

**EFFECTOS DE LA LEY 2161 DE 2021 EN LA VENTA DEL SEGURO
OBLIGATORIO CONTRA ACCIDENTES DE TRÁNSITO
(SOAT) EN LA COMPAÑÍA MUNDIAL DE SEGUROS S.A.**

INTEGRANTES

DIANA VICTORIA GUERRA MELO

HEIDY JOHANNA QUIROGA AGUILAR

CARLOS ALFONSO RAMIREZ MARTINEZ

SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN

UNIVERSIDAD EAN

2023

Resumen

Este análisis se centra en evaluar el impacto de la Ley 2161 de 2021 en la estrategia de comercialización del Seguro Obligatorio contra Accidentes de Tránsito (SOAT) de la Compañía Mundial de Seguros S.A. en Colombia. Aprobada en noviembre de 2021, la ley busca fomentar la adquisición del SOAT a través de medidas financieras como descuentos y ajustes en comisiones. Se examina en detalle cómo estas medidas afectan las operaciones de venta, destacando la concentración de clientes en puntos de venta directos, las implicaciones en la experiencia del cliente y las repercusiones financieras y regulatorias. El análisis de primas emitidas, siniestralidad y rendimiento técnico resalta la necesidad de un enfoque colaborativo y multidisciplinario. A pesar de la alta satisfacción del cliente al adquirir el SOAT, se destaca la urgencia de establecer canales alternativos eficientes. Se exploran posibles estrategias para adaptarse al nuevo marco normativo y mejorar el desempeño en el mercado del Seguro Obligatorio.

Palabras clave: SOAT, Ley 2161 de 2021, servicio al cliente, experiencia de servicio, seguros, normatividad, canales de venta.

Abstract

This research focuses on assessing the impact of Law 2161 of 2021 on the marketing strategy of Compulsory Traffic Accident Insurance (SOAT) by Compañía Mundial de Seguros S.A. in Colombia. Approved and signed in November 2021, the law aims to encourage the acquisition of SOAT through financial measures such as discounts and adjustments in business incentives. It examines in detail how these measures affect sales operations, emphasizing the concentration of customers in direct-sales points-channel, implications for the customer experience, and financial and regulatory repercussions. The analysis of written premiums, claims rate, and technical performance highlights the need for a collaborative and multidisciplinary approach. Despite high customer satisfaction in acquiring SOAT, the urgency of establishing some efficient alternative channels is underscored. Possible strategies are explored to adapt to the new regulatory framework and enhance performance in the Mandatory Insurance market.

Key words: SOAT, Law 2161 of 2021, customer service, service experience, insurance, regulatory compliance, sales channels.

Tabla de contenido

Introducción.....	6
1. Planteamiento del problema.....	7
2. Pregunta problema.....	8
3. Objetivos.....	8
3.1. Objetivo General.....	8
3.2. Objetivos Específicos.....	8
4. Justificación.....	9
5. Marco Teórico.....	11
5.1. Regulación de productos y servicios.....	11
5.2. Protección al consumidor.....	11
5.3. Regulación de intermediarios.....	11
5.4. Solidez financiera y solvencia.....	12
5.5. Medidas para fomentar la competencia.....	12
5.6. Marco Referencial Institucional.....	17
5.6.1. Ubicación.....	17
5.6.2. Sector económico.....	18
5.6.3. Productos/Servicios.....	18
5.7. Marco Metodológico.....	19
5.8. Diseño de la investigación.....	19
5.8.1. Enfoque de la investigación.....	19
5.8.2. Población.....	21
5.8.3. Muestra y muestreo.....	21
5.8.4. Técnicas de recolección de datos.....	21
5.8.5. Instrumentos de recolección de datos.....	22
6. Análisis de resultados encuesta de medición.....	24

7. Análisis documental de primas emitidas, siniestralidad y resultado técnico 2021-2022 de SOAT	30
7.1. Primas emitidas	30
7.2. Siniestralidad	32
7.3. Resultado técnico.....	32
8. Análisis documental de estudio de mercado realizado con el indicador NPS (Net Promoter Score) en Seguros Mundial 2021-2022 de SOAT	34
9. Análisis de los Instrumentos de Medición.....	36
10. Conclusiones	38
11. Referencias.....	39

Índice de Tablas

Tabla 1: Primas Emitidas por Aseguradora 2021 – 2022.....	30
Tabla 2: Siniestros por Aseguradora 2021 – 2022	32
Tabla 3: Resultado Técnico 2021 – 2022.	33

Índice de Figuras

Figura 1: ¿Cómo Conoció a Seguros Mundial?	24
Figura 2: ¿Cuáles son sus razones para comprar con Seguros Mundial?.....	24
Figura 3: ¿Tiene Conocimiento y/o Información acerca de la Ley 2161 de 2021?.....	25
Figura 4: Califique de 0 a 10 el servicio en la venta del SOAT en Seguros Mundial....	26
Figura 5: ¿A través de que medios realiza la compra del Seguro SOAT?	26
Figura 6: ¿El Canal e-commerce le ha permitido comprar el SOAT exitosamente?	27
Figura 7: ¿Visitar el PDV le ha permitido comprar el SOAT exitosamente?	27
Figura 8: ¿Cuánto tiempo en promedio utilizo para realizar el trámite en el PDV?	28
Figura 9: Califique de 1 a 5, la Atención prestada por el asesor del PDV, en la oficina de Seguros Mundial.....	29
Figura 10: Pólizas SOAT Emitidas 2021.	31
Figura 11: Pólizas Emitidas SOAT 2022.	31
Figura 12: Siniestro de Pólizas 2021.	33
Figura 13: Siniestro Pólizas 2022.....	34
Figura 14: Indicador de Satisfacción del Cliente 2021.....	35
Figura 15: Indicador de Satisfacción del Cliente 2022.....	35
Figura 16: Indicador General de Satisfacción del Cliente.....	36

Introducción

El Seguro Obligatorio contra Accidentes de Tránsito SOAT inicia como una medida de carácter social para cubrir los gastos médicos que surgen producto de los accidentes de tránsito que se dan día a día en las vías de Colombia. Empero, en los últimos años, tanto factores internos del ramo, como externos relacionados con el aumento del parque automotor en Colombia, particularmente motocicletas, donde existe un mayor riesgo de accidentalidad, han afectado el sostenimiento financiero del SOAT y han puesto a los encargados de su administración y atención a propietarios de vehículos a repensar el modelo de atención y captación de recursos para su funcionamiento. A raíz de ello, en noviembre de 2021 se aprueba en el Congreso de La República de Colombia la Ley 2161 de 2021, el cual pretende incentivar la compra del SOAT por parte de los propietarios que por motivos de acceso limitado y de recursos económicos evaden la compra de este, y a su vez, por la naturaleza social del ramo, son beneficiados en la atención médica contra accidentes de tránsito.

En el siguiente artículo de investigación, y teniendo como objeto de referencia a los clientes de SOAT de la Compañía Mundial de Seguros S.A. (Seguros Mundial), se pretenden analizar e identificar los efectos de la entrada en vigor de la Ley 2161 de 2021 en la atención al cliente directo de la compañía y el impacto en términos financieros del SOAT. Para ello se analizarán los siguientes datos: Primas emitidas, siniestralidad y resultado técnico del SOAT para los años 2021 y 2022; y el indicador de satisfacción de servicio NPS (Net Promoter Score por sus siglas en inglés), teniendo en cuenta las mediciones realizadas entre 2021 y 2022 a los clientes de Seguros Mundial y la implementación de una encuesta de servicio realizada a 113 clientes de la compañía en tres de los ocho puntos de venta del Canal Directo de Seguros Mundial. Por tanto, mediante una investigación descriptiva con variables mixtas (cualitativas y cuantitativas) el objeto del presente artículo busca evidenciar los efectos de la ley y las posibles soluciones de corto plazo a la atención en primer contacto para la venta del SOAT.

1. Planteamiento del problema

En Colombia el Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito (SOAT) surge con la Ley 33 de 1986 como un seguro de carácter obligatorio diseñado para brindar cobertura en caso de accidentes de tránsito, y es un componente vital para garantizar la protección de peatones, pasajeros y/o conductores, garantizando la atención médica y los tratamientos necesarios, así como las indemnizaciones por lesiones y muerte (Ministerio de Transporte, 2022). La cobertura es especialmente vital en situaciones en las que los involucrados no cuentan con los recursos financieros necesarios para hacer frente a los gastos derivados del incidente. Sin embargo, en los últimos años se evidencia un fenómeno alarmante por la evasión en la compra del SOAT.

A raíz de lo anterior surge la necesidad de crear un marco legal donde se incentive la compra del Seguro Obligatorio por parte de los propietarios del parque automotor en Colombia y es así, como en noviembre del 2021 el Congreso de la República decide aprobar la Ley 2161 cuyo objetivo es estimular la compra del SOAT a los propietarios que cumplieran con algunos requisitos en el periodo 2020-2021. El incentivo consistió en aplicar el 10% de descuento por única vez a los vehículos que no hubieran tenido siniestro por accidente de tránsito, multas, que no hubiese cambiado de tomador y que se renovara con anticipación entre el periodo 2020-2021 (Función Pública, 2022).

Así mismo, el decreto exige reducir la comisión recibida por los intermediarios encargados de la venta del SOAT del 12% al 5% (Revista Motor, 2022) sobre la prima emitida del seguro, generando como consecuencia directa la salida de estos intermediarios del negocio, y a la postre, los propietarios de vehículos tuviesen que comprar el Seguro en los canales de venta directa de las compañías de seguros.

A pesar de que hay diez aseguradoras autorizadas en el mercado para emitir el Seguro Obligatorio, la Compañía Mundial de Seguros S.A. se destaca al ser la única entidad que ofrece dos canales de venta para el SOAT, tanto presencial como virtual. El propósito de este planteamiento es analizar los efectos que ha tenido la implementación de la Ley 2161 del 2021 en la venta del Seguro Obligatorio contra Accidentes de Tránsito (SOAT). A partir del año 2022, se ha observado una significativa concentración de clientes en los puntos de venta para adquirir el seguro, como señala Ariza Vesga en su informe de 2022.

Debido a la capacidad logística de la compañía, esta alta concentración de clientes ha tenido un impacto negativo en la experiencia del cliente. En algunos casos, el tiempo de atención puede superar las dos horas, lo que ha resultado en un elevado número de quejas debido al servicio deficiente. Estas quejas conllevan implicaciones disciplinarias, tales como sanciones por parte de la Superintendencia Financiera de Colombia, y también representan un riesgo para la reputación de la Compañía Mundial de Seguros en términos de imagen corporativa.

Una de las alternativas que se podría tener en cuenta es ampliar la red de puntos de venta para el SOAT en Mundial de Seguros, empero, es importante aclarar que el ramo de Seguro Obligatorio en la actualidad presenta una alta siniestralidad donde las primas recaudadas están entrando a cubrir el déficit de atención del SOAT, el cual asciende a los 192 mil millones de pesos (Valora Analitik, 2022). Por tanto, el foco actual de la compañía en términos financieros es ampliar el portafolio de seguros generales y la prestación actual de la venta del SOAT está dada por motivos regulatorios y de servicio social a los usuarios.

