

# ACCOAS

Asociación Colombiana  
de Corredores de Seguros

Resultados calidad de servicios  
Sector Asegurador  
**2024**

**SINNETIC**  
POWERING BUSINESS  
THROUGH SCIENCE



# Ficha técnica y antecedentes



## Antecedentes

Desde hace más de 25 años, la Asociación Colombiana de Corredores de Seguros viene tomando el pulso a la calidad del servicio en la industria aseguradora, a través de una medición que recoge la voz de agentes, agencias y corredores en los principales ramos comerciales. El objetivo ha sido siempre el mismo: fortalecer la relación entre los actores del sector, optimizar la comunicación y generar valor real en cada interacción.



## Geografías

- Bogotá
- Medellín
- Cali
- Barranquilla
- Bucaramanga
- Manizales
- Cartagena
- Santa Marta
- Pereira
- Armenia
- Popayán
- Cúcuta



## Indicadores evaluados

- NPS ★
- Satisfacción
- Esfuerzo
- Continuidad



## Estimadores muestrales

CONFIANZA

90%

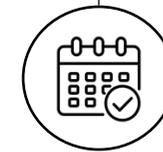
ERROR

10%



## Tipo de estudio

Cuantitativo



## Frecuencia de medición

Anual

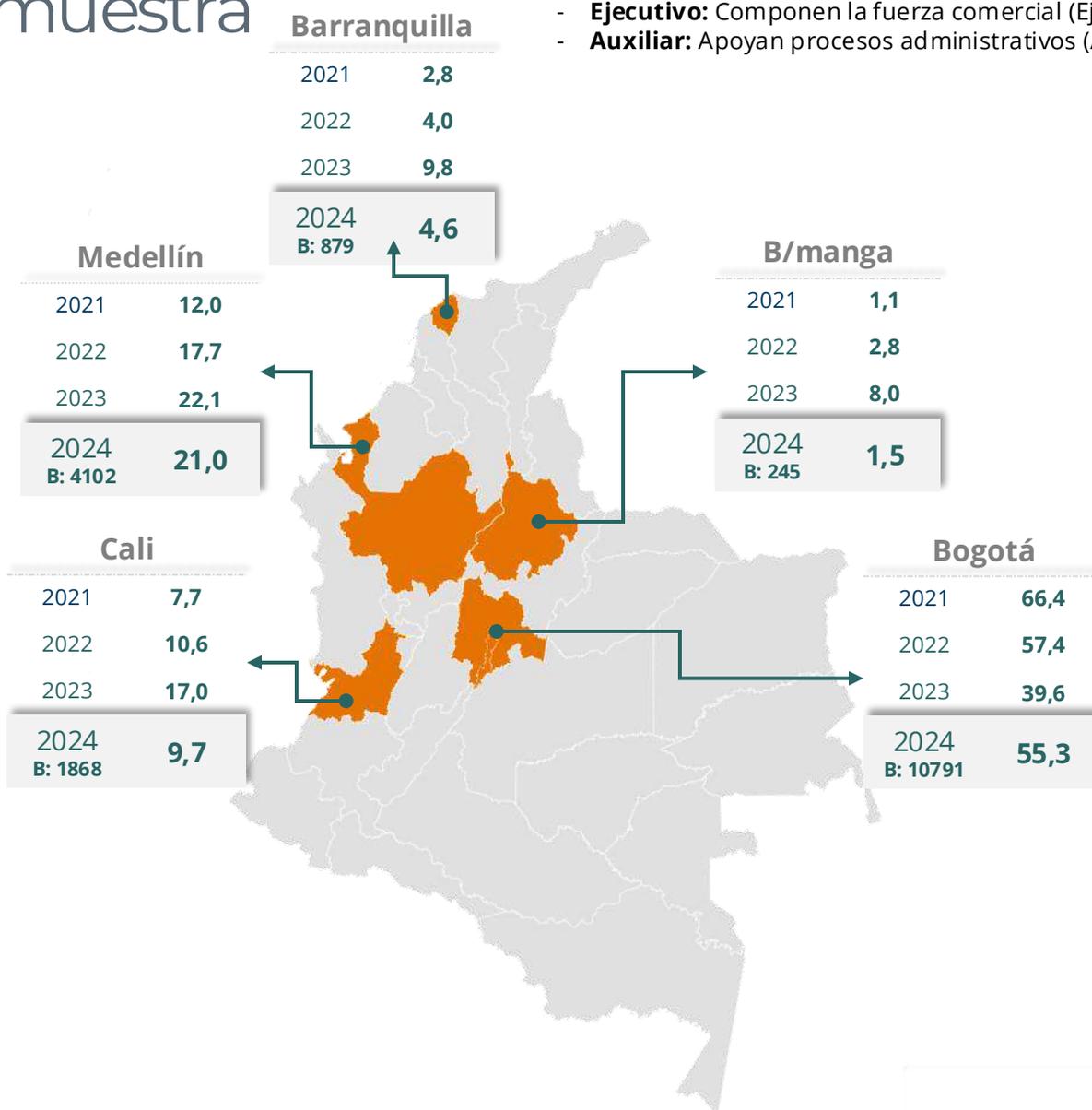
## Fecha de medición

Enero y Febrero 2025

