comprar los diferentes seguros. . Finalmente concluye que el mercado de seguros está en estado de revolución y cambios, en un proceso de adaptación de consumidores exigentes cada vez más y principalmente propensos a la inmediatez y resolución.

Un tercer trabajo desarrollado por Cruz (2022), titulado “optimización del tiempo de respuesta al cliente por atención de siniestros de un seguro en una compañía aseguradora”; el cual identifica y analiza los puntos clave en los que se genera demoras en el proceso de atención de siniestros de productos masivos de una aseguradora; el cual no solo busca la solución al punto de quiebre, sino que esta alternativa sea atractiva y adecuada para la compañías. Las principales causas en la atención de siniestro se deben a demoras en la atención de los ejecutivos y las alta tasa de reprocesos y se establece la propuesta de implementar una solución tecnológica alineada a los objetivos de la aseguradora.

2 Justificación

Debido a los avances tecnológicos, las plataformas y la transformación digital que se ha desarrollado en los últimos años han ocasionado cambios en la forma de gestionar y adquirir los seguros. Las nuevas compañías emergentes marcan un punto diferenciador en el desarrollo de sus procesos los cuales son más transparentes y automatizados, lo que genera que las aseguradoras tradicionales adapten y mejoren sus servicios; esto permite que se puedan desarrollar los procesos de forma más eficiente y rápidos especialmente en la gestión de siniestro y por medio de análisis se puedan identificar cuáles son los factores que generan retardos en este procedimiento y diseñar estrategias que ayuden a optimizarlo y así aumentar la satisfacción de los aseguradores y el posicionamiento de estas compañías en el mercado.

3 Objetivos

3.1 Objetivo general

Desarrollar un análisis documental de la atención de siniestros por parte de las compañías aseguradoras en Medellín, identificando los factores que afectan la gestión de los administradores de servicios y las oportunidades de mejoras.

3.2 Objetivos específicos

1. Identificar las áreas claves de influencia y factores dentro del proceso de gestión de atención de siniestros de los asegurados por medio de una revisión documental.
2. Evaluar el desempeño del proceso de gestión de la atención siniestros de los administradores de servicios.
3. Analizar los principales factores que afectan la eficiencia y calidad en la atención de siniestros, los tiempos de respuestas, comunicación y resolución de casos.

4 Marco teórico

Las aseguradoras formalmente surgieron en el siglo XVII, estas ya eran compañías que por medio de un cálculo matemático basaban la protección de sus asegurados y así estiman las pérdidas que podrían surgir en un periodo, lo que dio al uso del término de riesgo de suscripción, esto ha evolucionado hasta la forma actual de ciencia actuarial que emplean recursos tecnológicos, continuamente se van actualizando y siendo mejores y más sofisticados cada vez y la facilidad de acceder la información estadísticas, lo que conlleva a generar una mayor confiabilidad en la estimación de las pérdidas (Casallas et al., 2006).

En Colombia, el sector asegurador existe desde alrededor de 150 años desde el inicio demostró lo primordial de su función como expertos en riesgos; actualmente cuentan con una variedad de compañías autorizadas para operar en el país, esta industria está formada por 43 orientadas no solo en gestionar, prevenir y la elevación de riesgos de los asegurados, ahora también juega un papel como inversionista institucional (Pava, 2021).

El siniestro es la cantidad que la compañía de seguros está obligada a pagar según el contrato en caso de pérdida; corresponde al a obligación del asegurador de pagar la prima del seguro al asegurado; la materialización de un daño; es un evento que ocasiona una sucesión de daños que están garantizados en la póliza hasta una determinada cuantía (Castro et al., 2014).

- Siniestro Total: Cuando la ocurrencia produce la destrucción o desaparición completa del bien asegurado
- Siniestro Parcial: es aquel en el que se destruye ó pierde una parte del bien asegurado.
- Siniestro Declarado: Aquel que ha sido comunicado por el asegurado a su entidad aseguradora.
- Siniestro Pagado: Aquel cuyas consecuencias económicas han sido completamente indemnizadas al asegurado por la Compañía de Seguros.
- Siniestro Pendiente: Aquel que no ha sido totalmente indemnizado.

La siniestralidad vial es el resultado de una combinación de factores, como el crecimiento de la población, el aumento de la motorización urbana o lo cambios en la dinámica socioeconómica y cultural regional, que conducen a cambios en los patrones de la movilidad humana (Angarita Tovar, 2021).

De acuerdo con (Anaya, 2020) en el proceso de atención de siniestros participan varios actores que cumplen funciones específicas:

1. Asegurado: persona que contrata la póliza
2. Afectado: persona que sufrió alguna afectación debido al incidente
3. Terceros afectados: son aquellas personas o entes ajenos al incidente directo se vieron involucrados
4. Cabina de atención de siniestros: es el centro de atención que pertenece la aseguradora don se ofrece la atención de los incidentes
5. Ajustador: experto enviado por la aseguradora al lugar del siniestro con la capacidad determinar los alcances del incidente
6. Valuadores: Expertos que son capaces de determinar el monto de daños de los incidentes
7. Servicios de Asistencia: grúas, ambulancias o legal

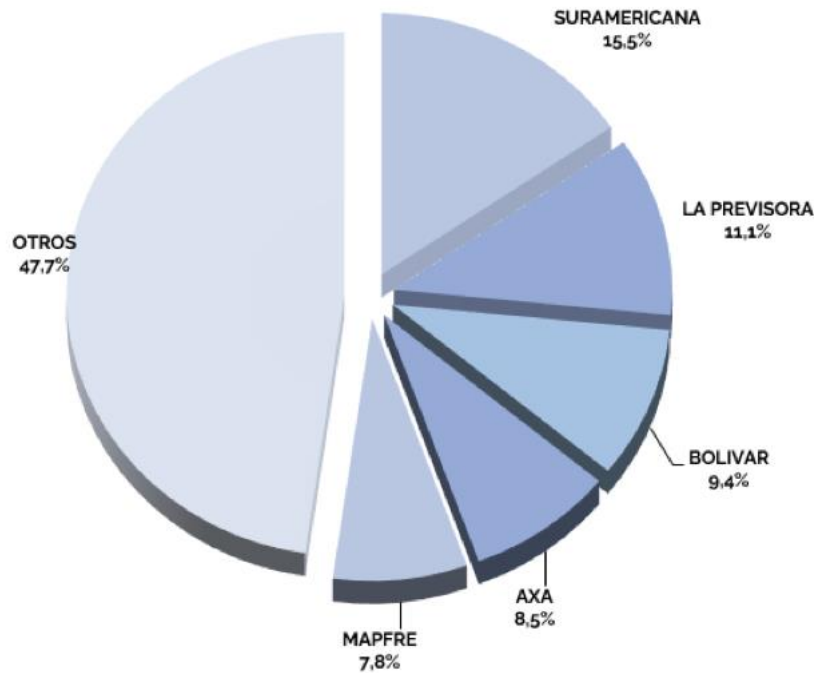
En el ámbito de los seguros de autos existe una amplia variedad de compañías autorizadas para operar en el país , las cuales desempeñan un papel importante en la protección de bienes y la confianza de los propietarios de vehículos, lo cual garantiza una atención adecuado en el caso de siniestros (Bosch, 2024). A continuación, se enumeran las compañías que operan en el sector de seguros de autos en el país:

- Allianz Seguros
- AXA Colpatria Seguros
- BBVA Seguros Colombia
- Chubb Seguros Colombia
- HDI Seguros
- La Equidad Seguros
- La Previsora Compañía de Seguros
- Mapfre Seguros Colombia
- Qualitas Colombia
- RSA Seguros
- SBS Seguros Colombia
- Seguros Bolívar

- Seguros del Estado
- Seguros Mundial
- Solidaria Seguros
- Sura
- Zurich Seguros Colombia

De acuerdo con Value & Risk Raking (2024), el negocio del mercado asegurador se distribuye entre los segmentos No-Vida, Pensiones y rentas, Riesgos Laborales y Vida, el segmento más grande fue No-Vida el acumulo \$11,3 billones en rima, equivalente al 42,7% del mercado total; seguido de vida con el 25,8% del total y \$6,8 billones en primas. Del segmento de No-Vida, los seguros de automóviles representa el mayor volumen con primas de \$3,18 billones, seguido por SOAT con \$1,77 billones.

Al cierre del primer trimestre de 2024, el mercado de seguros en Colombia presenta una competencia intensa con varios grupos aseguradores dominando diferentes segmentos. En el ámbito de las coberturas de no vida (Ver Figura 1), Suramericana se posiciona como líder con un 15,5%, seguido de La Previsora con un 11,1%, en tercer lugar, Bolívar con un 9,4% y se completa el grupo de las cinco principales aseguradoras con AXA con 8,5% y Mapfre con 7,8%.

Figura 1*Cobertura No-Vida - Primas emitidas directas*

Nota: La figura fue tomada de Value & Risk Raking (2024) en la cual se muestran las compañías aseguradoras de Colombia con una mayor participación en el mercado de no-vida.

Por otro lado, los siniestros pagados como porcentaje de las primas directas se han incrementado alcanzando el 45,2%, lo que representa un aumento respecto al 42,7% en el mismo periodo del año anterior. A pesar de estos incrementos, los siniestros incurridos se han reducido relativamente y el resultado técnico ha mostrado una mejora, situándose en -11,3% frente a -17,2% en 2023, lo que indica un avance en la gestión de riesgos del mercado considerado en su conjunto.

Normativa

En Colombia, la actividad aseguradora se encuentra avalada por la Constitución Política de Colombia, que en su artículo 335, establece “*Las actividades financiera, bursátil, aseguradora y cualquier otra relacionada con el manejo, aprovechamiento e inversión de los recursos de captación a las que se refiere el literal d) del numeral 19 del artículo 150 son de interés público y sólo pueden ser ejercidas previa autorización del Estado, conforme a la ley, la cual regulará la forma de intervención del Gobierno en estas materias y promoverá la democratización del*

crédito". Es así como a través de la Superintendencia Financiera de Colombia el Estado ejerce la inspección, vigilancia y control sobre las entidades que desarrollan este tipo de actividad.