2. Pregunta problema

¿Cómo ha afectado la venta del seguro obligatorio contra accidentes de tránsito (SOAT) a la compañía Mundial de Seguros S.A., la entrada en vigor de la Ley 2161 de 2021?

3. Objetivos

3.1. Objetivo General

- Identificar los efectos en la venta del Seguro Obligatorio contra Accidentes de Tránsito (SOAT) en la Compañía Mundial de Seguros S.A, luego de la entrada en vigor de la Ley 2161 de 2021.

3.2. Objetivos Específicos

- Describir las implicaciones que tiene en las primas emitidas de la Compañía Mundial de Seguros S.A., la entrada en vigor de la Ley 2161 de 2021.

- Revelar el comportamiento del indicador de siniestralidad en la Compañía Mundial de Seguros S.A. después de la implementación de la Ley 2161 de 2021.
- Presentar el resultado técnico del ramo (SOAT) de la Compañía Mundial de Seguros S.A. para el año 2022.
- Comparar el resultado del indicador de satisfacción del servicio - NPS para el periodo 2021 – 2022 del ramo SOAT en la Compañía Mundial de Seguros S.A.

4. Justificación

El presente estudio busca evidenciar la situación presentada en la venta de SOAT realizada en la Compañía Mundial de Seguros S.A., en lo que respecta a la atención concentrada bajo la modalidad de venta directa. Desde la vigencia del Seguro Obligatorio como requisito para transitar en las vías del país, la adquisición de la póliza se ha realizado tradicionalmente en canales intermediados donde se pueda brindar un acceso rápido al mismo. No obstante, el aumento del parque automotor en los últimos quince años, la venta intermediada y el proceso para registrar un vehículo en la autoridad de tránsito, han generado como efecto colateral que la cantidad de vehículos vendidos versus el indicador de traspaso realizado no corresponda a la realidad. Según el Registro Único Nacional de Tránsito RUNT, a corte de julio de 2023, hay un total de más de 18.2 millones de vehículos, de los cuales 11.3 millones corresponden a motocicletas, 7 millones a vehículos particulares y 203 mil a vehículos de carga y maquinaria pesada (RUNT, 2023).

Tras esta coyuntura se ha generado un negocio “alterno” en la venta del SOAT donde un tercero no registrado como intermediario de seguros, se encarga de buscar la adquisición de la póliza en las compañías de seguros y en muchos casos pueden surgir situaciones de fraude en la compra de este o de cobros adicionales por la prestación del servicio. Esta situación ha obligado a las mismas a validar el **interés asegurable**¹ para

¹ El interés asegurable es un elemento esencial del contrato de seguro, tal como lo especifica el artículo 1045 del Código de Comercio colombiano, el cual pretende determinar la relación económica entre el tomador y la compañía de seguros; cuyo patrimonio pueda verse afectado directa o indirectamente por la materialización del riesgo. Este elemento es esencial para la adquisición y aceptación del contrato de seguro de parte de cualquier usuario en Colombia. En el siguiente enlace se encuentra el Cod. De Comercio [CODIGO DE COMERCIO DE COLOMBIA \(camarabaq.org.co\)](http://CODIGO DE COMERCIO DE COLOMBIA (camarabaq.org.co))

determinar que, de una parte, se garantice el traspaso de vehículos nuevos y usados a los propietarios y poseedores de estos; y de otra, que se minimice el negocio alterno de los conocidos coloquialmente como “tramitadores” que a futuro puedan generar reclamaciones a las aseguradoras con perjuicio de afectación en el riesgo reputacional de las mismas.

La situación anterior, más el déficit en el sistema de cobro de siniestros SOAT y la alta accidentalidad se volvieron el ancla para que en 2021 se sancionara la Ley 2161 que compete este estudio a fin de incentivar el recaudo del SOAT y así poder compensar la pérdida que mes a mes afecta al ramo de Seguro Obligatorio. Sin embargo, al existir una serie de condiciones para acceder al descuento estímulo en el que se basa la ley, se evidencia un alto crecimiento en las reclamaciones irregulares que llega a alcanzar los 456.000 millones de pesos a corte de agosto de 2022 (INFOBAE, 2022).

Con el fin de aliviar financieramente el ramo de SOAT, en la Ley 2161 se toma la decisión de reducir la comisión de intermediario del 12% al 5%, lo cual generó como consecuencia directa la salida de agentes terceros, cuyos clientes se acercan con alta demanda a las oficinas de seguros, particularmente los puntos de venta de Seguros Mundial, por lo cual surge la necesidad a corto plazo de organizar administrativamente la unidad de negocio para prestar un mejor servicio. Sin embargo, al presentar altos costos el aumento de la capacidad logística instalada, esto ha creado la necesidad de invertir en tecnología para mejorar la experiencia de servicio. De este plan de acción surge la importancia de blindar la plataforma electrónica de la compañía en contra de las situaciones presentadas anteriormente, como lo son: la garantía de interés asegurable, la reducción de compra por parte de terceros no registrados como agentes de seguros y el fraude por compras que no correspondan a la finalidad del proceso (adquisición de la póliza SOAT).

En términos de utilidad práctica y valor teórico, el presente documento buscar dar a conocer la situación que afecta a casi veinte millones de usuarios del parque automotor en Colombia para generar una solución que mejore la experiencia de servicio. Para ello la metodología de investigación que se va a implementar es de carácter cualitativo descriptivo. La información que se tendrá en cuenta es la siguiente: indicadores de servicio del periodo 2021-2022 mediante la técnica Net Promoter Score (NPS), indicadores de primas emitidas, siniestralidad y resultado técnico, y revisión de

las medidas adoptadas por la Compañía Mundial de Seguros S.A. de cara a las políticas del ente regulador (Superintendencia Financiera de Colombia). El campo de investigación es Emprendimiento y Gerencia, el grupo de investigación Grandes y Pequeñas Empresas y la línea de investigación Marketing en las organizaciones.

5. Marco Teórico

La Ley de 2021, emitido por el Gobierno de Colombia, ha tenido un impacto significativo en el sector asegurador del país. La ley introduce una serie de medidas y regulaciones que buscan modernizar y fortalecer la industria aseguradora, garantizando una mayor protección para los asegurados y promoviendo la estabilidad y la transparencia en el mercado. A continuación, exploraremos las implicaciones más relevantes de este decreto en el sector asegurador colombiano.

5.1. Regulación de productos y servicios

Uno de los aspectos más destacados de la Ley 2161 es su enfoque en la regulación de productos y servicios ofrecidos por las compañías de seguros. Se establecen requisitos más rigurosos para la aprobación y comercialización de nuevos productos, lo que conlleva una mayor supervisión por parte de la Superintendencia Financiera de Colombia. Esto garantiza que los productos sean adecuados y transparentes, reduciendo el riesgo de abusos por parte de las compañías aseguradoras y protegiendo los intereses de los consumidores.

5.2. Protección al consumidor

El decreto también refuerza la protección al consumidor. Establece obligaciones claras para las aseguradoras en términos de información y transparencia en la venta de pólizas. Por ejemplo, se requiere que las compañías proporcionen información detallada sobre las exclusiones y limitaciones de cobertura de manera clara y comprensible para los asegurados. Esto empodera a los consumidores al tomar decisiones informadas y evita sorpresas desagradables en el momento de presentar un reclamo.

5.3. Regulación de intermediarios

La Ley 2161 también impacta a los intermediarios de seguros. Establece requisitos más estrictos para la autorización y supervisión de los corredores y agentes de

seguros. Esto garantiza que los intermediarios estén debidamente capacitados y cumplan con estándares éticos, lo que a su vez eleva la calidad del asesoramiento proporcionado a los asegurados. Así mismo, la ley determina la reducción en la comisión por comercialización del Seguro Obligatorio contra Accidentes de Tránsito del 12% al 5%.

5.4. Solidez financiera y solvencia

El decreto refuerza las regulaciones relacionadas con la solidez financiera de las compañías de seguros. Establece requisitos más estrictos en términos de capital mínimo y solvencia, lo que reduce el riesgo de insolvencia y protege a los asegurados en caso de que la aseguradora enfrente dificultades financieras. Esto contribuye a la estabilidad del mercado y la confianza de los consumidores en la industria aseguradora.

5.5. Medidas para fomentar la competencia

La Ley 2161 también busca fomentar la competencia en el sector asegurador. Esto se logra a través de medidas como la eliminación de barreras de entrada innecesarias y la promoción de la competencia leal entre las compañías. El objetivo es ofrecer a los consumidores una mayor variedad de opciones y precios más competitivos.

A través del siguiente documento se ha buscado realizar una revisión bibliográfica del estudio realizado en Colombia, respecto de La Ley 2161 de 2021 y las consecuencias de los conductores de motos o automóviles por evadir el pago del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito (SOAT). El objetivo principal es identificar los efectos de la entrada en vigor de la Ley 2161 de 2021 para los propietarios de vehículos y motos en Colombia, por ello se hará uso de diez artículos de investigación, los cuales ayudarán a dar desarrollo al objetivo anteriormente expuesto.

En primer lugar, se evidencia el artículo de investigación publicado en la Revista de la Universidad Externado de Colombia “Reflexiones sobre La Ley 2161 de 2021 y sus implicaciones en la dinámica jurídico – comercial del SOAT en Colombia” escrito por el autor Rafael Alberto Ariza Vesga, el cual tiene como objetivo principal analizar las principales modificaciones desde la perspectiva jurídica, así como aportar algunas confusiones que se pueden generar en la práctica, haciendo énfasis principalmente en el artículo 4 de la norma.

Dentro del contenido desarrollado en este artículo, en el capítulo dos se expone los principales cambios introducidos por esta ley, los cuales impactan temas económicos, financieros, jurídicos y comerciales, se encuentran: i) Otorgamiento de descuento del seguro de una sola vez del 10% si bien es cierto que genera un beneficio, también es contradictorio, pues su otorgamiento es solo para un vehículo del propietario; ii) Los costos de intermediación son del 5% por debajo de lo que venía comercializándose, hecho que genera que los comercializadores se desincentiven en la prestación de este servicio; iii) el incremento de la participación del ADRES (anterior FOSYGA); iv) falta de claridad en el tema, puesto que las entidades aseguradoras y prestadoras del servicio del SOAT, no brindan información clara, comprensible y veraz sobre los productos que se adquieren.

Finalmente, en el artículo se concluye que, la Ley 2161 de 2021 establece mecanismos guiados a disminuir la evasión de la contratación del seguro obligatorio y es deber del estado y de los tercerizadores realizar capacitaciones de educación dirigido a los consumidores, con el objetivo de comprender cual es la consecuencia de evadir el seguro obligatorio (Ariza, 2022).