# Composición de la muestra

## Elementos metodológicos a considerar:

- **Directivo:** Responsable de gerencias, áreas o de la organización (Presidente, vicepresidente, gerente, director, etc.)
- **Consultor:** Especialistas de un ramo (Consultor Vida, Coordinador cumplimiento, Coordinador técnico, etc.)
- **Ejecutivo:** Componen la fuerza comercial (Ejecutivo de cuenta, ejecutivo comercial, servicio al cliente, etc.)
- **Auxiliar:** Apoyan procesos administrativos (Auxiliar de cartera, Analista de indemnizaciones, etc.).



	2021	2022	2023	2024
<b>Ejecutivo</b>	40	40	45	44
<b>Consultor</b>	28	27	14	10
<b>Auxiliar</b>	17	15	20	15
<b>Directivo</b>	15	18	22	31
<b>Base Evaluaciones</b>	19.769	19.877	19.710	19.404
<b>Base Personas</b>	1.079	1.106	1.100	1.070

## Otras geografías cubiertas en menor proporción

	2021	2022	2023	2024	B: 2024
<b>NO INFORMA</b>	4,1	3,2	1,0	0,2	43
Manizales	1,70	1,85	0,75	1,5	291
Cartagena	1,10	0,74	0,47	1,2	241
Pereira	0,10	0,19	0,28	1,0	192
Santa Marta	0,20	0,09	0,09	0,4	77
Armenia	-	0,09	0,09	0,3	52
Popayán	-	0,09	0,27	0,2	34
Otras ciudades	-	-	0,75	3,7	592