El mercado asegurador se encuentra conformado en diferentes segmentos en los cuales las compañías desarrollan su objeto social, tales como: seguros de daños, seguros de personas, ramos de seguridad social y SOAT.

El seguro de automóviles se rige por las normas generales que regulan el contrato de seguro contenidas en el Título V, Libro Cuarto del Código de Comercio y, en especial, por las disposiciones consignadas en el Capítulo I y la Sección I del Capítulo II del mencionado título que comprende los artículos 1036 a 1112, en su consideración a su carácter de seguro de daños.

También es importante recordar que, de acuerdo con la normativa vigente, para que exista un contrato de seguro se requiere cumplir con ciertos elementos esenciales según el Código de Comercio art. 1045:

1. El interés asegurable
2. El riesgo asegurable
3. La prima o precio del seguro
4. La obligación condicional del asegurador

Si falta alguno de estos elementos, el contrato de seguro no tendrá ningún efecto legal.

Estatuto Orgánico del Sistema Financiero (EOSF): Este es el marco legal que regula el funcionamiento del sistema financiero y asegurador en Colombia.

Decreto Único Financiero (Decreto 2555 de 2010): Este decreto incorpora las normas que sobre el sector financiero expide el Gobierno Nacional.

Circular Básica Jurídica (Circular Externa 029 de 2014): Proporciona las normas básicas de cumplimiento obligatorio para las entidades supervisadas por la Superintendencia Financiera de Colombia.

Circular Básica Contable y Financiera (Circular Externa 100 de 1995): Incluye las normas contables y financieras que deben seguir las aseguradoras.

Estas normativas son esenciales para garantizar que las aseguradoras operen de manera adecuada y cumplan con los estándares requeridos para proteger a los consumidores y mantener la estabilidad del mercado asegurador.

5 Metodología

Para el cumplimiento de los objetivos planteados se desarrolló el presente trabajo bajo una metodología mixta, la cual tiene un enfoque tanto cualitativo como cuantitativo; ya que es la que se adapta a sus características. El enfoque cualitativo se evidenció por las investigaciones teóricas que se realizaron, y el enfoque cuantitativo se dio en la recopilación de datos tanto actuales como históricos y las diferentes herramientas usadas para el análisis de información obtenida. Para el desarrollo del presente trabajo, se implementaron las siguientes etapas:

Etapa 1: Taxonomía de factores: en esta se usaron diferentes herramientas, en las cuales se pudo identificar los principales factores que afectan la eficiencia en el proceso de atención de siniestros.

Etapa 2: Recolección de información: El instrumento de recolección de información usado fue por medio de una encuesta la cual se diseñó por medio del aplicativo Google Forms, la cual constaba de 4 secciones y en total 19 preguntas de opción múltiple y abiertas, dirigida a empleados de aseguradoras y talleres, en total la encuesta fue desarrollada por 20 personas (Ver Anexo10.1).

Etapa 3: Selección de factores que afectan la atención de siniestros. Dentro del cuestionario desarrollado en la etapa anterior, se estableció que de cada uno de los factores estaba entre 1 y 5, siendo 1 el menos insatisfactorio y 5 muy satisfactorio para el encuestado, por lo que, según las respuestas que se obtuvieron por parte de los encuestados para la selección de los principales factores, los factores que obtengan una menor puntuación total son los más relevantes.

Etapa 4: Evaluación del Proceso de Atención de Siniestros: Dentro de una sección de la encuesta se desarrollaron preguntas enfocadas en conocer los tiempos de duración de un siniestro de automóviles, los retos que se enfrentan, aspectos importantes que contribuyan a mejorar la experiencia del cliente.

Etapa 5: Factores de Mejora del Proceso de Atención de Siniestros: en esta sección se orientaba en conocer los principales alentadores para mejorar la atención y el papel que juega la

implementación de nuevas tecnologías en el proceso de siniestros.

6 Resultados

En esta sección se explicara el análisis de los resultados de cada una de las 5 etapas, la primera etapa es la taxonomía de los factores que afectan la atención de siniestro que se desarrolló de acuerdo a la revisión documental de la literatura relacionada con cada una de las categorías y en las etapas siguientes son los resultados que arrojo la encuesta diseñada para los empleados de las aseguradoras y talleres, la cual se estructuro en secciones; la segunda etapa es la recolección e información enfocada en las características de la empresa; la etapa 3 es la selección de factores que afectan la atención de siniestros; la etapa 4 es la evaluación del proceso de atención de siniestros y finalmente los factores de mejora del proceso de atención de siniestros

6.1 Taxonomía de factores que afectan la atención de siniestros

La taxonomía de los factores que afectan la atención de siniestros de automóviles puede organizarse según las áreas clave de influencia dentro del proceso de gestión de siniestros. Esta clasificación está basada en dimensiones operativas, interacciones con el cliente, y el entorno normativo y estratégico. En la Tabla 1, en total se resumen 12 factores que afectan la atención de siniestros de automóviles.

Tabla 1

Factores que afectan la atención de siniestros de automóviles

Categoría	Factores	Autores
Operativa	Tiempo de Respuesta y Resolución	(Cruz, 2022)
	Capacidad de Evaluación y Peritaje	(Massa, 2024)
	Eficiencia en el Pago de Indemnizaciones	(Escobar & Paez, 2017) (Ospina, 2019)
	Gestión de Proveedores y Talleres	(Gomez, 2013)
	Costo y Eficiencia Operacional	(Hernandez, 2015)
		(Schneider & Sanchez, 2012)

2/6/2025 11:06:00 PM

Relacional con el Cliente	Calidad del Servicio al Cliente	(Marcayata et al., 2015) (Bastidas, 2017) (Sanchez & Castro, 2020)06/02/2025 11:06:00 p. m.
	Transparencia y Comunicación	(Otazu Serrano, 2018)
Tecnológica	Tecnología y Automatización	(Villamayor, 2024)
	Innovación y Adaptabilidad	(Varela, 2024)
Normativa y Regulatoria	Cumplimiento Normativo y Legal	(Angarita Tovar, 2021) (Chapetón, 2022)
Estrategia y Benchmarking	Benchmarking y Mejores Prácticas	
Social y Ambiental	Sostenibilidad y Responsabilidad Social	(Bonnet et al., 2022) (Jimenez Ardila et al., 2021)

Esta taxonomía permite ver los factores clave desde una perspectiva amplia, considerando tanto los procesos internos, las relaciones con el cliente, como las regulaciones y tendencias estratégicas.

6.1.1 Dimensión Operativa

Estos factores están relacionados con la eficiencia interna y la rapidez del proceso de atención de siniestros.

a. Tiempo de Respuesta y Resolución

Definición: Tiempo desde el reporte inicial hasta la resolución final del caso.

Impacto: Afecta la satisfacción del cliente y la eficiencia operativa.

De acuerdo con, Cruz (2022) determinó que la duración estimada del proceso de atención de siniestros, es de 17,2 días; las actividades con una duración mayor son la inspección con un porcentaje del 64,12% del total, y en segundo lugar están las actividades de operación con un 33,53% del conjunto; a través de una propuesta de mejora por medio de la implementación de un solución tecnológica a cual permite eliminar actividades operativas manuales y así disminuir los días de atención a 8 lo que equivale a un 25% menos de los esperado.

b. Capacidad de Evaluación y Peritaje

Definición: Habilidad para evaluar rápidamente los daños y determinar la responsabilidad.

Impacto: Asegura la precisión en la determinación de los daños y reduce los tiempos de espera.

El perito inspector dentro de las compañías aseguradoras tiene un papel importante dentro del proceso de la evaluación de los siniestros vehiculares y la reclamación; el cual calcula e inspecciona los daños sobre los vehículos asegurados en incidente de tránsitos u otros sucesos que estén protegidos por la póliza de seguro. Por medio de esta evaluación se permite encontrar posibles fraudes, en donde la compañía de seguros determina la correspondiente indemnización del asegurado, con base a los términos de la póliza y daños analizados; teniendo en cuenta aspectos como la magnitud, proyección y orientación de los daños son los rastros que se analizan por medio de técnicas visuales y/o táctiles, en el que se requiere el uso de métodos de compatibilidad de daños como herramienta decisiva (Massa, 2024).

c. Eficiencia en el Pago de Indemnizaciones

Definición: Rapidez y facilidad en la realización del pago de indemnización.

Impacto: Mejora la satisfacción del cliente y fortalece la relación de confianza con la aseguradora.

El pago de la indemnización es la prestación más relevante a la que se rige el asegurador al momento de firmar un contrato de seguro; la compañía aseguradora está comprometida a indemnizar el daño causado por el accidente de tránsito una vez comprobado el siniestro y su cuantía; la víctima en Colombia tiene garantizada una indemnización por la incidencia de un siniestro, aunque en ocasiones esta no satisface realmente a la víctima ni al asegurado, el cual confía en su póliza de seguro el cubrimiento de todos los daños ocasionados (Ospina, 2019).

De acuerdo con el estudio de caso desarrollado por Escobar & Paez (2017), el 70% de los clientes afirma que los tiempos de respuestas ante la solución de una indemnización son

demasiados largos, calificándolos como un proceso regular o malo; el 75% de los encuestados afirma que los tiempos de respuesta para saber el estado de su siniestro es muy lento y el 80% afirma que no es práctico el proceso de indemnizaciones por la cantidad de trámites que deben realizar.

d. Gestión de Proveedores y Talleres

Definición: Coordinación con talleres y proveedores de servicios relacionados con la reparación o el reemplazo de vehículos.

Impacto: Afecta la calidad de la reparación, tiempos de respuesta y costo total del siniestro.

En el proceso de indemnización de los automóviles gran parte de estos corresponde a la cobertura de daños, la cual se realiza en talleres a través de un proceso de tercerización de los proveedores que ofrecen estos servicios de acuerdo con las características de atención calidad y oportunidad; como resultado de esto se obtiene mejores utilidades tanto para el cliente, la aseguradora y los proveedores.

e. Costo y Eficiencia Operacional

Definición: Relación entre los costos de los procesos internos y los resultados obtenidos.

