

# ACOAS

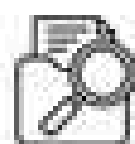
Asociación Colombiana  
de Corredores de Seguros

# RESULTADOS CALIDAD DE SERVICIOS SECTOR ASEGURADOR

# 2025



# Ficha técnica y antecedentes



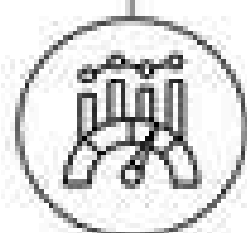
## Antecedentes

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.



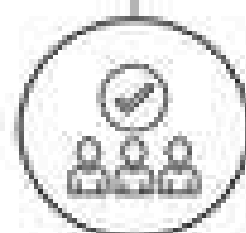
## Geografías

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



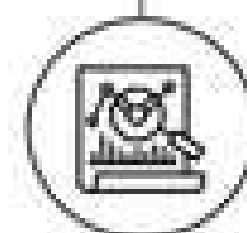
## Indicadores evaluados

- NPS 🌟
- Satisfacción
- Esfuerzo
- Continuidad



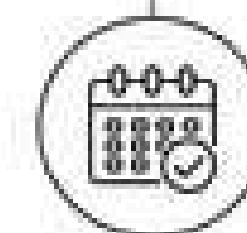
## Estimadores muestrales

CONFIANZA	ERROR
90%	10%



## Tipo de estudio

Cuantitativo



## Frecuencia de medición

Anual

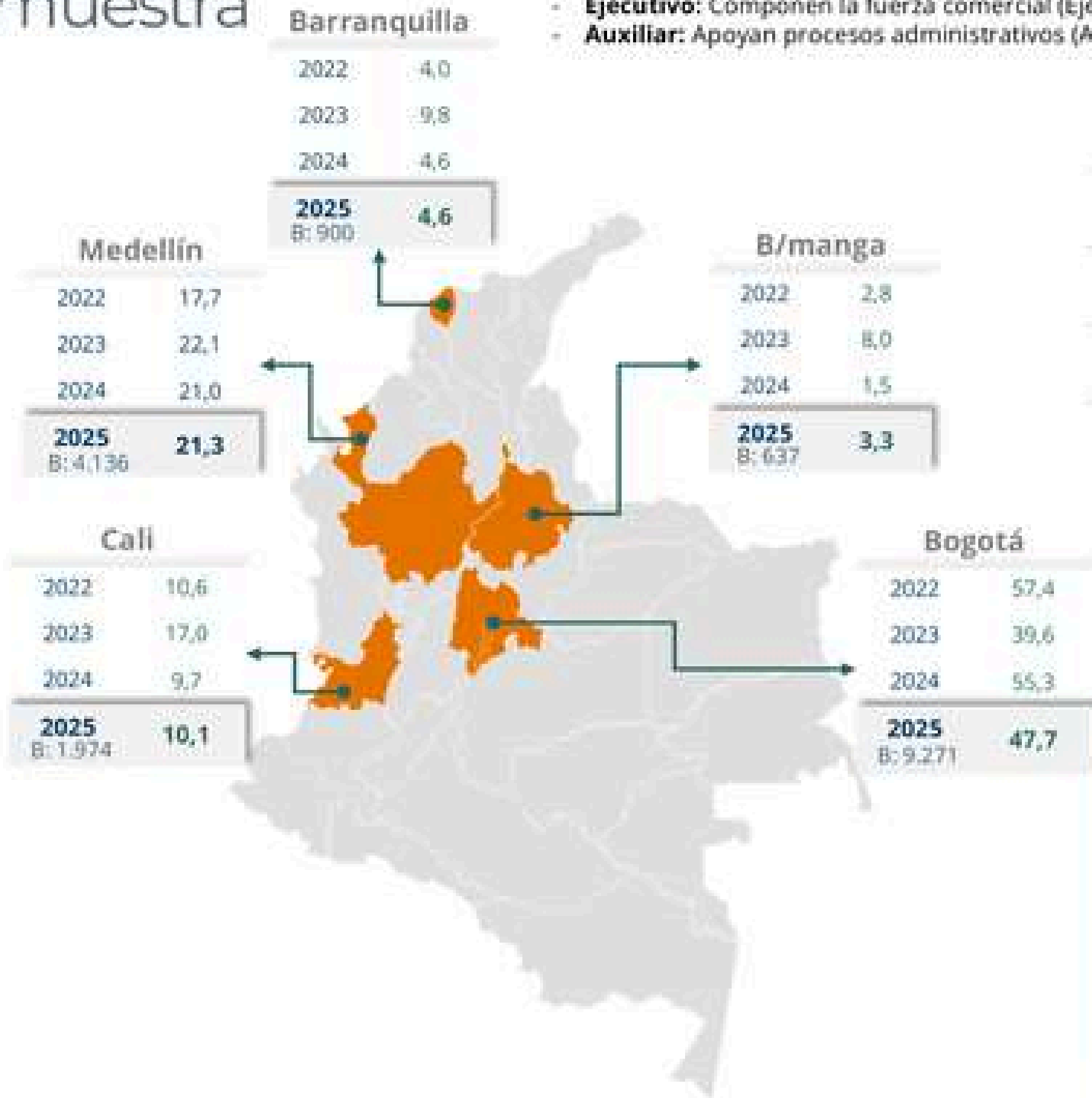
## Fecha de medición

Enero y Febrero 2026

**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.).

# Composición de la muestra



	2022	2023	2024	2025
<b>Auxiliar</b>	15	20	15	11,7
<b>Ejecutivo</b>	40	45	44	37,1
<b>Consultor</b>	27	14	10	11,6
<b>Directivo</b>	18	22	31	39,6
Base Evaluaciones	19.877	19.710	19.404	19.455
Base Personas	1.106	1.100	1.070	1.557

**Otras geografías cubiertas en menor proporción**

	2022	2023	2024	2025	B
<b>NO INFORMA</b>	3,20	1,00	0,20	0,00	0
Manizales	1,85	0,75	1,50	1,86	362
Cartagena	0,74	0,47	1,20	0,77	150
Pereira	0,19	0,28	1,00	1,28	250
Santa Marta	0,09	0,09	0,40	0,71	137
Armenia	0,09	0,09	0,30	0,77	150
Popayán	0,09	0,27	0,20	0,32	62
Otras ciudades	-	0,75	3,70	7,32	1.424





# TOP NPS ASEGURADORAS – RAMO AUTOMÓVILES

Seguros | **SURA**  **1**