# TOP 5 aseguradoras – Ramo Automóviles

Base Ramo: 4.419

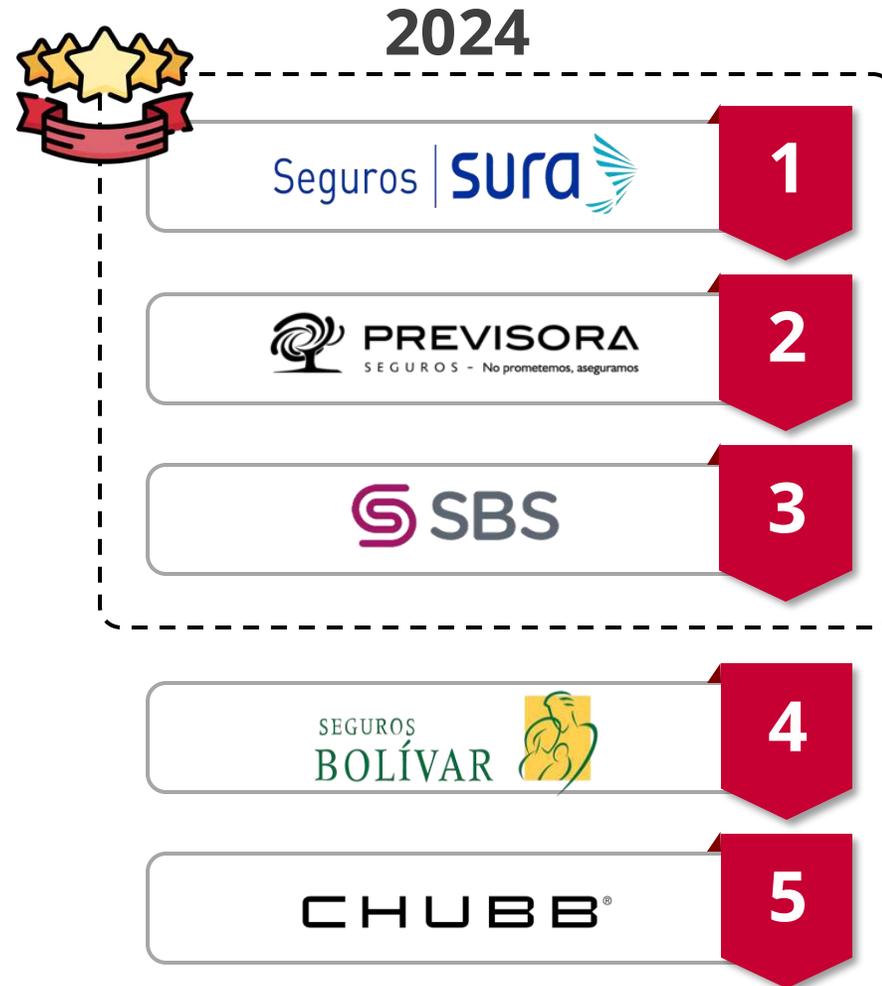


# TOP 5 aseguradoras – Ramo Propiedad

Base Ramo: 4.139



**ACOAS**  
Asociación Colombiana  
de Corredores de Seguros



# TOP 5 aseguradoras – Ramo Salud



Base Ramo: 1.258



# TOP 5 aseguradoras – Ramo Cumplimiento

Base Ramo: 1.800



**ACOAS**  
Asociación Colombiana  
de Corredores de Seguros



# TOP 5 aseguradoras – Ramo Vida Grupo



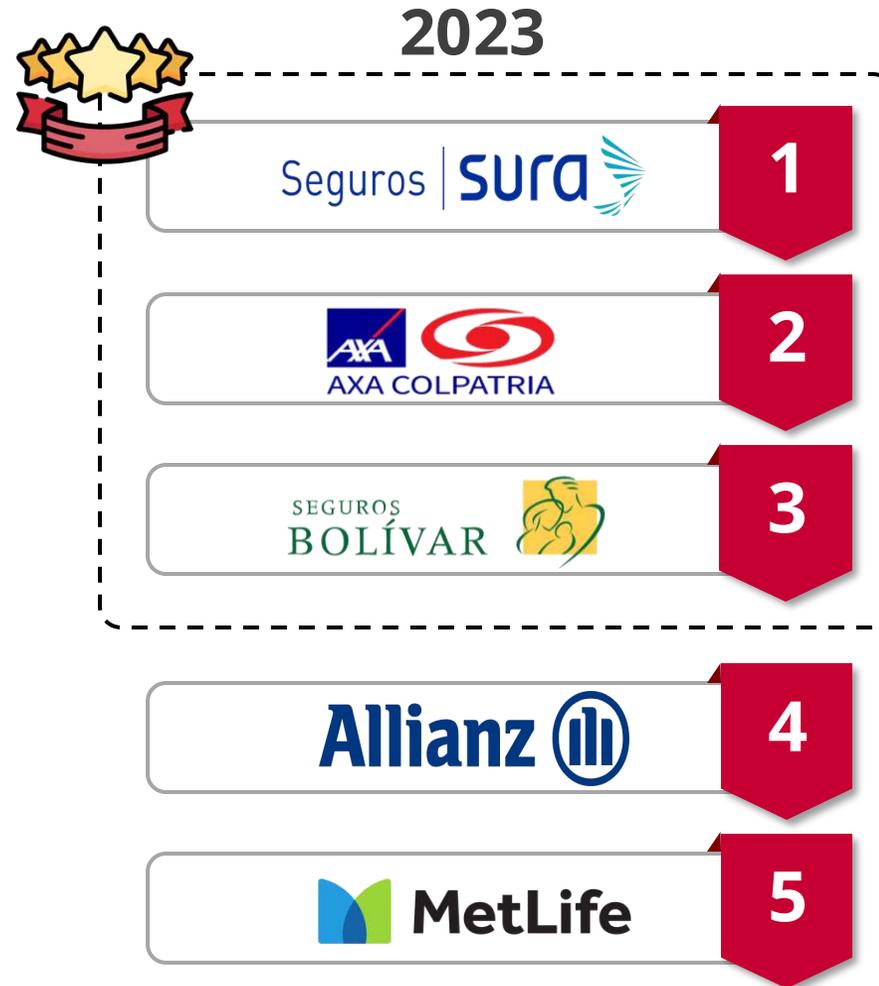
Base Ramo: 2.412



# TOP 5 aseguradoras – Ramo Vida individual



Base Ramo: 516



# TOP 5 aseguradoras – Ramo Responsabilidad civil extracontractual



Base Ramo: 1.610