Impacto: La eficiencia en el uso de recursos influye en la rentabilidad del proceso de gestión de siniestros.

Los riesgos operacionales son los riesgos de pérdida procedentes de los inadecuados procesos internos, ya sea del personal, sistema o sucesos externos. En el sector asegurador se debe medir la eficiencia y productividad con el fin de corregir las fallas y mejorar las estrategias; durante el estudio desarrollado por Schneider & Sanchez (2012), se encontró que el grado de eficiencia y el tamaño de las compañías se relaciona, en donde las compañías de mayor tamaño son las más eficientes, mayor grado de productividad y son las empresas de mayor siniestralidad.

6.1.2 Dimensión Relacional con el Cliente

Los factores en esta categoría están enfocados en la experiencia del cliente y cómo las aseguradoras interactúan con él durante el proceso de siniestro.

a. Calidad del Servicio al Cliente

Definición: Actitud, empatía y claridad en las interacciones con el cliente.

Impacto: Afecta la percepción del cliente sobre la marca y la satisfacción general con el servicio.

En el entorno en que se desarrollan actualmente las compañías exige que sean más eficaces y eficiente, debido al nivel alto de complejidad, competitividad del mercado, y clientes cada vez más demandantes y exigentes, lo cual orienta a la calidad de las organizaciones, esto conlleva a atraer más clientes y aumentar los recursos y beneficios. La calidad del servicio es una fuerte ventaja competitiva que necesita esfuerzos de forma colectiva de cada una de las áreas que componen las empresas y los integrantes de esta son el factor fundamental que realizara cada uno de los procesos para entregar un resultado final al cliente externo. Por lo tanto estas empresas deben tener un gran acogida nacional efectuando herramientas y estrategias de alta calidad, eficiencia y prestigio, ya que estos brindan el servicio conforman los clientes internos y cada uno de los miembros que componen la empresas y la atención son un factor fundamental y debe ser de vital importancia para lograr los objetivos comprometidos con su labor, y esto hace que la empresa funcione de forma a adecuada y eficiente para satisfacer las necesidades de sus clientes.

b. Transparencia y Comunicación

Definición: Claridad y frecuencia en la comunicación con el cliente y los talleres a lo largo del proceso.

Impacto: La falta de transparencia genera desconfianza, mientras que una buena comunicación mejora la experiencia del cliente.

Las aseguradoras son fundamentales en la economía, por tanto es importante que exista una transparencia indudable; debido a que adquiere una mayor importancia cuando interviene un consumidor; esta se relaciona con el derecho a la información, antes y durante la vigencia del contrato; las empresas aseguradoras han tomado conciencia de esto y como resultado de ello han desarrollado avances que se pueden visualizar en sus páginas webs.

6.1.3 Dimensión Tecnológica

Factores que están relacionados con la adopción de herramientas tecnológicas y su impacto en la eficiencia y efectividad de los procesos.

a. Tecnología y Automatización

Definición: Uso de herramientas digitales, aplicaciones móviles, inteligencia artificial y automatización para gestionar siniestros.

Impacto: Acelera los procesos, reduce errores humanos y mejora la eficiencia operativa.

La adopción de nuevas tecnologías ha cambiado la manera en que las aseguradoras desarrollan las reclamaciones y contribuye a la mejora de la eficiencia, precisión y satisfacción de los clientes; la IA en la gestión de siniestros ha logrado la automatización de los procesos por medio de algoritmos de aprendizaje automático para analizar grandes volúmenes de datos y tomar decisiones informadas; como resultado reduce los tiempos de procesamiento y disminuye los errores humanos; por medio de las aplicaciones móviles permiten a los asegurados capturar fotos o videos de los daños y enviarlas por medio de equipos se analizan estas imágenes y se estiman los costos de reparaciones sin la intervención de un perito tasador.

b. Innovación y Adaptabilidad

Definición: Implementación de nuevas prácticas, tecnologías y metodologías en el proceso de gestión de siniestros.

Impacto: Incrementa la competitividad de la aseguradora al adaptarse a nuevas demandas y condiciones del mercado.

El impacto de la inteligencia artificial generativa (IAG) permite a las aseguradoras gestionar reclamaciones de forma más eficiente y disminuye la intervención humana, la cual puede analizar la documentación enviada por clientes, generar informes y en algunos casos determinar la validación de una solicitud en tiempo real; esta ha transformado la manera en que las aseguradoras interactúan con los clientes y gestionan los procesos; pero se debe tener en cuenta que con esta transformación se obtienen responsabilidades en relación con la ética, privacidad y gestión del

cambio organizacional he aquí donde las compañías deben tener la capacidad de encontrar el equilibrio entre la innovación con la gestión responsable de riesgos.

6.1.4 Dimensión Normativa y Regulatoria

Factores que aseguran que el proceso de atención de siniestros cumpla con las normativas legales y estándares del sector.

a. Cumplimiento Normativo y Legal

Definición: Adherencia a las leyes y regulaciones locales e internacionales aplicables a los procesos de seguros y siniestros.

Impacto: Evita sanciones, conflictos legales y garantiza la seguridad jurídica para la empresa y los clientes.

La aceptación de instrumentos internacionales proporciona un marco normativo que obligue a diseñar y vender vehículos motorizadas resistente a los impactos, con el objetivo de proteger los pasajeros y los demás usuarios de las vías como es el Foro Mundial de las Naciones Unidas para la Armonización de las Regulaciones de Vehículos; por otro lado, organismos como la OMS y la OPS recomiendan para los países de ingresos medio-bajo por lo menos 8 normas de seguridad vehicular de las naciones unidas.

6.1.5 Dimensión Estratégica y de Benchmarking

Factores que permiten a las aseguradoras mejorar sus procesos mediante la observación y adopción de mejores prácticas en la industria.

a. Benchmarking y Mejores Prácticas

Definición: Comparación continua con estándares de la industria y adopción de las mejores prácticas.

Impacto: Permite la mejora continua, identificando áreas de oportunidad y optimizando los procesos.

6.1.6 Dimensión Social y Ambiental

Factores relacionados con la sostenibilidad y el compromiso social de la aseguradora.

a. Sostenibilidad y Responsabilidad Social

Definición: Consideración de los impactos ambientales y el compromiso social dentro del proceso de atención de siniestros.

Impacto: Promueve una imagen positiva de la empresa y responde a las expectativas de los clientes interesados en la sostenibilidad.

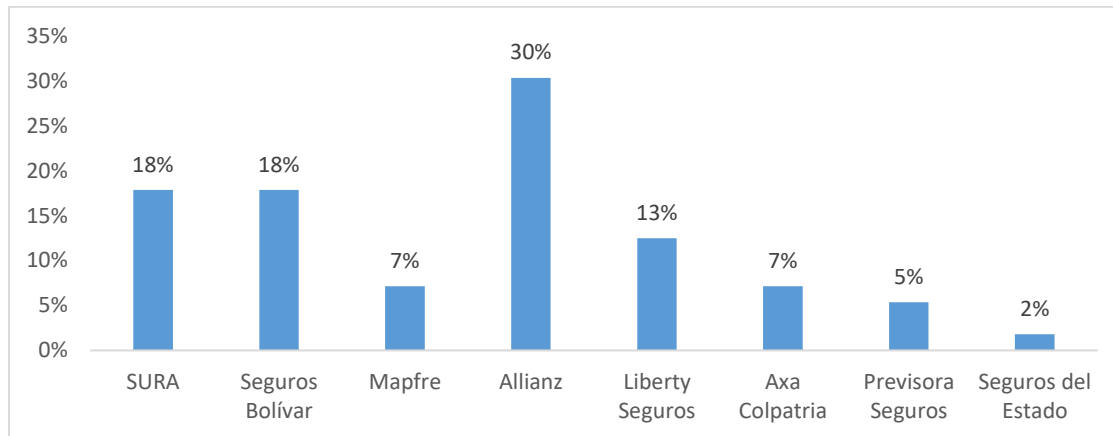
En la industria aseguradora el desarrollo sostenible está determinadamente relacionado con la adecuada gestión del riesgo; la sostenibilidad se define en este ámbito como la capacidad de generar soluciones de protección que faciliten el valor compartido, una gestión efectiva de las redes de proveedores y la inversión responsable; donde se promueve la sostenibilidad a través del fortalecimiento de los derechos humanos, implementando acciones de ecoeficiencia y la promoción de la transparencia.

6.2 Recolección de información

La encuesta está dirigida a los empleados de las aseguradoras y empleados de talleres que son proveedores de las diferentes compañías ubicadas en la ciudad de Medellín, estos son clientes internos dentro de las compañías los cuales realizan las diferentes actividades para lograr la satisfacción del cliente.

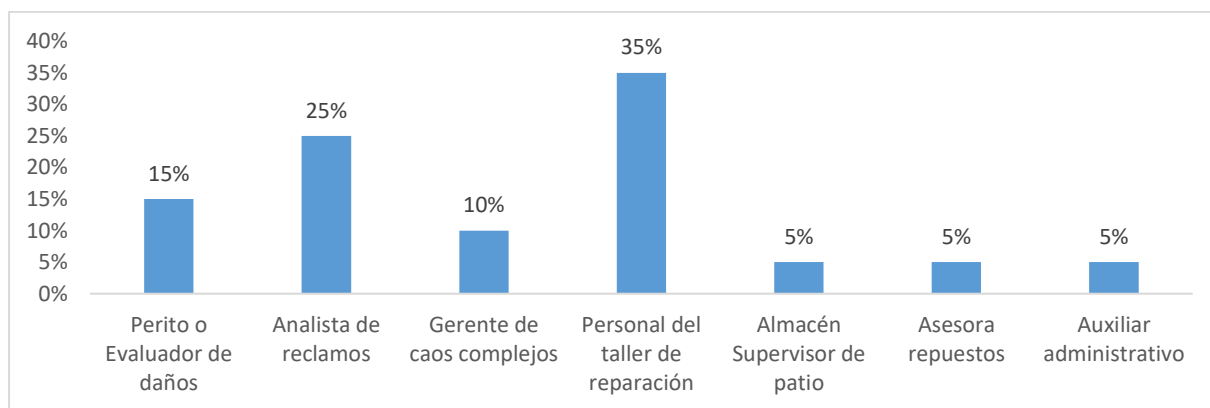
6.2.1 Caracterización de empresas

De acuerdo con los empleados encuestados el 30% de los empleados laboran para la compañía Allianz, un 18% para las aseguradoras SURA y Seguros Bolívar, 13% para Liberty Seguros, 7% para Mapfre y Axa Colpatria (Ver Figura 2). Esto determina que en la ciudad de Medellín cuenta con diversas compañías aseguradoras operando en la atención de siniestros al igual que talleres en la reparación de los vehículos.