En segundo lugar, se identifica el artículo publicado en la Revista de Fasecolda “Ley 2161 de 2021. Luces y sombras del descuento en el SOAT” escrito por Angela Húzgame Abella, busca dar respuesta al siguiente interrogante ¿será que esta medida sí ayudará a mejorar el comportamiento en las vías y a reducir la evasión al SOAT?, allí se observa que este artículo expone que no se encuentran de acuerdo con el descuento realizado a los propietarios de vehículos o motos, puesto que señala que esta norma tiene luces y sombras, puesto que “si bien se encontró la manera de evitar que el descuento en el SOAT afecte los recursos que recibirá la ADRES, es una sombra que para lograr mantener estables estos recursos la mejor salida fuera aumentar la contribución y disminuir así el efecto neto del descuento a los ciudadanos.

Si no existiera el descuento que establece la Ley 2161 de 2021, el costo del SOAT aumentaría en la misma proporción que el incremento del salario mínimo del próximo año” (Húzgame, 2021, pág. 20). Finalmente, expresa que es más eficaz que las entidades públicas implementen otro tipo de medidas que se sostengan en el tiempo, como controlar la velocidad, que las vías sean más seguras, mejorar la malla vial, entre otras (Húzgame, 2021).

En tercer lugar, se evidencia el artículo “El motociclista cómo víctima más vulnerable en los siniestros viales de Colombia” publicado en la Revista de la Universidad Libre, este artículo se utiliza, para identificar que las víctimas más recurrentes de accidentes viales son los motociclistas y en diferentes ocasiones no cuentan con la vigencia del SOAT, en este artículo se registran las estadísticas, en primera medida se observa que “en el 2010 la motocicleta representaba el 50,7% del total del parque automotor, en 2021 representa el 60,9%”, asimismo, se observa que hay una excepción de SOAT que afecta a los involucrados en accidentes viales, puesto que “el 74% de las motocicletas activas en Colombia tienen un cilindraje inferior a 125 c.c., lo que las hace exentas de impuesto vehicular y sólo requieren para su uso una licencia tipo A1 (la de menor categoría y con un costo en el curso de conducción menor que las demás)”.

De igual manera, se evidencia en los datos del RUNT que “el 61% de las motocicletas activas que transitan en Colombia no tienen vigente el SOAT, mientras que en el resto de los vehículos este porcentaje solo llega al 25%”. Finalmente, se concluye que es necesario que el Estado no solo realice descuentos en el SOAT para controlar la evasión, sino que cree procesos de contratación de cumplimiento legislativo y minimizar los riesgos, asimismo, adoptar tecnologías de seguridad a los usuarios, implementar exámenes prácticos y de mayor categoría por el riesgo que presentan en las vías, sancionar con suspensión de licencia a aquellos que evadan la adquisición del SOAT y el cumplimiento del pase vigente.

En cuarto lugar, se registra el artículo escrito por Rafael Alberto Arza Vesga “Impacto de los Decretos 2497 y 2744 de 2022 en la dinámica del SOAT en Colombia”, el cual fue publicado en la Revista de la Universidad Externado de Colombia: allí se logra identificar las estadísticas presentadas por la Federación de Aseguradores Colombianos FASECOLDA, quienes exponen que para el año 2022 se presentaron más de 1136 fallecidos y 2.410 lesionados en accidentes de tránsito en el país quienes en su mayoría fueron protegidos y atendidos por el SOAT, por ello es necesario que el Gobierno Nacional trabaje en alianza con las aseguradoras en busca de controlar la evasión de este seguro obligatorio, asimismo implementar campañas de prevención de accidentes, puesto que si bien es cierto que este es un seguro que ayuda a aquellas personas que sufrieron un accidente, también es responsabilidad del Estado proteger a

las personas, no solo con la imposición de un seguro sino mejorando la malla vial (Vesga, 2023).

En quinto lugar, se analiza el artículo escrito por Ángela Húzgame Abella “Seguridad vial en Colombia: salvar vidas en la vía es uno de los mayores retos para el Gobierno”, en base a todos los siniestros presentados por la afectación de la malla vial, en este escrito se ve el trabajo que desarrollará la administración del Presidente Gustavo Petro, allí se observa que debe aplicarse la seguridad vial en Colombia en la búsqueda de salvar vidas, dentro del objeto de este gobierno es “una visión de cero fallecidos en la vía y un enfoque de sistema seguro, es decir que se promueve la circulación de vehículos seguros, comportamientos seguros en la vía, movilidad con velocidades seguras, cumplimiento de las normas de seguridad vial, atención integral a las víctimas de siniestros y una infraestructura vial segura” (Húzgame, 2022, pág. 52).

En sexto lugar, se evidencia el artículo de investigación ¿Está la accidentalidad matando al Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito (SOAT)?: un análisis de pronóstico de la accidentalidad en Colombia, de la Universidad Nacional de Colombia, escrito por Angie Vanessa Díaz Benavides. La OMS manifiesta que para el año 2030 la quinta causa principal de muerte serían los accidentes de tráfico. Es acá donde se observa la afectación a la estabilidad financiera del sector asegurador “en el país un total de 8.407.359 pólizas de SOAT distribuidas en diferentes tipos de vehículos, lo cual comparado con el total del parque automotor representa un cubrimiento del 52%” (Díaz, 2022).

Actualmente, se evidencia que para este año las primas no son suficientes para cubrir los costos que se derivan del SOAT, es decir, se presentan más accidentes que la adquisición de SOAT, por ello se presenta un resultado técnico negativo en el ramo. De esta manera se concluye que: “la participación de los siniestros del SOAT sobre el pago total de siniestros del sector asegurador ha venido aumentando de manera más acelerada que el porcentaje de ingresos percibidos por las primas recibidas por SOAT sobre el total de primas recibidas en el negocio asegurador” (Díaz, 2022, pág. 6).

En séptimo lugar, y teniendo en cuenta los dos artículos anteriormente descritos se analiza el artículo “rescatando al SOAT: Ajustes normativos para su sostenibilidad” escrito por Andrea Díaz, publicado en la Revista FASECOLDA, aquí se evidencia que la entidad es una de las cuales ha expuesto diferentes propuestas para

mitigar problemas de SOAT, señalando redes de atención específicas, tarifas diferenciales para gastos de transporte, control a los usos de la póliza durante la vigencia de la póliza y revocación en caso de fraude. Uno de los grandes problemas que abarca la regulación vigente es que la póliza SOAT puede utilizarse de manera indefinida, es decir varias veces durante el año de vigencia, hecho que genera un déficit económico en las aseguradoras, por ello FASECOLDA sugiere limitar la aplicación en un solo accidente durante el año de vigencia (Díaz, 2023).

En octavo lugar, se estudia el artículo escrito por Vivian Franco y Laura Lamilla de la Universidad Libre “El fraude en el Sistema General de Seguridad Social en Colombia”, este es una de las afectaciones, puesto que afecta al ADRES, en este documento se observa que la afiliación irregular, presenta vacíos normativos en cuanto a las personas que cometen fraude al sistema por medio de prestaciones médicas y económicas, implicando con ello un desfaldo a los recursos de este y la actuación de mala fe por quienes incurrir en dichas conductas (Franco y Lamilla, 2022).

En noveno lugar, se analiza el documento escrito por Angela Húzgame Abella “pasado, presente y futuro del SOAT” publicado en la Revista FASECOLDA, allí se explica el avance que ha tenido el SOAT por varios años. Esta autora manifiesta la importancia de exponer que el futuro de este seguro no solo es de las aseguradoras y del Estado, sino de los usuarios, puesto que el costo de este va aumentando, teniendo en cuenta la afectación económica por la cual están pasando las aseguradoras. Igualmente concluye que: “El gran reto es entonces aunar esfuerzos para, entre todos, reducir la cantidad de víctimas de accidentes de tránsito, mitigar el fraude al SOAT y controlar la evasión. No son retos fáciles, pero tampoco imposibles.

Si se logra el diseño y la implementación de medidas efectivas en estos frentes simultáneamente, la mejor retribución será en términos de las vidas salvadas, pero también llevará a que este seguro pueda tener una reducción en su tarifa, de forma sostenible, para que podamos seguir contando con la protección del SOAT por muchos años más” (Húzgame, 2021, Pág. 49).

Finalmente, se evidencia la investigación realizada por Giovani López y Daniel Nieto “Plan marketing canal virtual SOAT, aseguradora solidaria” de la Universidad Piloto de Colombia, donde se manifiesta la importancia de implementar el SOAT de manera virtual en el cual se pueda identificar los beneficios que tienen los usuarios al

adquirirlo y cuáles son las sanciones en la evasión de este. Este mecanismo virtual también estudiará y evaluará constantemente la efectividad del SOAT. En este documento se realizan unas recomendaciones para dejar de lado el precepto de que el SOAT, no es un negocio favorable dentro del portafolio de la empresa, que por el contrario puede entregar resultados factibles que aseguran una línea de negocio fuerte que entrega ganancias a la compañía, pero a su vez genera valor y resultados positivos para los clientes.

5.6. Marco Referencial Institucional

La Compañía Mundial de Seguros S.A. (en adelante Seguros Mundial) es una organización dedicada a conocer y satisfacer las necesidades de aseguramiento y afianzamiento de sus clientes, acompaña y ofrece respaldo a las personas para la protección de su familia, su patrimonio y su vida contra los riesgos a los que están expuestos. La compañía se proyecta como una aseguradora especializada altamente técnica, rentable y eficiente, que busca retribuir a sus accionistas y a todos sus funcionarios con las más altas recompensas económicas y humanas.

Pretende ser un agente económico productivo para la sociedad, que desarrolle a cabalidad su función social y que, además, cumpla de manera oportuna y adecuada las obligaciones adquiridas y las normas legales, dentro de la ética que la actividad aseguradora exige. Seguros Mundial se distingue por el compromiso con el servicio, la seriedad y transparencia de sus acciones, y el profesionalismo y capacidad de liderazgo de sus colaboradores. Estimular la realización de su gente a través de la participación y la creatividad. (Seguros Mundial, s.f.).

5.6.1. Ubicación

Seguros Mundial tiene domicilio en la ciudad de Bogotá D.C, sin embargo por disposición estatutaria se podrán establecer sucursales o agencias en las ciudades que se estimen convenientes por lo cual actualmente la compañía cuenta con presencia en: Armenia, Barranquilla, Bogotá, Tunja, Bucaramanga, Cali, Cartagena, Cúcuta, Ibagué, Manizales, Medellín, Montería, Neiva, Pasto, Pereira y Villavicencio. (Seguros Mundial S.A, 2022).

5.6.2. Sector económico

De acuerdo con el CIIU la compañía se encuentra ubicada en la División 66 establecimiento y gestión de planes de seguros, de pensiones y cesantías, excepto los planes de seguridad social de afiliación obligatoria. (DANE, 2006).