# TOP 5 aseguradoras – Ramo Transporte

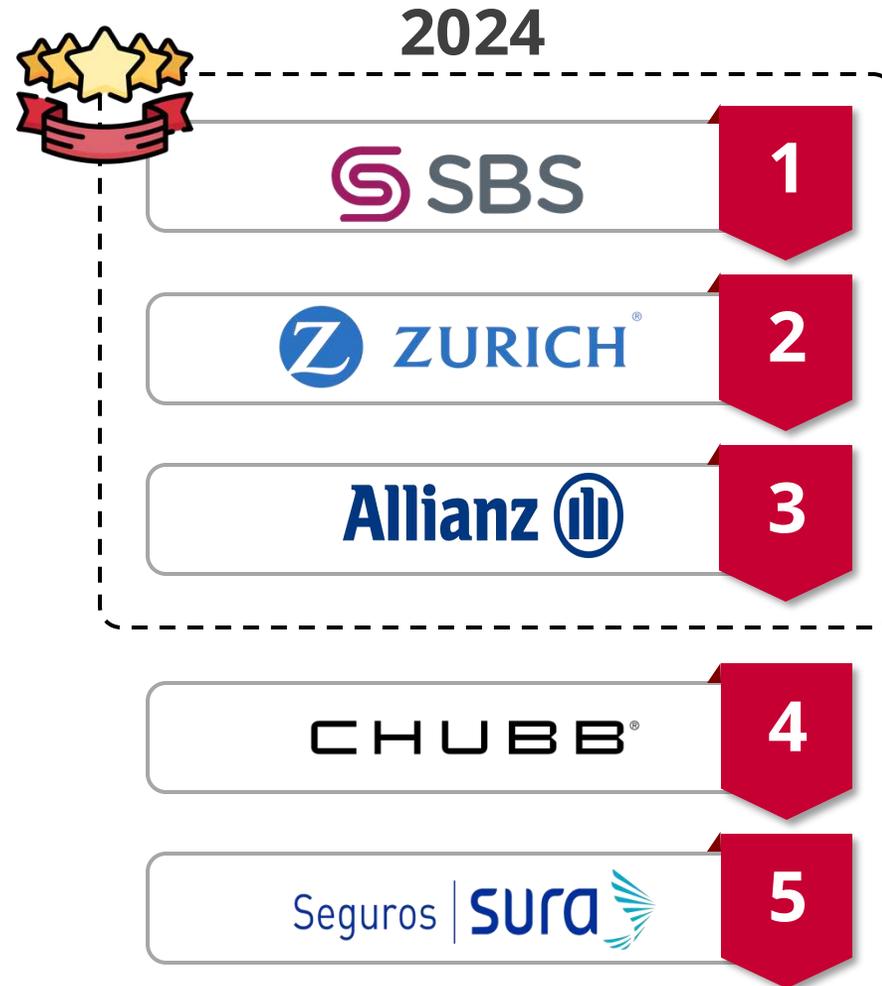
Base Ramo: 715



# TOP 5 aseguradoras – Ramo Líneas Financieras



Base Ramo: 711



# TOP 5 aseguradoras – Ramo Responsabilidad civil contractual

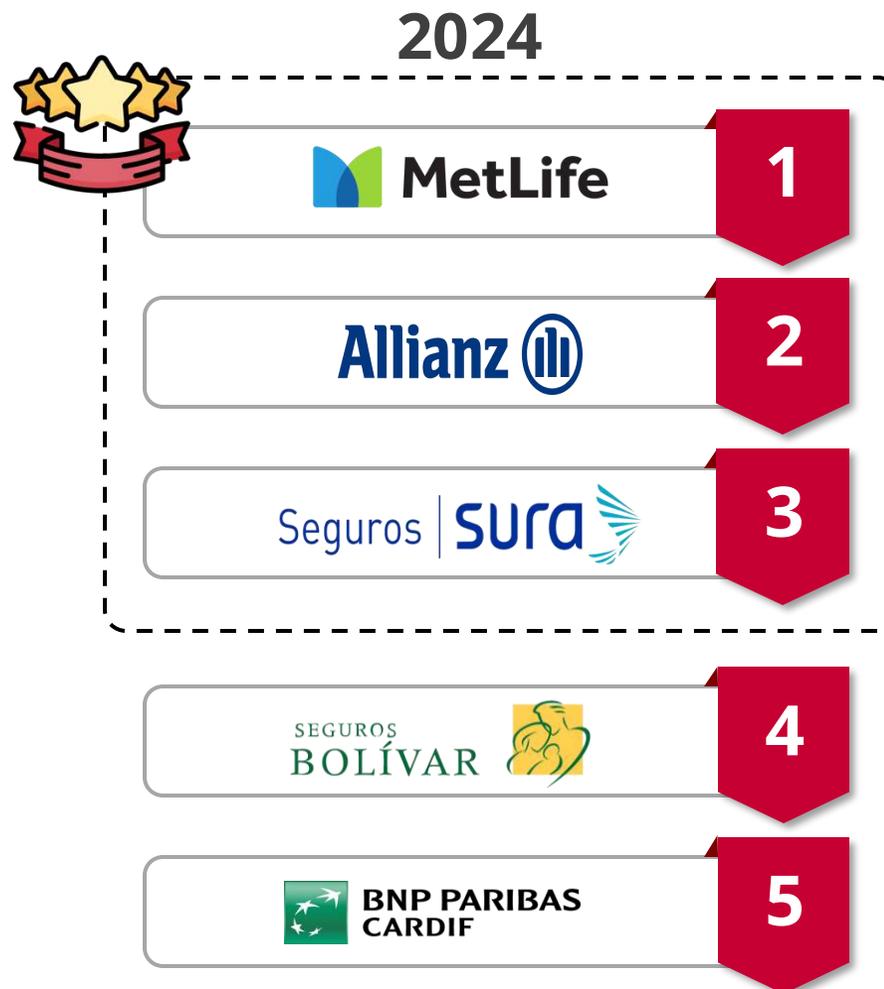


Base Ramo: 772



# TOP 5 aseguradoras – Ramo Accidentes personales

Base Ramo: 678



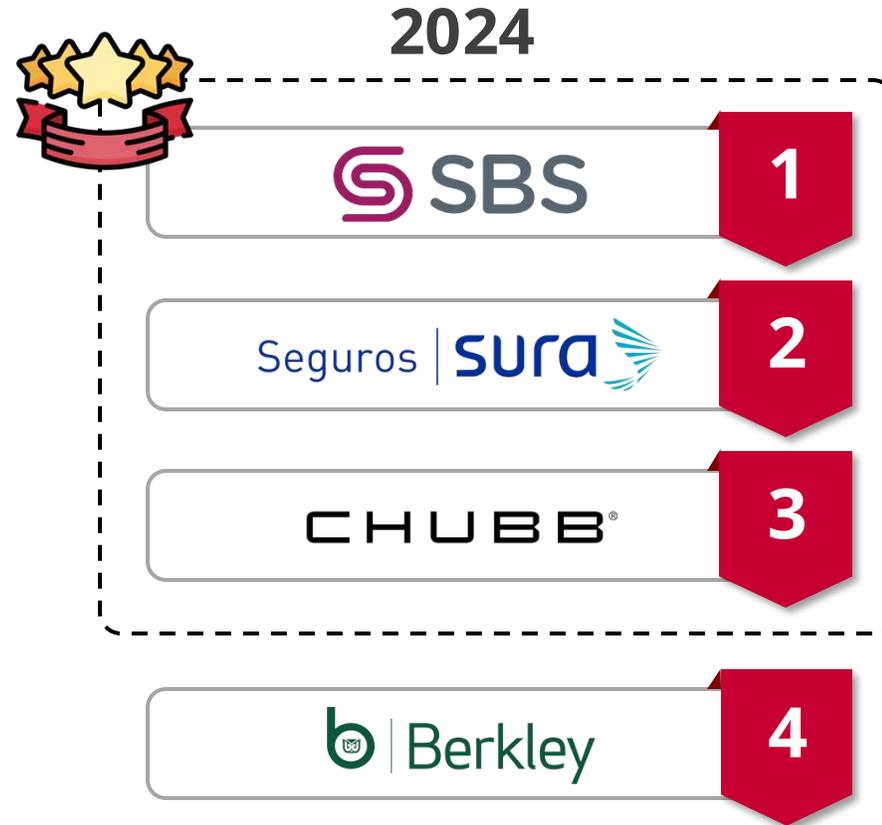
# TOP 5 aseguradoras – Ramo Crédito

Base Ramo: 125



# TOP 5 aseguradoras – Ramo Cyber

Base Ramo: 249



# TOP 5 aseguradoras – Ramo ARL



Base Ramo: 652



# ACCOAS

Asociación Colombiana  
de Corredores de Seguros

## Premiación Sector Asegurador 2024

**SINNETIC**  
POWERING BUSINESS  
THROUGH SCIENCE