Figura 2*Compañía aseguradora del encuestado*

Nota: Este figura da la repuesta a la pregunta ¿Con que compañía(s) aseguradora(s) trabaja en la atención de cliente?; se formula de manera plural ya que algunos talleres trabajan con varias compañías.

Los encuestados desarrollan diferentes funciones dentro del proceso de siniestros de vehículos en los que se encuentra un 35% personal del taller de reparación, 25% analistas de reclamos, 15% perito o evaluador, 10% gerente de caos y finalmente un 5% para supervisor de almacén, asesor de repuestos, auxiliar administrativo (Ver Figura 3). Lo que indica que dentro de los roles entrevistados los empleados de taller juegan un papel determinante en el proceso de siniestros de autos.

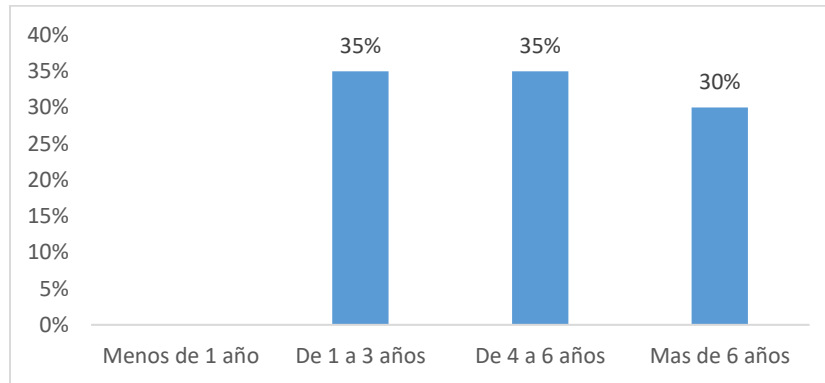
Figura 3*Rol en el proceso de atención de siniestros*

Nota: Esta figura da respuesta a la pregunta de la encuesta de la sección características generales del encuestado ¿Cuál es su rol en el proceso de atención de siniestros?

Los años de experiencia en el rol dentro del sector asegurador o de reparación corresponde un 35% a un rango entre 1 y 3 años, al igual a los que se ubican entre 4 y 6 años, y un 30% para los empleados con más de 6 años (Ver Figura 4). Lo cual determina que la experiencia de los empleados es un factor relevante al momento para la toma de decisiones en los casos que se presenten en la atención de siniestros.

Figura 4

Años de experiencia en el rol

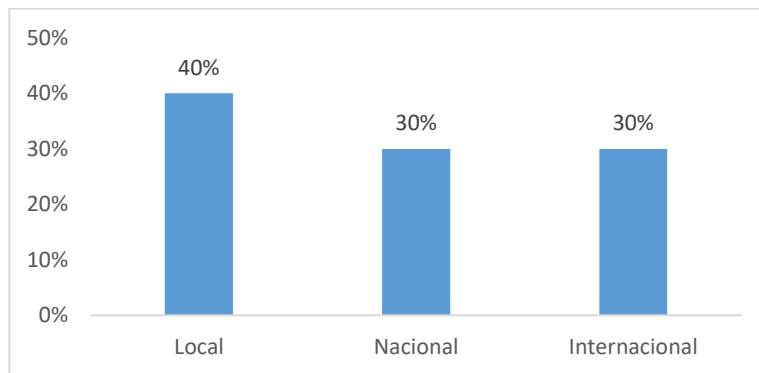


Nota: La figura responde a la pregunta ¿Cuántos años de experiencia tiene en este rol dentro del sector asegurador o de reparación?

El 40% de las aseguradoras su área de operación es local de acuerdo con los empleados encuestados, un 30% corresponde para un área nacional y para el área internacional (Ver Figura 5). Por lo que se determina que la gestión de los siniestros por parte de las aseguradoras tienen un área de operación local lo que corresponde a todo el área metropolitana de la ciudad Medellín.

Figura 5

Tipo de área que opera la aseguradora



Nota: Esta figura responde a la pregunta ¿En qué tipo de área opera su aseguradora o taller principalmente?

6.3 Selección de factores que afectan la atención de siniestros

En la Tabla 2 se listan cada uno de los factores seleccionados y la puntuación obtenida de sumar los valores dados por los encuestados

Tabla 2

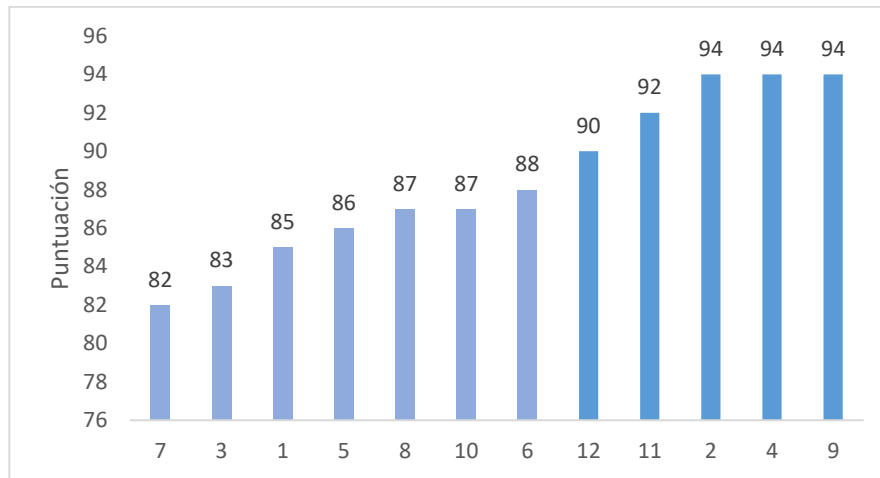
Listado de factores que afectan la atención de siniestros

	Factor	Puntuación
1	Tiempo de Respuesta y Resolución	85
2	Calidad del Servicio al Cliente	94
3	Tecnología y automatización	83
4	Capacidad de evaluación y peritaje	94
5	Transparencia y Comunicación	86
6	Eficiencia en el pago de indemnizaciones	88
7	Gestión de proveedores y talleres	82
8	Costo y eficiencia operacional	87
9	Cumplimiento normativo y legal	94
10	Innovación y adaptabilidad	87
11	Sostenibilidad y responsabilidad social	92
12	Benchmarking y mejores practicas	90

Nota: Elaboración Propia

Los factores que obtuvieron un menor puntaje y que afectan la atención de siniestros son: la gestión de proveedores y talleres (82), la tecnología y automatización (83), el tiempo de respuesta y resolución (85) y la transparencia y comunicación (86). Esto indica que, según la percepción de los encuestados, estos factores representan los principales desafíos que enfrentan las compañías aseguradoras en la ciudad de Medellín.

Estos resultados reflejan la necesidad de implementar mejoras en procesos clave, como la integración de tecnologías avanzadas, la optimización de tiempos de atención, el fortalecimiento de la relación con proveedores y talleres, así como la promoción de una comunicación más clara y transparente con los asegurados. Abordar estos aspectos permitiría no solo incrementar la eficiencia operativa, sino también mejorar la experiencia de los clientes y, en última instancia, la percepción de las aseguradoras en el mercado. (Ver Figura 6).

Figura 6*Puntuación de factores que afectan la atención de siniestros*

Nota: Para este caso se seleccionaron los factores de mayor puntuación debido a que la escala de calificación es el nivel de satisfacción de los factores siendo 1 el menos insatisfecho y 5 el más satisfactorio.

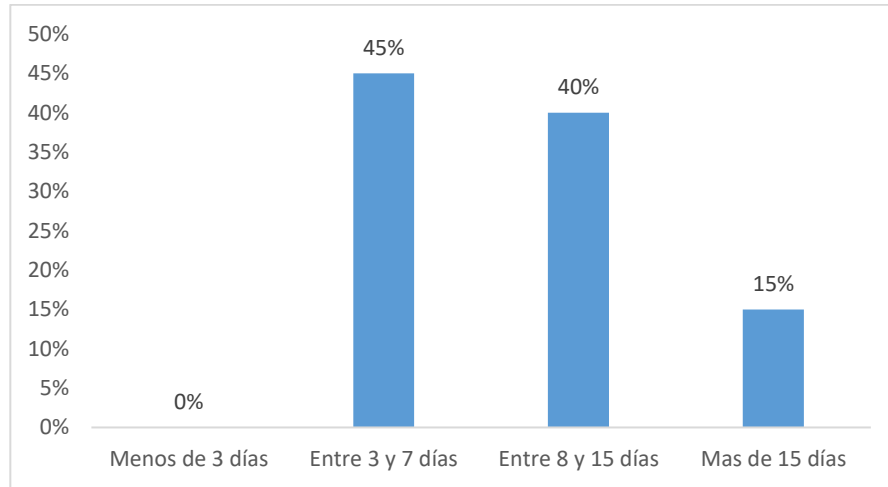
Los factores que afectan más el proceso de gestión de atención de siniestros de los administradores de servicios son, en primer lugar, la gestión de proveedores y talleres; en segundo lugar, la tecnología y automatización; en tercer lugar, el tiempo de respuesta y resolución; y en cuarto lugar, la transparencia y comunicación. Por otro lado, los factores que obtuvieron la puntuación más alta, indicando una mayor fortaleza en la gestión, son el cumplimiento normativo y legal (9), la capacidad de evaluación y peritaje (4), la calidad del servicio al cliente (2), la sostenibilidad y responsabilidad social (11) y el benchmarking y mejores prácticas (12). Esto evidencia que, si bien existen áreas críticas por mejorar, también hay aspectos sólidos que las aseguradoras pueden aprovechar como ventaja competitiva para fortalecer su desempeño general.