5.6.3. Productos/Servicios

SOAT, Accidentes Personales, Cumplimiento, Judiciales, Arrendamiento, Movilidad, Responsabilidad Civil, Maquinaria Amarilla, Crédito a la Exportación, Aviación, Desempleo, Disfruta Tranquilo, Mascotas.

En 1970, surgió la Compañía Internacional de Seguros de Vida S.A., una entidad enfocada exclusivamente en la oferta de seguros de vida. En 1973, esta empresa fue adquirida por experimentados industriales, quienes infundieron una nueva perspectiva a la compañía. En consecuencia, su nombre cambió a Mundial de Seguros de Vida S.A., y en ese mismo año, también nació la Compañía Mundial de Seguros S.A. (Seguros Mundial S.A, 2022)

Seguros Mundial ha forjado una imagen de solidez y seriedad en el ámbito asegurador, lo que le ha permitido competir con éxito en todos los aspectos inherentes a su actividad. Reconociendo la apertura en el mercado asegurador como una oportunidad para crecimiento, progreso y una mejor atención a sus clientes, en 2005, Seguros Mundial elaboró y puso en marcha un Plan Estratégico. Dicho plan definió la especialización en áreas como Cumplimiento, Aviación, SOAT, Vida Grupo Educativo y Accidentes Personales, enriqueciéndolo luego con la inclusión de ramos como Seguros Judiciales, Crédito y, más recientemente, arrendamientos.

Este Plan Estratégico se respalda con un enfoque constante en la calidad, cuyo objetivo es mejorar continuamente los procesos de la organización para asegurar la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes, cumpliendo los estándares más altos de calidad y servicio.

En 2011, como parte del desarrollo de su plan estratégico, la compañía implementó su Plan Táctico para validar a corto plazo sus estrategias y enfrentar de manera eficiente los desafíos de un mercado altamente competitivo y exigente. (Seguros Mundial, s.f.).

5.7. Marco Metodológico

El marco metodológico se refiere al enfoque y los métodos que se utilizarán para llevar a cabo la investigación. Incluyendo la descripción detallada de los procedimientos que permite recopilar y analizar datos. Esto puede implicar métodos cualitativos, cuantitativos o una combinación de ambos. Además, el marco metodológico establece la población o muestra a estudiar, los instrumentos de recolección de datos y las técnicas de análisis que se aplican. Según Robert K. Yin, el marco metodológico es el "plan detallado que describe cómo se llevará a cabo un estudio". y enfatiza que este marco proporciona las pautas específicas para recopilar, analizar y presentar datos de manera coherente, lo que garantiza la validez y la confiabilidad de los resultados obtenidos. (Yin,2014).

5.8. Diseño de la investigación

Dado que el objetivo de estudio será analizar los efectos de la Ley 2161 de 2021 en la Venta del Seguro Obligatorio contra Accidentes de Tránsito (SOAT) en la Compañía Mundial de Seguros S.A y su incidencia en la percepción de los clientes, se decidió utilizar un diseño no experimental el cual se aplicará de manera transversal. Además, se procedió a realizar una investigación de tipo descriptivo para conocer los detalles de cómo la implementación del decreto afecta la percepción de servicio en los clientes de la Compañía Mundial de Seguros S.A.

5.8.1. Enfoque de la investigación

En el ámbito de la investigación contemporánea, la comprensión profunda y completa de los fenómenos sociales y científicos rara vez se logra mediante un solo enfoque metodológico. La convergencia de diferentes perspectivas y técnicas metodológicas ha llevado al surgimiento de enfoques de investigación mixta, que combinan métodos cualitativos y cuantitativos. Estos enfoques no solo enriquecen la calidad de los datos, sino que también ofrecen una comprensión holística y multidimensional de los problemas investigados.

Johnson y Onwuegbuzie (2004) Describen el objetivo de la investigación mixta como la búsqueda de convergencia, complementariedad, secuencialidad y expansión. La convergencia implica la interpretación de resultados cualitativos y cuantitativos para corroborar hallazgos, mientras que la complementariedad se refiere a cómo los métodos cualitativos y cuantitativos se utilizan para proporcionar una comprensión más completa del fenómeno. La secuencialidad implica un diseño en el cual una fase del estudio influye en la siguiente, y la expansión se refiere a la capacidad de ampliar la comprensión del problema a través de la combinación de métodos.

En el contexto de la investigación, que se centra en comprender los efectos de la Ley 2161 de 2021 en la venta del Seguro Obligatorio contra Accidentes de Tránsito (SOAT) en la Compañía Mundial de Seguros SA, la elección de una metodología mixta es fundamental. Por lo cual, esto conlleva a un fenómeno complejo y multifacético que requiere una exploración profunda y variada para desentrañar sus complejidades. Este enfoque permitirá no solo capturar datos numéricos precisos y medibles, sino también explorar las experiencias, percepciones y significados que subyacen en las interacciones humanas y sociales relacionadas con nuestro objeto de estudio.

La combinación de métodos cualitativos y cuantitativos en esta investigación brindará ventajas significativas. Los métodos cualitativos, a través de la comparación del NPS – (Net Promoter Score) con un muestreo aleatorio simple (Encuestas), las cuales permitirán profundizar en las historias y experiencias personales de los individuos involucrados. Estos métodos proporcionarán perspectivas boyantes y contextualizadas que son esenciales para comprender la complejidad y las sutilezas del fenómeno que se estudia en el presente artículo de investigación.

Por otro lado, para el método cuantitativo, se tomará la revisión del informe de primas emitidas, resultado técnico y primas emitidas para los años 2021 y 2022, el cual permitirá recopilar datos numéricos de una muestra representativa. Estos datos cuantitativos son fundamentales para identificar patrones, tendencias y correlaciones, proporcionando una visión general y generalizada del problema. La combinación y análisis conjunto de estos datos cualitativos y cuantitativos son esenciales para profundizar en la riqueza de las experiencias individuales mientras se identifican

patrones generales y tendencias que podrían no ser evidentes con un solo enfoque metodológico.

5.8.2. Población

La población se define como "el conjunto completo de personas, eventos o cosas que tienen una característica específica en común y que son el objeto de estudio" Babbie (2016). Para el presente estudio, la población de estudio será conformada por 113 clientes de la compañía Mundial de Seguros quienes se acercarán a los siguientes puntos de venta de la ciudad de Bogotá: Plaza de las Américas (Suroccidente), Dorado Plaza (Centro-Occidente) y 118 (Norte) desde el 01 de octubre al 15 de octubre de 2023.

5.8.3. Muestra y muestreo

La muestra definida por Babbie (2016) como "un subconjunto de personas o cosas seleccionadas de una población más grande, por medio de técnicas específicas, para participar en un estudio de investigación", además Fraenkel y Wallen (2006) describe la muestra como "una fracción o porción de la población seleccionada para la investigación".

En el presente trabajo se utilizará el método de muestreo no probabilístico debido a que se solicitará a los clientes de la Compañía Mundial de Seguros S.A que visiten entre el 01 de octubre y al 15 de octubre de 2023, los puntos de venta ubicados en Plaza de las Américas, Dorado Plaza y 118; por tanto, la muestra se conformará por aquellos que decidan participar.

5.8.4. Técnicas de recolección de datos

Las técnicas de recolección de datos son métodos y procedimientos específicos utilizados para obtener información relevante y confiable de individuos, pueden ser cualitativas o cuantitativas, y la elección de la técnica adecuada depende de los objetivos de la investigación y del tipo de información que se busca obtener. La técnica de recolección de datos que se utilizará en la presente investigación será la encuesta. Para Babbie (2016) la encuesta se define como "un método de recolección de datos en el

cual los participantes proporcionan respuestas a preguntas escritas u orales". (Babbie, ER (2016).

5.8.5. Instrumentos de recolección de datos

Se define como cualquier herramienta utilizada por los investigadores para recopilar información de los participantes en un estudio, "desde un cuestionario de papel hasta una conversación cara a cara" (Babbie, ER (2016).

Para evaluar la percepción de los clientes de la empresa Mundial de Seguros S.A. Se aplicará un cuestionario adaptado del modelo de Linkert. En la encuesta aplicada a los 113 clientes, las preguntas realizadas fueron las siguientes:

1. Seleccione el punto de atención y venta donde realizó la compra del SOAT:

PAV 118

PAV Plaza de Las Américas

PAV Dorado Plaza

2. ¿Cómo conoció a Seguros Mundial?

Ya era cliente

Encontré un punto de venta de Seguros Mundial cercano

Recomendación de un amigo

Vivo o trabajo cerca de un punto de venta de Seguros Mundial

Publicidad

Redes Sociales

Otros

3. Si en la anterior pregunta escogió la opción "otro" indica cuál

4. Razones para comprar con Seguros Mundial

Me genero confianza la marca

Se me vencía mi seguro

Estaba cerca del punto de venta

Fue el único de venta que encontré para comprar SOAT

He tenido dificultad para comprar el SOAT por internet

Me genera desconfianza comprar el SOAT por internet

5. ¿Conoce o ha escuchado acerca de la Ley 2161 de 2021, el cual redujo la participación de intermediarios en la venta del seguro obligatorio contra accidentes de tránsito SOAT?

SI

NO

No sabe, no responde

6. Califique de 0 a 10 el servicio en la venta del SOAT EN Seguros Mundial, donde 0 es nada probable y 10 es muy probable

7. ¿A través de qué medio ha realizado la compra del SOAT con Seguros Mundial?

Punto de venta

E-commerce

Intermediario (Falabella)

8. Si ha realizado la compra por el medio e-commerce, ¿Le ha permitido realizar el proceso exitosamente?

SI

NO

9. Si ha realizado la compra por el punto de venta, ¿Le ha permitido realizar el proceso exitosamente?

SI

NO

10. ¿Cuánto tiempo ha tomado en el punto de venta presencial de Seguros Mundial la compra del SOAT?

Menos de 30 minutos

Entre 30 minutos y 1 hora

Mas de 1 horas

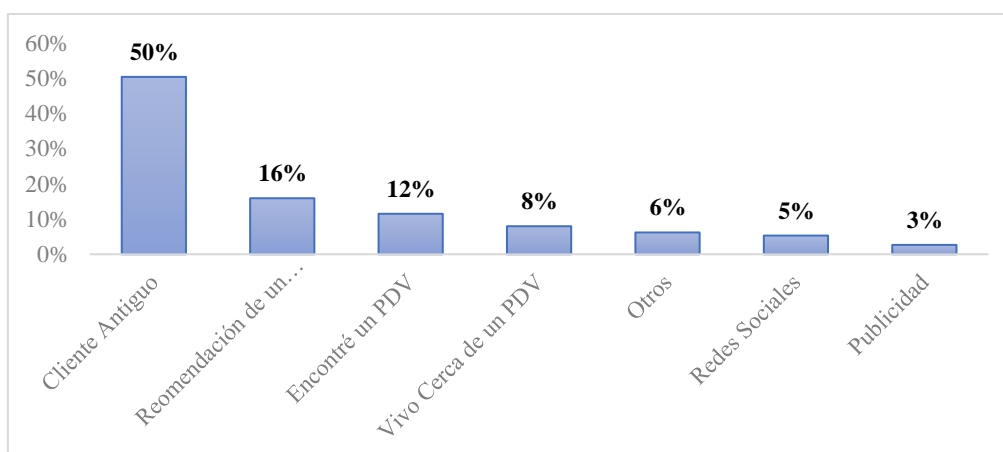
11. Califique de 1 a 5, siendo 1 nada diligente y 5 muy diligente la atención prestada por el asesor del punto de venta en la oficina de Seguros Mundial para la compra del SOAT.