**ACOAS** reconoce a:



Por ser la aseguradora con **mayor crecimiento en la recomendación** por parte de los intermediarios de seguros, de acuerdo con el estudio de calidad del servicio año 2024

El nivel de recomendación se mide con el **NPS "Net Promoter Score"**

**ACOAS** reconoce a:



Por ser la aseguradora con **mayor crecimiento en el nivel de satisfacción** para los intermediarios, de acuerdo con el estudio de calidad del servicio año 2024.

El nivel de satisfacción se mide con el **INS "Índice de satisfacción"**

**ACOAS** reconoce a:



Por ser la aseguradora con **mayor reducción en el indicador de esfuerzo**, simplificando procesos y facilitando la experiencia de los intermediarios de acuerdo con el estudio de calidad del servicio año 2024.

El nivel de esfuerzo se mide con el **CES "Índice de esfuerzo"**

**ACOAS** reconoce a:



Por **generar en el intermediario una buena disposición para continuar la relación a futuro**, de acuerdo con el estudio de calidad del servicio año 2024.

El nivel se mide con el **Índice de Continuidad**

**ACOAS** reconoce a:



Por ser la **ARL más recomendada** por los intermediarios de seguros, de acuerdo con el estudio de calidad del servicio año 2024.

El nivel de recomendación se mide con el **NPS "Net Promoter Score"**

**SINNETIC**  
POWERING BUSINESS  
THROUGH SCIENCE

**ACOAS**  
Asociación Colombiana  
de Corredores de Seguros

**¡Gracias!**