6.4 Evaluación del Proceso de Atención de Siniestros

El 45% de los casos toma entre 3 y 7 días completar el proceso de un siniestro desde su reporte hasta la resolución, un 40% de los casos su tiempo promedio es entre 8 y 15 días y el 15% completa el proceso de siniestro en más de 15 días (Ver Figura 7). Esto muestra que de acuerdo al caso el tiempo de resolución en el proceso de atención va a variar entre 3 y 15 días debido a la magnitud y orientación de los daños; por otro lado, demuestra que son nulos los casos en los que el proceso se cierra en un tiempo inferior a 3 días.

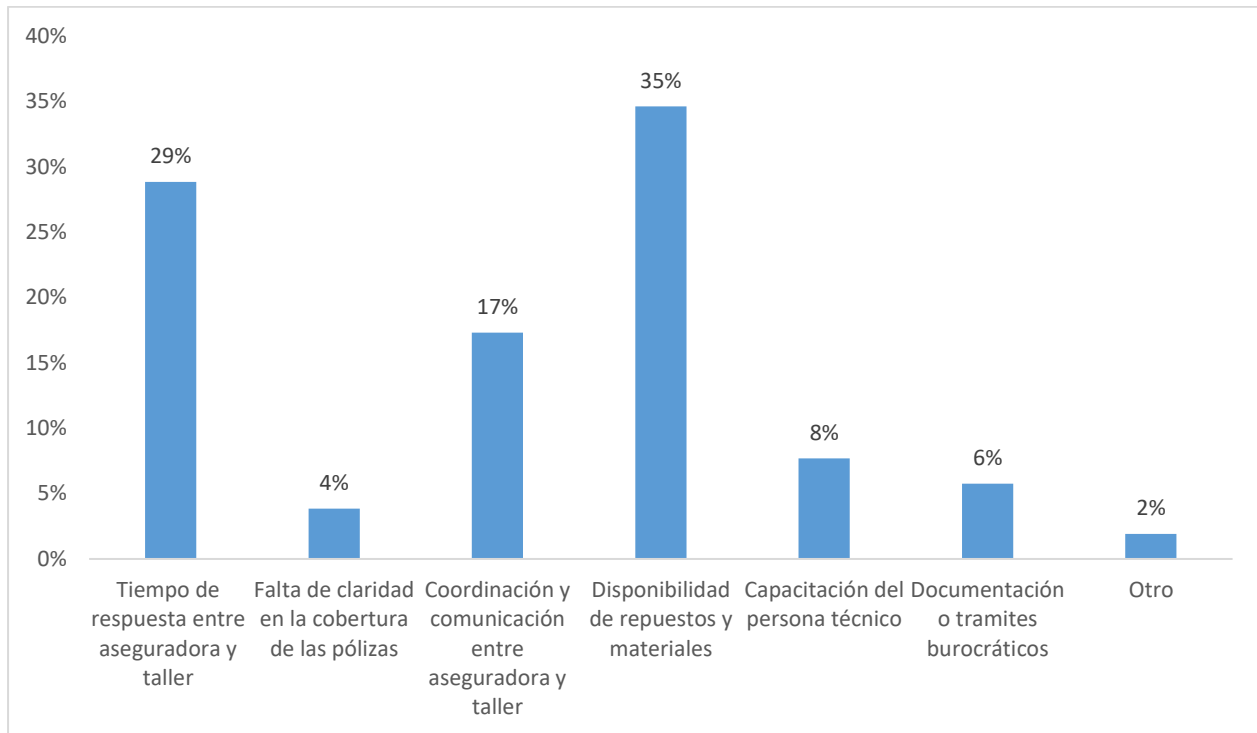
Figura 7

Tiempo promedio en completar el proceso de resolución del caso



Nota: Esta figura responde a la pregunta de ¿Cuánto tiempo toma en promedio completar el proceso desde el reporte inicial hasta la resolución del caso?

El reto primordial en la atención de siniestros de autos con un 35% de los encuestados refiere a la disponibilidad de repuestos y materiales, seguido de un 29% por el tiempo de respuesta entre la aseguradora y el taller, 17% para la coordinación y comunicación entre aseguradora y taller (Ver Figura 8). Lo que evidencia que los dos primeros retos están conectados, ya que para dar el tiempo de respuesta por parte del taller depende de la disponibilidad de los equipos y herramientas lo cual genera un aumento en el tiempo de atención del siniestros y como consecuencia se verá reflejado en la satisfacción del cliente.

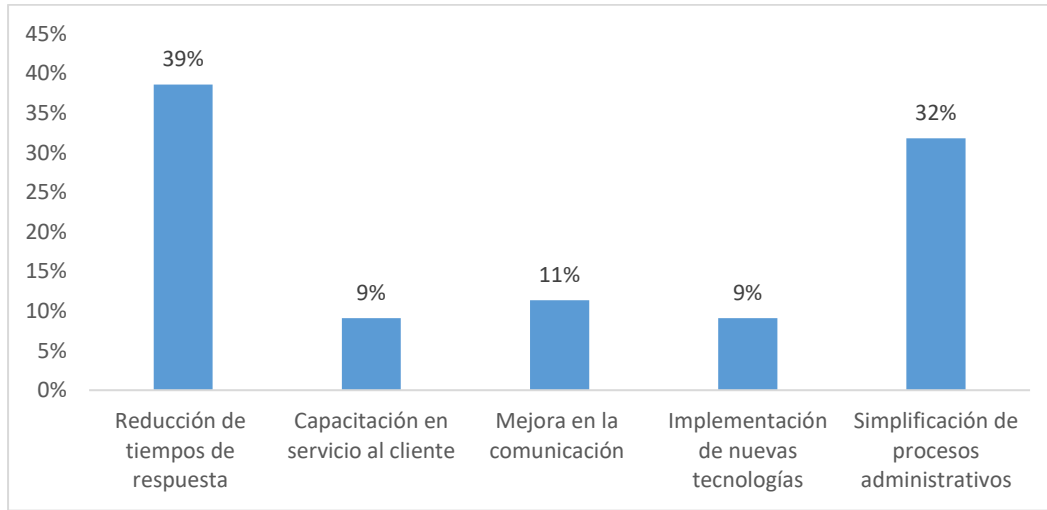
Figura 8*Principales retos en la atención de siniestros de autos*

Nota: Esta figura responde a la pregunta ¿Cuáles considera que son los principales retos en la atención de siniestros de autos desde su rol?; para este caso se podía seleccionar hasta 3 opciones

En cuanto a los puntos para mejorar la experiencia del cliente en la atención siniestros, el 39% de los encuestados manifiesta que es la reducción de tiempos de respuestas, el 32% la simplificación de procesos administrativos, el 11% mejora en la comunicación y finalmente un 9% tanto para la capacitación de servicio al cliente como la implementación de nuevas tecnologías (Ver Figura 9). Los puntos de mejora están relacionados con el tiempo de respuesta la cual incluye tanto a la aseguradora como los talleres que en algunos casos no se ha podido determinar el tiempo por algún trámite interno que se requiere para poder comunicar el tiempo estimado de resolución del siniestro.

Figura 9

Aspectos importantes para mejorar la experiencia del cliente en la atención de siniestros

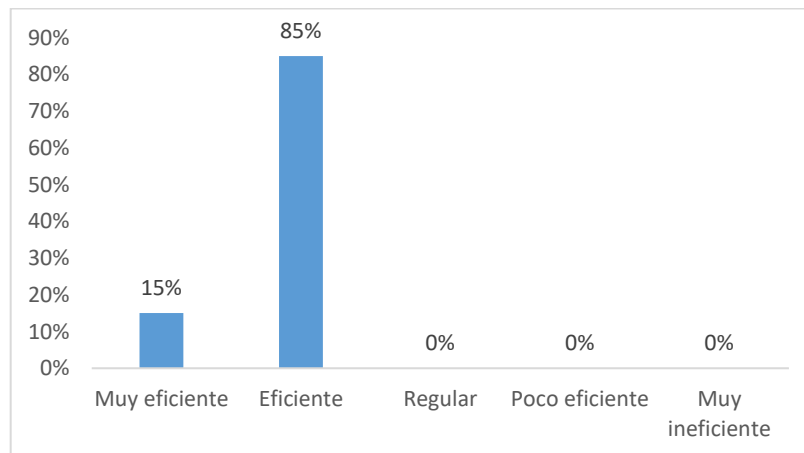


Nota: Esta figura responde a la pregunta ¿Qué considera más importante para mejorar la experiencia en la atención de siniestros?; en este caso se podía seleccionar hasta 3 opciones

La atención de los siniestros evaluada por las aseguradoras o talleres de acuerdo con los encuestados es un 85% eficiente y un 15% muy eficiente (Ver Figura 10). Cabe destacar que esta es una evaluación del cliente interno lo cual no indica que es igual a la satisfacción o valoración del cliente externo, esta evaluación se enfoca a la manera en que estos desarrollan su trabajo.