6. Análisis de resultados encuesta de medición

La encuesta fue administrada a un total de 113 clientes de la empresa Mundial de Seguros que visitaron los puntos de venta en Plaza de las Américas, Dorado Plaza y 118 durante el período comprendido entre el 1 de octubre y el 15 de octubre de 2023.

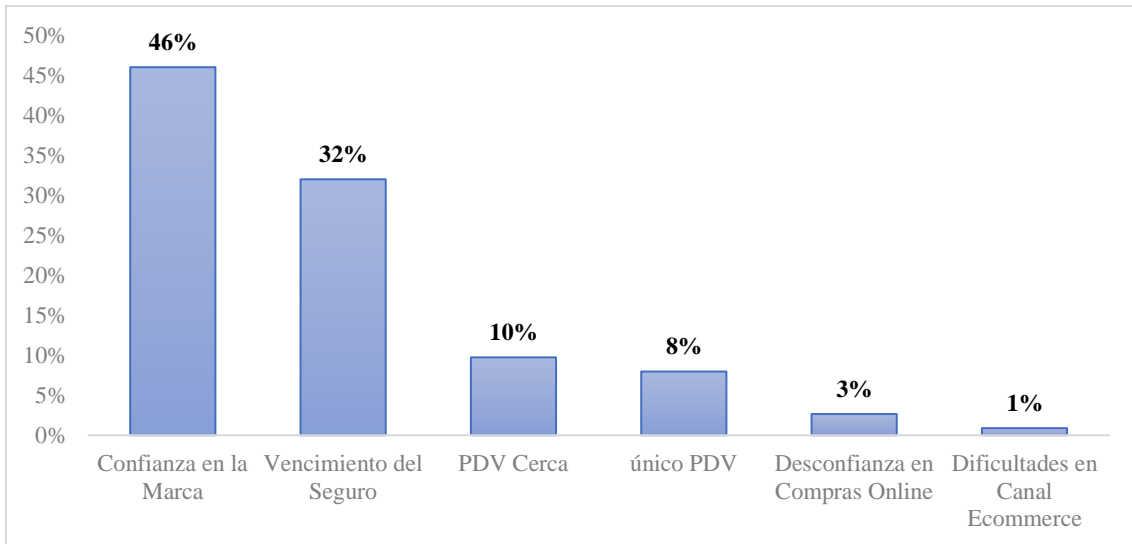
A continuación, se presentan los resultados obtenidos:

Figura 1: ¿Cómo Conoció a Seguros Mundial?



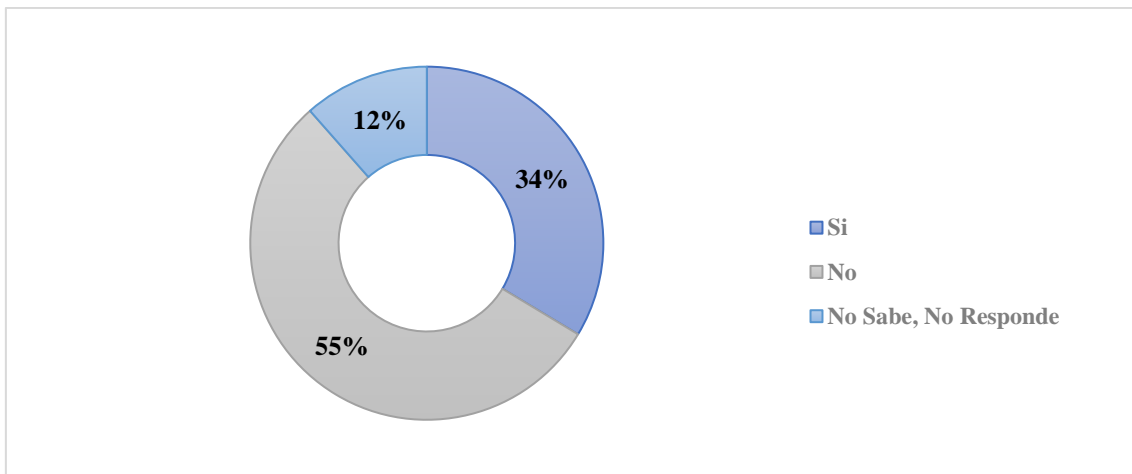
El 66% de las personas informaron que son clientes antiguos de la compañía o recibieron recomendación de un amigo, lo cual influyó en su decisión a la hora de elegir la aseguradora para la compra del SOAT, además un 20% de los encuestados tiene fácil acceso a alguno de los tres (3) Puntos de Venta de Mundial de seguros donde se implementó la herramienta. Evidenciando que se encuentran ubicados en la ciudad de manera estratégica generando recordación en las personas. Por último, el 14% de las personas dice conocer sobre Mundial de Seguros gracias a las campañas de publicidad que se generan desde las diferentes redes sociales.

Figura 2: ¿Cuáles son sus razones para comprar con Seguros Mundial?



En cuanto a la consulta sobre las razones para adquirir el SOAT con Seguros Mundial, el 46% de los encuestados indicó que confían en la marca. Sin embargo, para el 50% de las personas es indiferente la empresa aseguradora para la adquisición del seguro, simplemente realizaron la transacción porque el SOAT estaba próximo a vencer o los Puntos de Venta se encuentran cercanos a su lugar de oficina y/o residencia. Lo anterior permite reflejar que, aunque hay un reconocimiento por la marca no existe lealtad por parte de los compradores. Por último, aun se evidencia un 4% de compradores que no confían en los canales digitales o presentan dificultades para realizar sus compras.

Figura 3: ¿Tiene Conocimiento y/o Información acerca de la Ley 2161 de 2021?



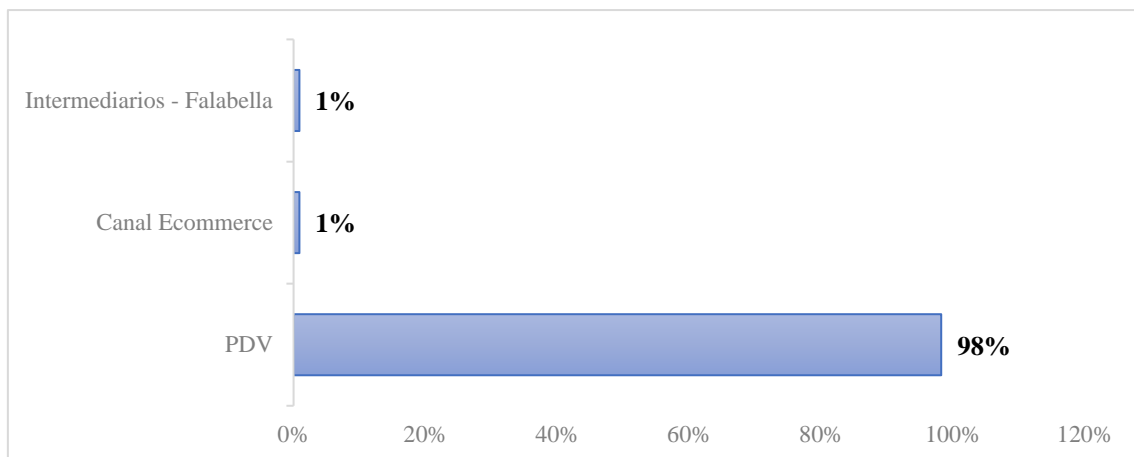
Un 55% de los encuestados no tienen conocimiento sobre la Ley 2161 de 2021 lo cual es preocupante debido a que demuestra que en algunos aspectos es necesario tener en cuenta la participación ciudadana que permita garantizar la legitimidad de las políticas y la aceptación general. Además, se termina de comprobar debido a que el 12% de las personas decidieron no responder la pregunta debido a que no poseen más información relacionada y tan solo el 34% de las personas afirma conocer aspectos representativos del Decreto.

Figura 4: Califique de 0 a 10 el servicio en la venta del SOAT en Seguros Mundial



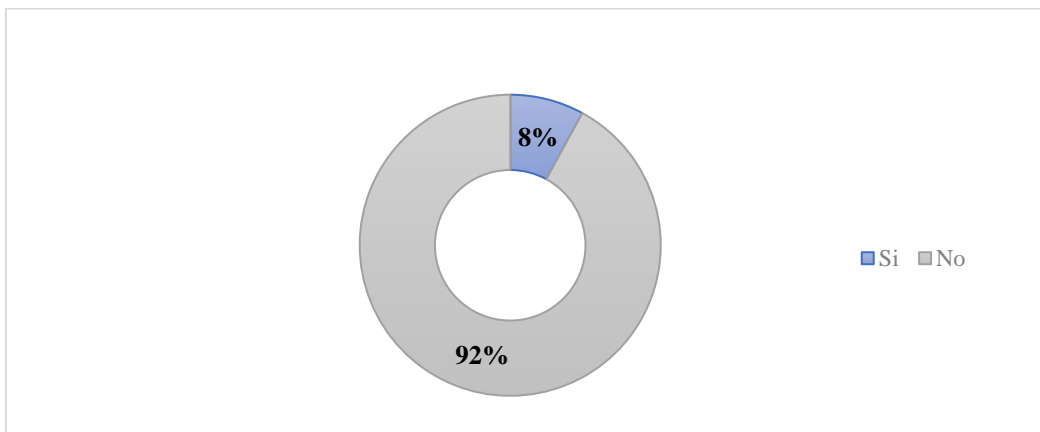
Un 81% de las personas respondió "Respuesta del partidario" lo que quiere decir que la mayoría de los encuestados son clientes que están extremadamente satisfechos con un producto, servicio o empresa y que, por lo tanto, están dispuestos a recomendarlo de manera entusiasta a otras personas.

Figura 5: ¿A través de que medios realiza la compra del Seguro SOAT?



El 98% de las personas a quienes se les aplicó la herramienta encuestados manifiesta su preferencia por adquirir el Seguro Obligatorio contra Accidentes de Tránsito (SOAT) en un punto de venta físico. Lo anterior refleja una fuerte tendencia hacia las personas que no confían plenamente en los medios digitales y valoran la experiencia de la atención presencial y personalizada que se brindan en estos puntos. Por tal motivo, es importante que Mundial de Seguros realice estrategias enfocadas en garantizar un alto nivel de servicio en cada uno de los canales destinados para atención presencial.