Figura 10

Evaluación de la eficiencia del proceso de atención de siniestros

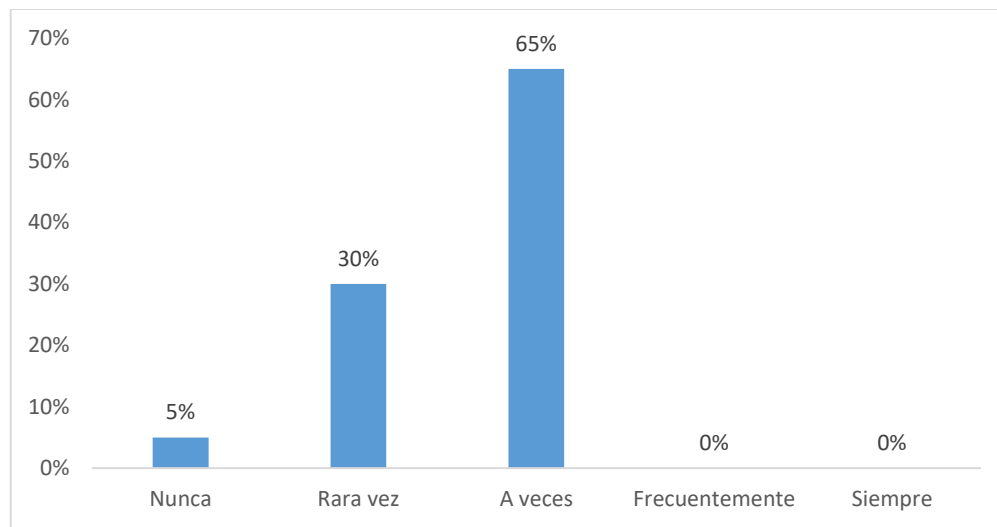


Nota: Esta figura responde a la pregunta ¿Cómo evalúa la eficiencia del proceso de atención de siniestros en su aseguradora o taller?

La comunicación o coordinación entre la aseguradora y el taller genera problemas de acuerdo con los encuestados esta frecuencia con un 65% se da a veces y con un 30% la frecuencia sucede rara vez (Ver Figura 11). Estos problemas se ven reflejados en los tiempos y la atención de los siniestros generando, aunque son ocasionales de acuerdo con los encuestados estos se pueden ver reflejados en la satisfacción del cliente.

Figura 11

Frecuencia de problemas de comunicación o coordinación entre la aseguradora y el taller

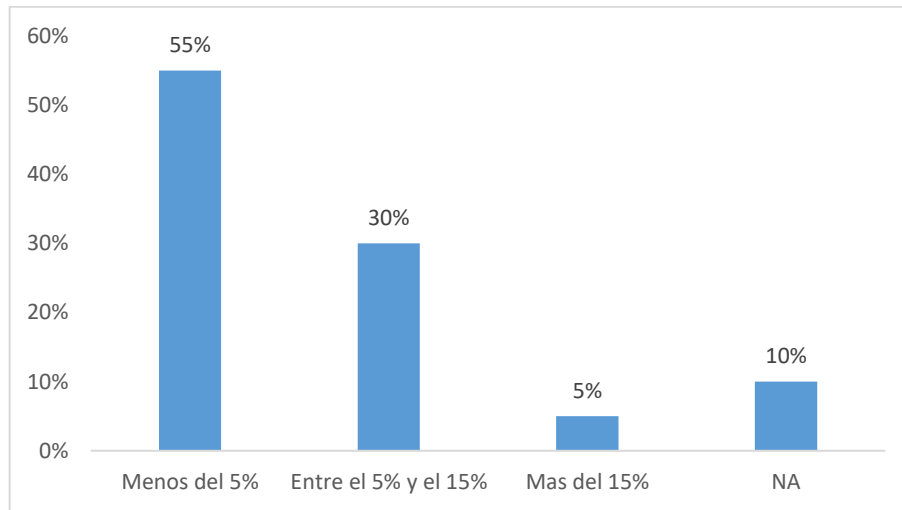


Nota: Esta figura responde a la pregunta ¿Con que frecuencia se presentan problemas de comunicación o coordinación entre la aseguradora y el taller?

De acuerdo con los daños ocasionados a los vehículos en ocasiones se requiere un ajuste adicional, según los encuestados el 55% de estos selecciono que menos del cinco por ciento solicitan alguna reparación adicional, el 30% está entre el 5 y 15 por ciento de los siniestros solucionados y solo el 5% está en un porcentaje mayor del 15 (Ver Figura 12). Esto demuestra que las reparaciones y soluciones de los siniestros son eficientes, las reparaciones adicionales cada vez son menores debido al uso de mejores tecnologías, técnicos, equipos y herramientas que logran desarrollar un trabajo de calidad.

Figura 12

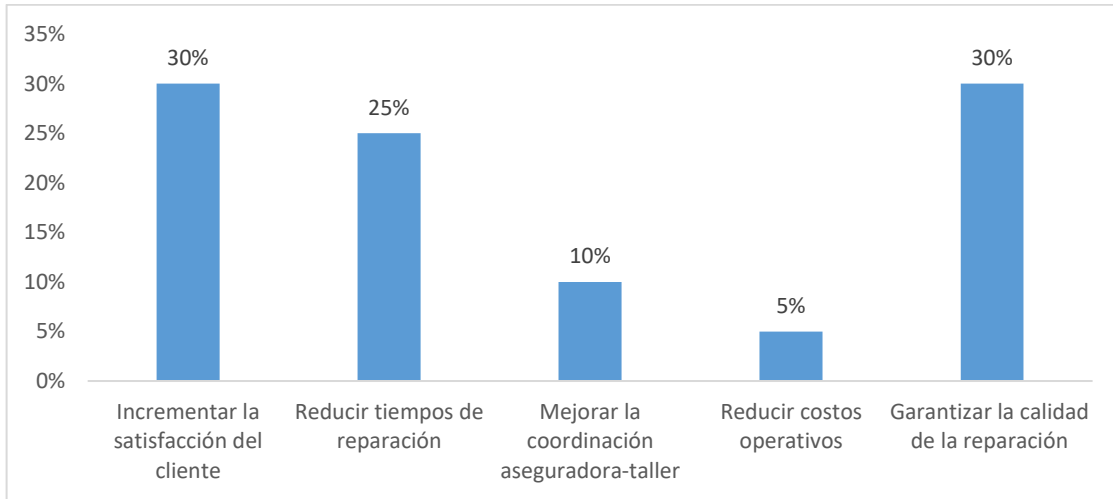
Porcentaje de vehículos que requieren ajustes adicionales tras la entrega al cliente



Nota: Esta figura responde a la pregunta ¿Qué porcentaje de vehículos reparados en su taller requieren ajustes o revisiones adicionales tras la entrega al cliente?

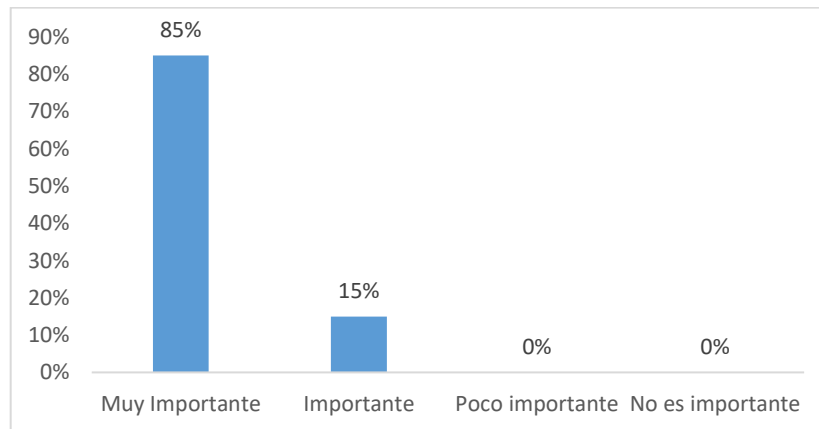
6.5 Factores de Mejora del Proceso de Atención de Siniestros

Los principales motivadores para mejorar la atención de siniestros según la perspectiva de los encuestados con un 30% es garantizar la calidad de la reparación al igual que incrementar la satisfacción del cliente; un 25% Reducir tiempos de reparación y un 10% Mejorar la coordinación aseguradora-taller (Ver Figura 13). Actualmente el asegurador de las compañías de seguros requiere un servicio más personalizado de acuerdo a las necesidades, por lo que en la atención de siniestro necesitan soluciones en el menor tiempo que sea posible y de alta calidad y así lograr la satisfacción; por lo tanto, los dos primeros motivadores van uno al lado del otro en la atención de siniestro.

Figura 13*Principales motivadores para mejorar la atención de siniestros*

Nota: Esta figura responde a la pregunta ¿Cuáles considera que son los principales motivadores para mejorar la atención de siniestros desde su perspectiva?

La implementación de tecnologías para los encuestados el 85% lo considera es muy importante y un 15% considera importante (Ver Figura 14). La IA, las plataformas digitales y las nuevas tecnologías emergentes están en constante crecimiento por lo cual es necesario evaluar cuales se pueden implementar y contribuyan a una mejora en la atención de siniestros.

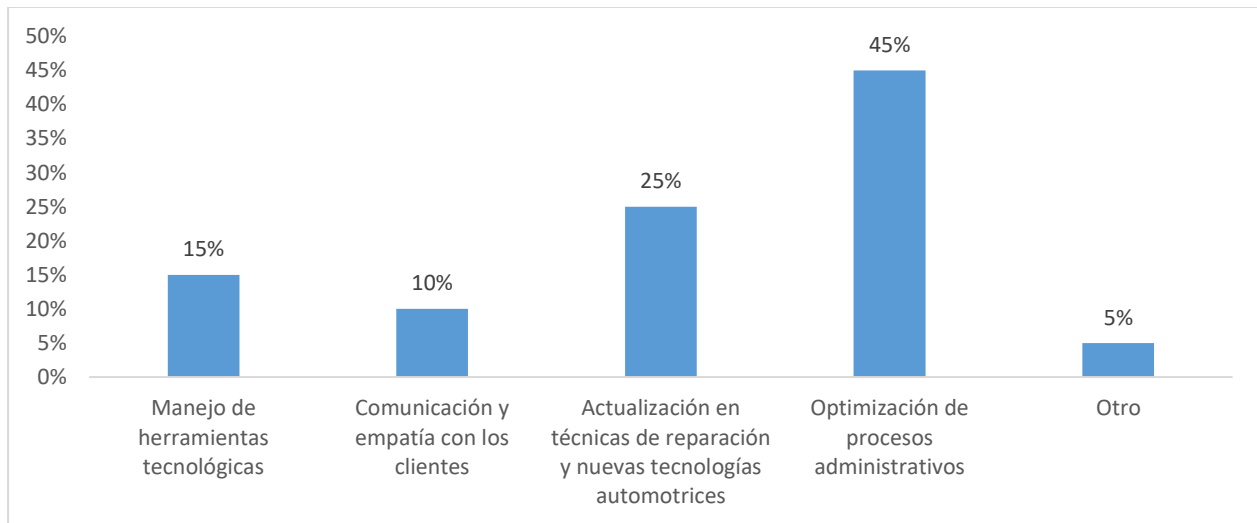
Figura 14*Importancia de implementación de tecnologías*

Nota: Esta figura responde a la pregunta ¿Qué tan importante considera la implementación de tecnologías como inteligencia artificial o plataformas digitales para mejorar la atención de siniestros?