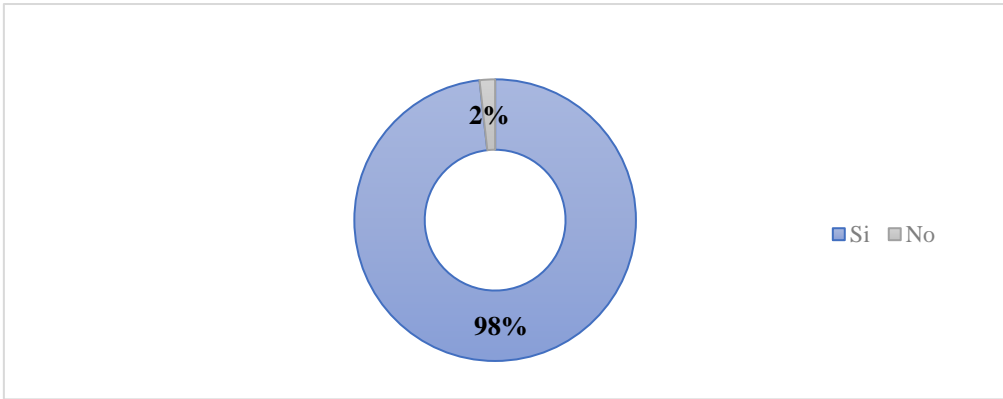
Figura 6: ¿El Canal e-commerce le ha permitido comprar el SOAT exitosamente?



El 92% de los encuestados señala que no ha tenido éxito al intentar comprar el seguro a través de las plataformas de comercio electrónico (e-commerce). Principalmente por falta de información por parte de la aseguradora sobre cómo deben realizar la compra desde los canales digitales, además los pagos se encuentran limitados y no es posible realizarlo desde billeteras virtuales y/o pagos PSE, ya que solo se encuentra habilitada la opción de realizar la compra por medio de tarjetas de crédito.

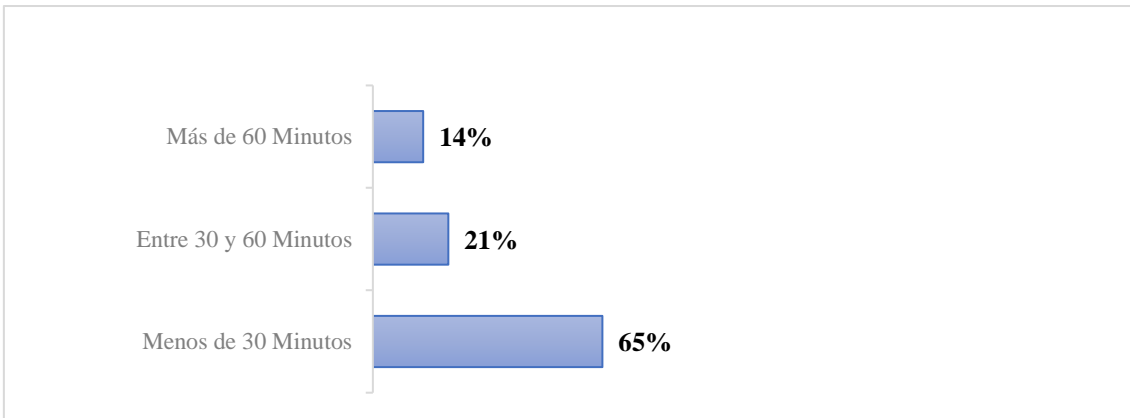
Es importante realizar campañas de educación con aquellos clientes que desconocen la manera de utilizar los canales digitales para realizar sus compras sin necesidad de acercarse a un Punto de Venta. Lo anterior, debido a que tan solo el 8% de los encuestados han tenido una experiencia positiva en la utilización de este tipo de canales.

Figura 7: ¿Visitar el PDV le ha permitido comprar el SOAT exitosamente?



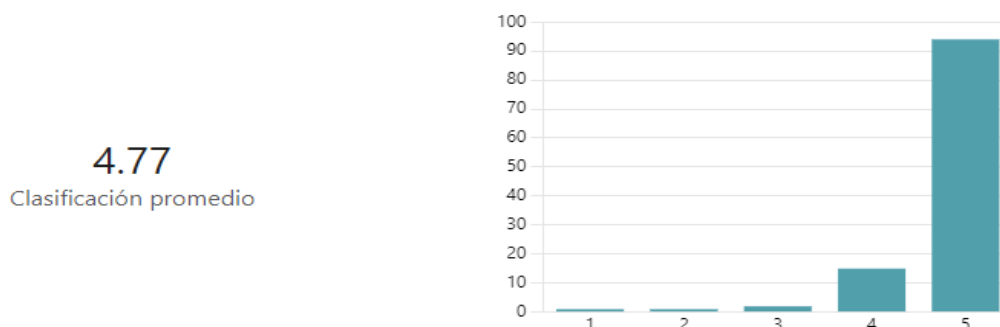
Observamos que gracias al servicio y atención personalizada que se ofrece dentro de los Puntos de Venta de Seguros Mundial, el 98% prefiere adquirir el seguro en alguno de ellos, ya además creen que este método les brinda seguridad y confianza en la posibilidad de realizar la transacción con éxito. Incluso a pesar de los tiempos de espera en la atención, la mayoría sigue optando por visitar estos puntos de atención personalizada.

Figura 8: ¿Cuánto tiempo en promedio utilizo para realizar el trámite en el PDV?



El 86% de los encuestados afirmó que realizar el trámite de compra del SOAT en los Puntos de Venta de Seguros Mundial, es realmente sencillo y que puede durar menos de 60 minutos, sin embargo, aunque el 65% de las personas logro finalizar el proceso en menos de 30 minutos, todavía un 14% tarda en realizar el trámite más de 1 hora. Lo anterior, debido a la cantidad de personas que asisten a los diferentes puntos de atención y también a el desconocimiento por parte de las personas para utilizar canales alternativos de compra.

Figura 9: Califique de 1 a 5, la Atención prestada por el asesor del PDV, en la oficina de Seguros Mundial



Nota: 1 nada diligente y 5 muy diligente la atención prestada por el asesor del punto de venta en la oficina de Seguros Mundial para la compra del SOAT

Un 96% de los participantes calificó la atención brindada por los asesores en los distintos puntos donde se llevó a cabo la encuesta con una valoración de "4 - 5". En esta escala, donde 1 representa una atención poco diligente y 5 una atención muy diligente, este resultado refleja la alta calidad del servicio proporcionado por los asesores en los puntos PAV 118, PAV Plaza de las Américas y PAV Dorado Plaza.

Gracias a los resultados obtenidos en la encuesta se puede evidenciar que:

Si bien la Ley 2161 de 2021 lleva ya dos años en vigencia, la mayoría de los clientes encuestados no tiene conocimiento de esta normativa. Esto significa que desconocen por completo las repercusiones que ha tenido, tanto para la compañía aseguradora como para los propietarios de vehículos en el parque automotor.

Por otro lado, los encuestados tienen la percepción de que no es fiable adquirir la póliza a través de medios digitales, lo que los lleva a preferir la compra en los puntos físicos de la compañía. Esto se refleja en la alta concentración y afluencia de personas en dichos lugares. A pesar de que los tiempos de atención son breves, la congestión persiste.

Es importante destacar que, en términos de calidad del servicio, la compañía sigue obteniendo altas calificaciones, lo que demuestra la disposición y actitud de servicio por parte de sus colaboradores.

En cuanto a las implicaciones para la compañía, se relacionan principalmente con el servicio, ya que, aunque se brinde un servicio de alta calidad, la implementación

de la ley ha generado una afluencia mayor de clientes a los puntos físicos, lo que ha provocado congestión y una capacidad limitada para atender a todos los clientes.

Es evidente que el índice de siniestralidad en la Compañía Mundial de Seguros no ha mejorado después de la implementación de la Ley 2161 de 2021. Aunque el decreto modificó las condiciones de venta del seguro y ofreció descuentos en fechas específicas, no se percibe como un punto de partida que haya solucionado los problemas de evasión y corrupción por parte de los diferentes actores involucrados en la compra y venta del seguro.

7. Análisis documental de primas emitidas, siniestralidad y resultado técnico 2021-2022 de SOAT

De acuerdo con la información registrada por FASECOLDA sobre estadística de cifras en el ramo SOAT a nivel nacional, se encontró lo siguiente en referencia a las primas emitidas, siniestralidad y resultado técnico del SOAT en Seguros Mundial.

7.1. Primas emitidas

Tabla 1: Primas Emitidas por Aseguradora 2021 – 2022

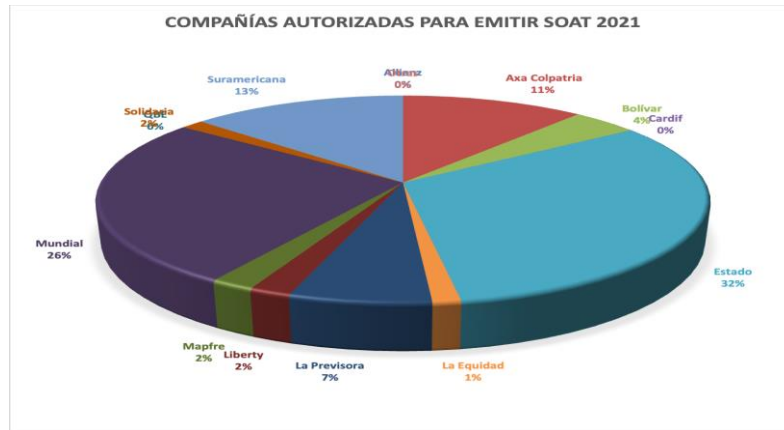
AÑO	COMPAÑÍAS AUTORIZADAS PARA EMITIR SOAT														
	Allianz	Axa Colpatria	Bolívar	Cardif	Estado	La Equidad	La Previsora	Liberty	Mapfre	Mundial	QBE	Solidaria	Suramericana	Otras	TOTAL
2021	0	296.845.247	108.701.291	-407.582	842.217.981	34.026.440	171.383.126	50.770.738	53.017.169	688.579.194	0	36.802.722	350.809.545	0	2.632.545.872
2022	0	335.709.627	236.798.943	0	682.140.490	85.304.557	259.319.499	132.687.537	72.187.428	641.091.614	0	58.492.235	501.371.089	0	3.005.103.019

Fuente: FASECOLDA.

Entre los años 2021 y 2022 se emitió un aproximado de 5.6 billones de pesos en primas corrientes del SOAT, cifra que ingreso a las aseguradoras autorizadas para la gestión del ramo (Allianz, Axa Colpatria, Bolívar, Cardif, Estado, La Equidad, La Previsora, Liberty, Mapfre, QBE, Solidaria y Mundial). En el año 2021 ingresó al mercado asegurador 2.6 billones de pesos en primas corrientes, mientras que en 2022 la cifra llego a un estimado de 3 billones de pesos bajo la misma categoría. Los porcentajes de participación de Seguros Mundial fueron los siguientes en ambos años:

2021: 26% para Mundial quedando en segundo lugar después de Seguros del Estado

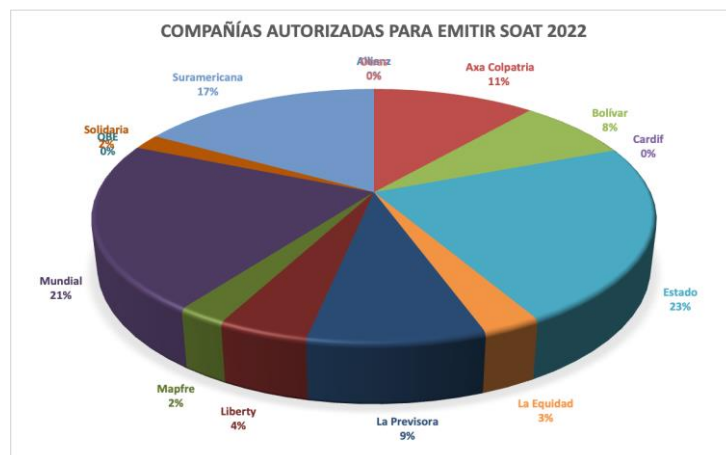
Figura 10: Pólizas SOAT Emitidas 2021.



Fuente: Elaboración propia.

2022: 21% para Mundial quedando en segundo lugar después de Seguros del Estado

Figura 11: Pólizas Emitidas SOAT 2022.



Fuente: Elaboración propia.

7.2. Siniestralidad

Entre los años 2021 y 2022 al gremio asegurador se presentó un total de 3.2 billones de pesos en siniestros incurridos (reclamación directa), siendo que en 2021 la cifra fue de 1.2 billones y en 2022 de 2 billones de pesos.

Tabla 2: Siniestros por Aseguradora 2021 – 2022

AÑO	COMPAÑÍAS AUTORIZADAS PARA EMITIR SOAT														
	Allianz	Axa Colpatría	Bolivar	Cardif	Estado	La Equidad	La Previsora	Liberty	Mapfre	Mundial	QBE	Solidaria	Suramericana	Otras	TOTAL
2021	-1.117.015	239.367.255	37.599.844	6.761	325.324.135	12.417.641	254.270.929	40.242.113	35.990.057	265.793.025	4.438.390	19.550.113	108.060.583	0	1.202.748.347
2022	2.285	306.141.070	113.742.624	48.242	543.852.651	29.887.466	270.846.642	83.610.613	50.569.176	267.115.895	1.131.666	31.802.324	303.541.636	0	2.002.292.291

Fuente: FASECOLDA.

Al revisar los datos de siniestralidad de Seguros Mundial, se evidencia que en 2021, la relación de siniestros incurridos sobre primas emitidas fue del 39%, mientras que en 2022 fue del 42%. Así mismo, según la analítica de datos de la compañía, la mayoría de reclamaciones realizadas por SOAT, corresponden a motocicletas, siendo este vehículo el que mayor peso tiene en el Mix de primas emitidas, como en el de siniestros incurridos en ambos periodos.

7.3. Resultado técnico

Respecto del resultado técnico (utilidad técnica) el total arrojado entre los años 2021 y 2022 fue de -773 mil millones de pesos, de los cuales en 2021 la cifra fue de -250 mil millones y en 2022 ascendió a -523 mil millones de pesos, aumentando el déficit en el ramo en un 48% sobre el año anterior, aun y teniendo en cuenta que para el mismo año también aumento la cifra de primas emitidas en un 87%. En todas las aseguradoras el resultado técnico en SOAT fue negativo; para el caso de Seguros Mundial, la participación sobre el total general fue del -11%

Tabla 3: Resultado Técnico 2021 – 2022.

AÑO	COMPAÑÍAS AUTORIZADAS PARA EMITIR SOAT														
	Allianz	Axa Colpatría	Bolivar	Cardif	Estado	La Equidad	La Previsora	Liberty	Mapfre	Mundial	QBE	Solidaria	Suramericana	Otras	TOTAL
2021	1.042.528	-10.988.223	3.566.113	-639.439	-108.047.182	-9.499.644	-73.962.967	-3.901.570	-35.805.491	-30.556.648	-4.479.655	-1.324.131	23.886.849	0	-250.709.462
2022	-57.781	20.878.420	-9.030.079	-48.242	-307.937.281	-10.713.894	-63.685.167	-24.237.778	-20.259.923	-60.900.932	-1.072.981	-723.210	-45.318.756	0	-523.107.624

Fuente: FASECOLDA.

2021: -10% para Mundial quedando en cuarto lugar después de Seguros del Estado

Figura 12: Siniestro de Pólizas 2021.

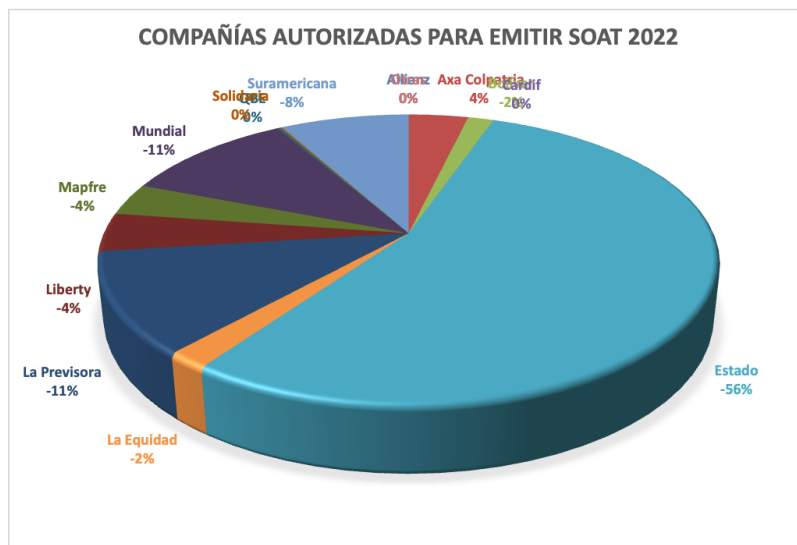


Fuente: Elaboración propia.

Para este periodo, quien lideraba la emisión de SOAT, y por ende, el resultado técnico era Seguros del Estado, dado que hasta esa fecha contaba con una red de intermediarios a nivel nacional para la expedición y venta de la póliza que facilitaba el acceso a todos los propietarios del parque automotor. Una vez entra en vigor la Ley 2161 de 2021 al año siguiente, esta aseguradora bloquea las claves de intermediación de SOAT para dar cumplimiento a lo estipulado en la ley, respecto de la reducción de comisión del 12% al 5% para quedar únicamente con canal de venta directa a los tomadores de la respectiva póliza. Con esta situación presentada, Mundial entra a atender a los clientes que ya no pueden acceder a los servicios de Seguros del Estado en la compra del Seguro Obligatorio.

2022: -11% para Mundial quedando en tercer lugar después de Seguros del Estado

Figura 13: Siniestro Pólizas 2022.



Fuente: Elaboración propia.

Si bien, Seguros del Estado toma como medida el bloqueo de claves de intermediación para venta de SOAT, queda con el compromiso de seguir pagando las reclamaciones pendientes por siniestros del ramo, lo cual lleva a esta aseguradora a liderar el indicador negativo en resultado técnico del ramo con un -56% sobre el total de utilidades negativas generadas. Entre tanto, Mundial llega al tercer lugar con un -11%, pese a que entró a cubrir la atención de los clientes que presentaron dificultad para la compra del SOAT en los canales que venían acostumbrados.

8. Análisis documental de estudio de mercado realizado con el indicador NPS (Net Promoter Score) en Seguros Mundial 2021-2022 de SOAT

En la revisión documental de la medición de atención al cliente en la compra de SOAT con Seguros Mundial realizado por la misma compañía, se realiza la siguiente comparación del indicador de satisfacción de servicio NPS entre 2021 y 2022. Para ello se validan los informes de la gerencia de mercadeo de la compañía en los meses de julio 2021, febrero 2022 y junio 2022. En los tres informes se evidencia una reducción en el indicador NPS de 9,4 a 8,7. En las razones manifestadas por los clientes, hay de

antemano un ofrecimiento poco claro de productos alternos al SOAT como forma de dar a conocer el portafolio comercial de la compañía. Sin embargo, en la encuesta realizada para el presente estudio en 2023, los resultados dan un giro radical en la atención específica para la venta del Seguro Obligatorio, ya que de acuerdo a los resultados de la encuesta, el indicador de satisfacción de servicio fue de 7,4/10 (74/100):

Julio 2021: Se evidencio con un total de 635 clientes que el indicador de satisfacción de servicio NPS fue de 9,4 para julio de 2021.

Figura 14: Indicador de Satisfacción del Cliente 2021.



Fuente: Mercadeo Seguros Mundial.

Febrero 2022: De un total de 238 clientes, el indicador NPS quedó en un total de 9.2

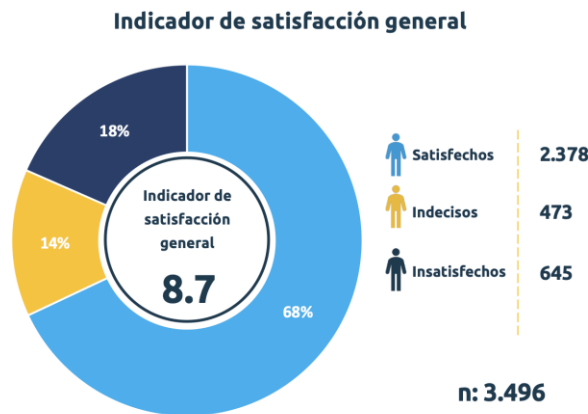
Figura 15: Indicador de Satisfacción del Cliente 2022.



Fuente: Mercadeo Seguros Mundial.

Junio 2022: De un total de 3496 clientes, el indicador NPS quedó en un total de 8,7

Figura 16: Indicador General de Satisfacción del Cliente



Fuente: Mercadeo Seguros Mundial.

9. Análisis de los Instrumentos de Medición

En Colombia, el Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito (SOAT) juega un papel crucial en la protección de los ciudadanos frente a los riesgos asociados a los accidentes de tránsito. Este seguro obligatorio ha sido objeto de un análisis detenido durante los años 2021 y 2022, periodo en el que las primas emitidas, la siniestralidad y el resultado técnico han sido temas de especial interés.

Las primas emitidas por las compañías aseguradoras son un indicador clave de la salud financiera del SOAT. Durante el periodo 2021-2022, estas primas han mostrado una tendencia al alza, reflejando tanto el aumento del parque automotor en Colombia como los ajustes periódicos en las tarifas del SOAT para adaptarse a la inflación y al costo de los servicios médicos. Según datos proporcionados por FASECOLDA en su informe anual de 2022, las primas emitidas aumentaron en un 14% en comparación con el año anterior, llegando a un total de 3 billones de pesos colombianos. Además, las

campañas de concientización sobre la importancia del seguro obligatorio también han tenido un impacto positivo en el número de pólizas emitidas.