De acuerdo con los encuestados un 45% cree que es más importante la capacitación de optimización de procesos administrativos, seguido con un 25% actualización en técnicas de reparación y nuevas tecnologías, 15% manejo de herramientas tecnológicas y 10% comunicación y empatía de los clientes (Ver Figura 15). Es importante señalar que esta selección es de acuerdo a la función que desempeñan dentro de las compañías aseguradoras y los talleres por tanto esta orientado al interés de cada encuestado.

Figura 15

Tipo de capacitación para mejorar la atención de siniestros desde su rol



Nota: Esta figura responde a la pregunta ¿Qué tipo de capacitación cree que es más relevante para mejorar la atención de siniestros desde su rol?

7 Discusión

Las demoras principalmente son ocasionadas por la ausencia de monitoreo de tiempo y sobrecarga de trabajo de los ejecutivos de atención de clientes de las compañías; uno de los puntos de quiebre identificados en ocasiones se traspelan los casos dificultando la búsqueda y verificación de estos. Por medio de los avances tecnológicos, la inteligencia artificial y los sistemas de siniestros en líneas, facilita a las aseguradoras desarrollar procesos más rápidos y eficientes, minimizando los errores generados por el factor humano.

Apostar a un modelo totalmente digital ayuda a reducir costos, prescinde de los intermediarios logrando que las respuesta a los siniestros sean más ágiles; permite la automatización y optimización de procesos de las operaciones internas a través del uso de IA, lo cual concede la toma de decisiones más precisas y rápidas mejorando la atención al cliente a través de simulaciones y escenarios personalizados que permiten al cliente observar el impacto de diferentes productos, así contribuye a la comprensión y confianza de los productos ofrecidos.

El uso de soluciones tecnológicas facilita la manera de atención del cliente y disminuye errores y optimiza el tiempo, mejorando la satisfacción de los clientes. Al reducir los tiempos de atención de siniestro las compañías aseguradoras logran mejorar la imagen, garantiza resultados solidos; donde sus procesos operativos sean predictivos y la disminución de la dependencia de la intervención humana que esta susceptible a errores.

La ausencia o escasez de repuestos es un factor que genera disrupción en el proceso de atención de siniestros, representado un reto significativo para las aseguradoras; generando retrasos en las reparaciones, aumenta los costos operativos debido al almacenamiento prolongado de los vehículos en los talleres, el uso extenso de los servicios como autos de reemplazo; impactando en la satisfacción delos clientes, debido a que estos esperan soluciones rápidas y eficaces luego de un siniestro, en algunos casos estos desisten de los siniestros ya que el asegurador no hace efectiva la póliza, y resultan repuestos solicitados sin usar.

Por otro lado, en ocasiones se genera aumento en los costos de reparación, fundamentalmente si requieren la importación de piezas a precios altos. En estos casos las aseguradoras deben encontrar estrategias que puedan mitigar las consecuencias de esta problemática pueden ser por medio de la optimización de su red de proveedores, usar piezas genéricas homologadas o estableciendo acuerdos directos con los fabricantes que garantice un abastecimiento más eficiente, esto corrobora la continuidad del servicio y la fidelización del cliente.

Una comunicación efectiva entre aseguradora, asegurador y los talleres es esencial para respaldar una gestión eficiente de los siniestros y cultivar la confianza del cliente. La comunicación cuando es clara y acertada permite a todas las partes comprometidas entiendan sus roles, tiempos aproximados de reparación y procedimientos necesarios.

Así, si la aseguradora organiza adecuadamente con los talleres en torno a la disponibilidad de los repuestos o requisitos peculiares del siniestro, se logran evitar demoras y confusiones. Por otra parte, una comunicación sencilla con los asegurados puede brindar tranquilidad y fortalecer su impresión de la calidad del servicio; es importante mantener informado al cliente sobre cada paso del proceso, comenzando desde la inspección inicial hasta la entrega del vehículo reparado; ya que la falta de comunicación en ocasiones genera frustración, desconfianzas o quejas, perjudicando la imagen de la aseguradora.

Para alcanzar este grado de eficiencia, la solución clave puede ser el uso de tecnologías como plataformas digitales que conecten instantáneamente a aseguradoras, talleres y clientes; por medio de estas herramientas pueden automatizar las actualizaciones del estado de las reparaciones, gestión documental y resolución de consultas para mejorar la experiencia completa y optimizar los procesos operativos.

Las tecnologías aplicadas al sector asegurador (Insurtech) está transformando drásticamente la manera de operar de las aseguradoras, generando nuevas formas de interacción entre aseguradoras y asegurador. Las compañías aseguradoras se encuentran en proceso de fortalecer la relación con clientes nuevos, a través de ofertas personalizadas y servicios más accesibles; estas nuevas innovaciones ayudan a las nuevas compañías a competir de manera más equitativa con los actores tradicionales, mejorando el acceso al seguro.

La capacitación ha tomado gran relevancia para el éxito de las compañías aseguradoras, por lo cual cumple un papel fundamental en la administración debido a que los empleados pueden recibir información técnica acerca de los procedimientos y tecnologías nuevas para el buen funcionamiento dentro del proceso de siniestros de automóviles, garantizando el crecimiento y la competitividad, la adaptabilidad a los cambios tecnológicos y del mercado.

8 Conclusiones

La atención eficiente de siniestros está influenciada por varios factores que pueden impactar la experiencia del cliente y los resultados operativos. Los factores que afectan seleccionados de acuerdo con los encuestados de los administradores de servicios: en primer lugar se encuentra la gestión de proveedores y talleres; seguido de tecnología y automatización; en tercer lugar tiempo de respuesta y resolución y el último seleccionado es transparencia y comunicación.

El factor más determinante en la atención de siniestros es la coordinación efectiva entre aseguradora, proveedores y talleres, por lo cual la falta de un proceso estandarizado, los largos tiempos de respuesta, falta de comunicación y la ausencia de controles de calidad son componentes que pueden retrasar la solución de siniestros y afectar la percepción del cliente de las aseguradoras.

Un enfoque colaborativo y la incorporación de herramientas tecnológicas facilitan la comunicación entre aseguradoras, proveedores, talleres y clientes dando como resultado procesos más eficientes y personalizados; implementando tecnologías como sistemas de gestión automatizados, y al establecer acuerdos claros de los servicios entre los proveedores, es un punto importante para la optimización de los tiempos de atención, la reducción de costos y así asegurar la satisfacción del cliente. Además, la capacitación continua de todos los interactúa en el proceso, el seguimiento de indicadores de desempeño asegura un desarrollo más transparente y ágil.

Los tiempos de respuestas y resolución son factores críticos que inciden directamente en la percepción del cliente y la eficiencia de las aseguradoras; los tiempos prolongados en la atención de siniestros frecuentemente son ocasionados por procesos burocráticos, ausencia de organización entre las partes involucradas, limitaciones tecnológicas; generando insatisfacción en los clientes, pérdida de la confianza y aumentos en los costos operativos.

Finalmente, una gestión adecuada no solo mejora la experiencia del cliente sino que también refuerza la competitividad de las aseguradoras en el mercado altamente dinámico; además, superar los desafíos en la gestión de siniestros requiere un enfoque integral que priorice la eficiencia operativa, la calidad del servicio una comunicación efectiva entre todas las partes involucradas.

9 Referencias

Anaya, J. A. (2020). Propuesta de mejora de atención de siniestros en las aseguradoras de autos: Modelo de negocio de una solución tecnológica Insurtech. INFOTEC.

Angarita Tovar, P. (with Guarnizo Peralta, D.). (2021). Normas, Vehículos y Usuarios: Un análisis Constitucional de la Siniestralidad Vial y la Seguridad Vehicular en Colombia (1st ed). Centro de Estudios de Derecho, Justicia y Sociedad.

Bastidas Bazán, J. G. (2017). Modelo de gestión de calidad en las empresas de seguros y la calidad de servicios al cliente interno y externo [bachelorThesis]. <https://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/8313>

Bonnet, S. I., Villabona, M. V., & Estupiñán, D. A. N. (2022). Seguros verdes: Un primer análisis para Colombia. *Revista Fasecolda*, 186, Article 186.

Bosch, C. (2024). Mejores aseguradoras de autos en Colombia 2024. Rankia. <https://www.rankia.co/blog/mejores-opiniones-colombia/3115882-mejores-aseguradoras-autos-colombia>

Casallas, A., Martínez, A., & Parra, N. (2006). Administración de riesgos en las compañías e seguros [Universidad de la Sabana]. <https://intellectum.unisabana.edu.co/bitstream/handle/10818/5247/129881.pdf>

Castro Duarte, E. del C., Hammer Bello, J. C., & Urbina Bonilla, L. O. (2014). Análisis metodológico del modelo de liquidación de siniestros para un seguro obligatorio de la compañía aseguradora INISER en el periodo 2007-2013 [Thesis]. <http://riul.unanleon.edu.ni:8080/jspui/handle/123456789/3134>

Chapetón, P. F. C. (2022). EL SEGURO DE VEHÍCULOS Y LA PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES EN COLOMBIA.

Chiapero, L. (2021). Propuesta de un nuevo modelo de negocio para el canal tradicional de intermediación de seguros [Univrsidad de Palermo]. <https://dspace.palermo.edu/dspace/bitstream/handle/10226/2463/Tesis%20Laura%20Chiapero.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Cruz, L. (2022). Optimización del tiempo de respuesta al cliente por atención de siniestro de un seguro masivo en una compañía aseguradora [Universidad del Pacifico].