Por otro lado, cuando se analizan los resultados principalmente de la Compañía Mundial de Seguros S.A se evidencia un decrecimiento del -7% en la cantidad de pólizas emitidas en el año 2022 vs 2021, encontrándose directamente relacionado con el indicador NPS el cual también tuvo un decrecimiento de -7% tomando en cuenta cortes al mes de Julio donde para el año 2021 se encontraba sobre 9,4 y un 86% de clientes satisfechos y para el 2022 el indicador se encontraba en 8,7 y 64% de satisfacción general.

Actualmente la Compañía Mundial de Seguros S.A tiene una marca posicionada la cual genera confianza a los diferentes compradores del seguro SOAT, lo anterior se evidencia con las respuestas obtenidas en las encuestas realizadas, donde el 51% de los encuestados indican que ya eran clientes y que Mundial de Seguros S.A es confiable con los productos y servicios que ofrece. Sin embargo, es importante que generen campañas de sensibilización a los clientes vinculados ya que el 75% de las personas no tiene conocimiento sobre la implementación de la Ley 2161 del 2021, por tal motivo desconocen la razón del por qué deben adquirir su seguro SOAT exclusivamente en puntos autorizados, y no en agencias tercerizadas como sucedía previo a la entrada en vigor de la ley objeto de estudio.

Al mismo tiempo, la siniestralidad - ocurrencia de accidentes cubiertos por el SOAT-, ha sido un desafío constante. Durante el año 2022 se mantuvo en niveles preocupantes, con un aumento del 67% en comparación con el año anterior y para Seguros Mundial incremento el 1%. Sin embargo, lo más preocupante es que con relación a las primas emitidas del mismo año, en la Compañía Mundial de Seguros S.A incrementaron los siniestros en un 8%. Influenciada por varios factores, incluyendo el comportamiento de los conductores, las condiciones de las carreteras y las condiciones meteorológicas. Por tal motivo todas las compañías de seguros y las autoridades competentes han implementado medidas para reducir los índices. Campañas educativas, controles de velocidad y mejoras en la infraestructura vial han sido algunos de los mecanismos implementados. Sin embargo, se necesita un enfoque integral que involucre a todos los actores, desde conductores hasta entidades gubernamentales, para abordar este problema de manera efectiva.

El resultado técnico del SOAT, que representa la diferencia entre las primas emitidas y los siniestros pagados junto con los gastos administrativos, ha sido un área de preocupación durante el período analizado. Según el informe anual de FASECOLDA (2021-2022), el resultado técnico se redujo en un 12% en comparación con el año anterior, lo que indica presiones financieras significativas para las compañías de seguros. Las aseguradoras han respondido e implementando medidas de eficiencia operativa y revisando sus modelos de negocio para mejorar la rentabilidad sin comprometer la calidad de servicio ofrecida a los asegurados.

En conclusión, el análisis de las primas emitidas, la siniestralidad y el resultado técnico del SOAT en Colombia durante 2021-2022 revelan la necesidad de un enfoque multidisciplinario y colaborativo. Por otro lado, aunque los clientes indican un nivel de satisfacción elevado con el servicio prestado por parte de Mundial de Seguros S.A en el momento de la solicitud de expedición para su seguro SOAT. Es necesario generar canales alternativos eficientes y confiables que les permitan a los clientes autogestionarse. Para finalizar, los esfuerzos por parte de la aseguradora, el gobierno y las entidades competentes continúen para mejorar la educación vial, fortalecer la aplicación de las leyes de tránsito y fomentar la responsabilidad por parte de los conductores, para reducir la siniestralidad.

10. Conclusiones

- Al validar el resultado técnico de la compañía entre el periodo 2021-2022, este ha mostrado un declive financiero, lo que conlleva a buscar eficiencia presupuestal, revisando sus modelos y unidades de negocio para mantener la rentabilidad sin comprometer la calidad del servicio.
- Al revisar que la Ley 2161 del 2021 tenía como objetivo fomentar la adquisición del Seguro Obligatorio por parte de los propietarios de vehículos en el país, se observa que no logró su propósito. Más bien, limitó la comercialización del SOAT, lo que actualmente genera inconvenientes para que los clientes lo obtengan en los canales dispuestos para ello, y que muchas veces presentan limitaciones para el comprador de a pie que está poco familiarizado con los medios de pago digitales.
- Considerando los hallazgos de los instrumentos de medición, la Compañía Mundial de Seguros necesita implementar un plan integral en el que el cliente

sea el elemento central, orientándolo hacia la utilización efectiva de canales de compra digitales, en los que este se sienta seguro de realizar el proceso, sin perjuicio de caer en posibles pérdidas de dinero por estafa.

- Respecto de la siniestralidad, esta ha tenido un aumento proporcional al crecimiento en la cantidad de primas emitidas entre 2021 y 2022, lo cual evidencia que ambos indicadores van de la mano, toda vez que, la siniestralidad está relacionada, tanto con el índice de accidentalidad, como con la gestión de cobro realizadas por las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPS) a la compañía de seguros cuando de atención en prioridad a los pacientes víctimas de accidentes de tránsito se trata.
- Aunque la investigación contribuye ciertamente a obtener una visión actual del nivel de satisfacción de los clientes de la Compañía Mundial de Seguros, existen diversos factores que impactan de manera significativa en la emisión del SOAT. En última instancia, estos factores perjudican al sector asegurador y, consecuentemente, a los propietarios de vehículos que deben llevar por ley esta protección para solventar los gastos producto de accidentes de tránsito.

11. Referencias

Abella, Á. H. (2022). Seguridad vial en Colombia: salvar vidas en la vía es uno de los mayores retos para el Gobierno. *Revista Fasecolda*, (188), 50-53.

Ariza Vesga, R. (2022). *Revista e-Mercatoria*; Bogotá Tomo 21, N.º 1. En R. Ariza Vesga, *Reflexiones sobre la Ley 2161 de 2021 y sus implicaciones en la dinámica jurídico–comercial del soat en Colombia*” (págs. 59-71.). Bogotá.

Ariza Vesga, R. A. (2023). Impactos de los decretos 2497 y 2644 de 2022 en la dinámica del soat en Colombia. *Revista E-mercatoria*. enero-jun2023, vol. 22 Número 1, p151-166. 16p.

Ariza Vesga, R. A. (2023). Reflexiones sobre la Ley 2161 de 2021 y sus implicaciones en la dinámica jurídico–comercial del SOAT en Colombia. *Revista E-Mercatoria*, 21(1), 59–71.

<https://doi.org/10.18601/16923960.v21n1.03>

Babbie, ER (2016). *Los fundamentos de la investigación social* . Cengage Learning

- Babbie, ER (2016). *Los fundamentos de la investigación social . Aprendizaje*
Cengage.
- Creswell, JW y Creswell, JD (2017). *Diseño de investigación: enfoques cualitativos, cuantitativos y de métodos mixtos*. Publicaciones Sage
- DANE, D. A. (2006). *Clasificación Industrial Internacional Uniforme de todas las actividades económicas*. Obtenido de *Clasificación Industrial Internacional Uniforme de todas las actividades económicas*:
<https://www.dane.gov.co/files/sen/nomenclatura/ciiu/CIURev31AC.pdf>
- Díaz Benavidez, A.V. (2022). *¿Está la accidentalidad matando al Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito (SOAT)?: un análisis de pronóstico de la accidentalidad en Colombia*. Universidad Nacional de Colombia.
<https://repositorio.unal.edu.co/bitstream/handle/unal/81070/1098766897.2022.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Díaz, A., & Rojas, C. V. (2023). Rescatando al SOAT: Ajustes normativos para su sostenibilidad. *Revista Fasecolda*, (190), 42-46.
- Húzgame Abella, A. (2021). Ley 2161 de 2021: luces y sombras del descuento en el SOAT. *Revista Fasecolda*, (184), 18–21. Recuperado a partir de
<https://revista.fasecolda.com/index.php/revfasecolda/article/view/767>
- Franco Pérez, V. C., & Lamilla Hernández, L. V. (2022). El fraude en el Sistema General de Seguridad Social en Colombia.
- Función Pública. (2022). *Función Pública EVA Gestor Normativo Consulta Ley 2161/21*. Obtenido de
<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=173788>
- Húzgame Abella, A. (2021). Pasado, presente y futuro del SOAT. *Revista Fasecolda*, (182), 44–49. Recuperado a partir de
<https://revista.fasecolda.com/index.php/revfasecolda/article/view/736>
- INFOBAE. (2022). *INFOBAE: Dramático: fraude y accidentalidad tienen al Soat en cuidados intensivos*. Obtenido de olegiosvirtuales.arlsura.com/cgr/home#/

- Johnson, RB y Onwuegbuzie, AJ (2004). Investigación con métodos mixtos: un paradigma de investigación cuyo momento ha llegado. *Investigador educativo*, 33(7), 14-26.
- López, G. Nieto, D. (2022). Plan de marketing canal virtual SOAT aseguradora solidaria. Universidad Piloto de Colombia.
<http://repository.unipiloto.edu.co/bitstream/handle/20.500.12277/7696/Trabajo%20de%20grado.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ministerio de Transporte. (2022). *Repositorio Digital Ministerio de Transporte*.
Obtenido de <https://web.mintransporte.gov.co/jspui/handle/001/406>
- Molina Parra, F. Villaveces Prada, D. (2022). El motociclista cómo víctima más vulnerable en los siniestros viales de Colombia. Universidad Libre.
<https://repository.unilibre.edu.co/handle/10901/24525>
- Revista Motor. (2022). Obtenido de <https://www.motor.com.co/actualidad/SOAT-Mintransporte-habla-de-medidas-para-conductores-con-seguro-vencido-20221202-0012.html>
- RUNT. (2023). *Registro Único Nacional de Tránsito Colombia*. Cifras del Parque Automotor. Obtenido de <https://www.runt.gov.co/runt-en-cifras/parque-automotor>
- Valora Analitik. (2022). *Las problemáticas que tienen al SOAT en Colombia al borde del colapso*. Obtenido de <https://www.valoraanalitik.com/2022/08/30/las-problematicas-que-tiene-el-soat-en-colombia/>
- Seguros Mundial. (s.f.). Código de Gobierno Corporativo. Recuperado el 29 de agosto de 2023, de Código de Gobierno Corporativo:
https://www.segurosmondial.com.co/media/GSM-1-M-008_Codigo_de_gobierno__Julio%202023_.pdf
- Seguros Mundial S.A. (2022). Obtenido de <https://www.segurosmondial.com.co/compania/historia>
- Yin, RK (2014). Investigación de estudios de caso: diseño y métodos (5ª ed.). Publicaciones sabias.