<https://repositorio.up.edu.pe/backend/api/core/bitstreams/cfefec04-97e5-419b-a54a-1189e8f4ddca/content>

Escobar, A., & Paez, D. (2017). Problemática del proceso de indemnizaciones de Previsora Seguros: Un estudio de caso [Politecnico Grancolombiano]. <https://alejandria.poligran.edu.co/handle/10823/990>

FENALCO, & ANDI. (2024). Informe de Registro de Vehículos a octubre de 2024.

Gomez, M. (2013). Diseño de indicadores de gestión para la medición y optimización de recursos en la reparación de siniestros de automóviles en seguros [Universidad de la Sabana]. <https://intellectum.unisabana.edu.co/handle/10818/7144>

Hernandez, R. (2015). Los riesgos de las entidades aseguradoras en el marco del Enterprise Risk Management (ERM) y el control interno. Scielo, 25. <http://dx.doi.org/10.15446/innovar.v25n1spe.53194>

Jimenez Ardila, L., López Cantero, E., Bejarano, G., Carvajal, J., Gutierrez de Piñeres, C., & Jimenez Molina, J. (2021). Psicología Jurídica Aplicada. <https://doi.org/10.14718/9789585133716.2021>

Marcayata Pito, E. J., Méndez Llumiquinga, J. L., & Rodríguez Navarrete, E. Y. (2015). Diseño de un modelo de gestión por procesos para empresas de seguros ubicadas en la ciudad de Quito [bachelorThesis]. <http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/9596>

Massa, H. R. (2024). Análisis de “compatibilidad de los daños” en inspecciones para compañías de seguros. *Minerva*, 2(8), Article 8.

Ospina, D. (2019). Criterios de valoración que deben tener las compañías de seguros para indemnizar a las víctimas de un daño ocasionado en un accidente de tránsito. <https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/20080/CRITERIOS%20DE%20VALORACION%20QUE%20DEBEN%20TENER%20LAS%20COMPA%20C3%29IAS%20DE%20SEGUROS.pdf?sequence=1>

Otazu Serrano, M. J. (2018). Transparencia y empresas aseguradoras. Aplicación de la transparencia: Educación y universidad, seguros, medioambiente, justicia y contratación., 2018, ISBN 978-84-09-05239-4, págs. 97-110, 97-110. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6589016>

Pava, M. L. (2021). Los seguros y la economía colombiana. *Revista Fasecolda*, 182, 18-19.

Sanchez, J. L., & Castro, P. A. L. (2020). AUDITORIA DEL SERVICIO AL CLIENTE INTERNO BASADO EN EL MODELO DE GESTIÓN DE CALIDAD DE UNA EMPRESA DE SEGUROS EN COLOMBIA [Universidad Cooperativa de Colombia]. <https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/b00a175e-2a92-4814-9e8f-6a14d0196ee0/content>

Schneider, D., & Sanchez, M. (2012). Eficiencia técnica, productividad y desarrollo tecnológico en la industria de seguros generales. *Escritos Contables y de Administración*, 3(1). <https://revistas.uns.edu.ar/eca/article/view/282>

Value & Risk Raking. (2024). Seguros en Colombia. <https://www.vriskr.com/wp-content/uploads/2024/10/202406SegurosColombiaVALUERISKFINAL.pdf>

Varela, C. A. (2024). El Impacto de la inteligencia artificial generativa en los seguros. *Revista Fasecolda*, 195, Article 195.

Villamayor, C. (2024, octubre 1). El impacto de la inteligencia artificial en la gestión de siniestros de automóviles—CZ *Revista técnica de Centro Zaragoza*. <https://revistacentrozaragoza.com/el-impacto-de-la-inteligencia-artificial-en-la-gestion-de-siniestros-de-automoviles/>

10 Anexos

10.1 Anexo 1. Formato de encuesta para el análisis de la atención en el sector de seguros de autos

Encuesta para el análisis de la atención de Siniestros en el Sector de Seguros Autos

Esta encuesta busca identificar las percepciones, retos y motivadores de los diferentes roles involucrados en la atención de siniestros en el sector de seguros de autos, incluyendo al personal de talleres. Los resultados serán un insumo valioso para una investigación en el marco del trabajo de grado en Ingeniería Industrial de la Universidad de Antioquia.

1. Características Generales del Encuestado

1. ¿Cuál es su sexo o identidad de géneros?

Masculino

Femenino

No binario

Prefiero no responder

Otro: _____

2. ¿Con qué compañía (s) aseguradora (s) trabaja en la atención de siniestros?

(Puede seleccionar más de una opción)

- SURA
- Seguros Bolívar
- Mapfre
- Allianz
- Liberty Seguros
- Axa Colpatria
- Previsora Seguros
- Otro: _____

3. ¿Cuál es su rol en el proceso de atención de siniestros?

- Perito o evaluador de Daños
- Analista de reclamos
- Gerente de casos complejos
- Personal del taller de reparación (técnico, supervisor o gerente)
- Otro: _____

4. ¿Cuántos años de experiencia tiene en este rol dentro del sector asegurador o de reparación?

- Menos de 1 año
- De 1 a 3 años
- De 4 a 6 años
- Más de 6 años

5. ¿En qué tipo de área opera su aseguradora o taller principalmente?

- Local
- Nacional
- Internacional

6. Según el número de colaboradores en su compañía aseguradora o taller, ¿Cómo clasifica su tamaño dentro de las siguientes opciones?

- Micro (hasta 10 colaboradores)
- Pequeña (de 11 a 50 colaboradores)
- Mediana (de 51 a 200 colaboradores)
- Grande (más de 201 colaboradores)

2. Evaluación del Proceso de Atención de Siniestros

7. Califique del 1 al 5 los siguientes aspectos del proceso de atención de siniestros (1: Muy insatisfactorio, 5: Muy satisfactorio): *

	1	2	3	4	5
Tiempo de Respuesta y Resolución: Desde el reporte inicial hasta la resolución del caso.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Calidad del Servicio al Cliente: Actitud, empatía y claridad en las interacciones con el cliente.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
---	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------

Tecnología y Automatización: Uso de herramientas digitales en la gestión de siniestros	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
---	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------

Capacidad de Evaluación y Peritaje: Precisión y rapidez en la evaluación de daños.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
---	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------

Transparencia y
Comunicación:
Claridad en las
decisiones y
comunicación
constante con el
cliente y taller.

Eficiencia en el
Pago de
Indemnizaciones:
Tiempo y
facilidad para
realizar el pago.

Gestión de
Proveedores y
Talleres:
Coordinación con
talleres y otros
terceros.

Costo y Eficiencia
Operacional:
Relación entre
costos
operativos y
resultados
obtenidos

Cumplimiento
Normativo y
Legal:
Adherencia a las
regulaciones
aplicables.

Innovación y Adaptabilidad: Implementación de prácticas innovadoras en el proceso.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sostenibilidad y Responsabilidad Social: Impacto ambiental y compromiso social.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Benchmarking y Mejores Prácticas: Comparación con estándares del sector y adopción de prácticas destacadas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

8. ¿Cuánto tiempo toma en promedio completar el proceso desde el reporte inicial hasta la resolución del caso? *

- Menos de 3 días
- Entre 3 y 7 días
- Entre 8 y 15 días
- Más de 15 días
- Otro: _____

9. ¿Cuáles considera que son los principales retos en la atención de siniestros de autos desde su rol? (Seleccione hasta 3 opciones) *

- Tiempo de respuesta entre aseguradora y taller
- Falta de claridad en la cobertura de las pólizas
- Coordinación y comunicación entre aseguradora y taller
- Disponibilidad de repuestos y materiales
- Capacitación del personal técnico
- Documentación o trámites burocráticos
- Otro: _____

10. ¿Qué considera más importante para mejorar la experiencia del cliente en la atención de siniestros? (Seleccione hasta 3 opciones) *

- Reducción de tiempos de respuesta
- Capacitación en servicio al cliente
- Mejora en la comunicación
- Implementación de nuevas tecnologías
- Simplificación de procesos administrativos
- Otro: _____

11. ¿Cómo evalúa la eficiencia del proceso de atención de siniestros en su aseguradora o taller? *

- Muy eficiente
- Eficiente
- Regular
- Poco eficiente
- Muy ineficiente

12. ¿Con qué frecuencia se presentan problemas de comunicación o coordinación entre la aseguradora y el taller? *

- Nunca
- Rara vez
- A veces
- Frecuentemente
- Siempre

13. ¿Qué porcentaje de vehículos reparados en su taller requieren ajustes o revisiones adicionales tras la entrega al cliente? *

- Menos del 5%
- Entre el 5% y el 15%
- Más del 15%
- NA

3. Factores de Mejora y Sostenibilidad

14 ¿Cuáles considera que son los principales motivadores para mejorar la atención de siniestros desde su perspectiva?

- Incrementar la satisfacción del cliente
- Reducir tiempos de reparación
- Mejorar la coordinación aseguradora-taller
- Reducir costos operativos
- Garantizar la calidad de la reparación
- Otro: _____

15. ¿Qué tan importante considera la implementación de tecnologías como inteligencia artificial o plataformas digitales para mejorar la atención de siniestros?

- Muy importante
- Importante
- Poco importante
- No es importante

16. ¿Qué tipo de capacitación cree que es más relevante para mejorar la atención de siniestros desde su rol?

- Manejo de herramientas tecnológicas
- Comunicación y empatía con clientes
- Actualización en técnicas de reparación y nuevas tecnologías automotrices
- Optimización de procesos administrativos
- Otro: _____

4. Perspectivas y Sugerencias

17. Desde su rol, ¿Cuál es el principal reto para garantizar la eficiencia en la atención de siniestros?

Tu respuesta

18. ¿Qué tan preparada considera que está su aseguradora o taller para implementar herramientas tecnológicas avanzadas como inteligencia artificial o plataformas digitales?

- Muy preparada
- Preparada
- Poco preparada
- No preparada

19. ¿Desea agregar algún comentario adicional sobre su experiencia en la atención de siniestros?

Tu respuesta