**Allianz**  **2**

**HDI**  
SEGUROS **3**

SEGUROS **BOLÍVAR**  **4**

  **5**

Base Ramo: 3.782



# TOP NPS ASEGURADORAS – RAMO CUMPLIMIENTO

 **1**

 **2**

Seguros |  **3**

 **4**

 **5**

Base Ramo: 1.171

# TOP NPS ASEGURADORAS – RAMO PROPIEDAD

Seguros | **SURA**

1

**Allianz**

2

**AXA**  
AXA COLPATRIA

3

**SBS**

4

**mapfre**

5

Base Ramo: 2.867

**ACOAS**

Asociación Colombiana  
de Corredores de Seguros

SINNETIC

FORCERAM ORIGINALES  
PARAGUAY SEGUROS



# TOP NPS ASEGURADORAS – RAMO LÍNEAS FINANCIERAS

CHUBB®

1

Seguros | **sura**

2

**Z** ZURICH®

3

**S** SBS

4

**AXA**  
AXA COLPATRIA

5

Base Ramo: 301

SINNETIC

**ACOAS**

Asociación Colombiana  
de Corredores de Seguros



# TOP NPS ASEGURADORAS – RAMO VIDA GRUPO

Seguros | **sura**  **1**

**Allianz**  **2**

 **MetLife** **3**

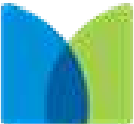
 **mapfre** **4**

 **5**

Base Ramo: 4.216



# TOP NPS ASEGURADORAS – RAMO ACCIDENTES PERSONALES



**MetLife**

**1**



**SEGUROS DEL ESTADO S.A.**

**2**



**mapfre**

**3**

**PAN AMERICAN LIFE DE COLOMBIA**  
COMPAÑÍA DE SEGUROS, S.A.  
Compañía miembro de Pan-American Life Insurance Group

**4**

Seguros | **sura**

**5**



# TOP NPS ASEGURADORAS – RAMO SALUD



Seguros | **SURA**  **1**

**Allianz**  **2**

 **Colsanitas** **3**

SEGUROS **BOLÍVAR**  **4**

  **5**

Base Ramo: 3.083

# TOP NPS ASEGURADORAS – RAMO CYBER

 SBS

1

 ZURICH®

2

CHUBB®

3

Seguros |  sura

4

Base Ramo: 241

SINNETIC

**ACOAS**

Asociación Colombiana  
de Corredores de Seguros

# TOP NPS ASEGURADORAS – RAMO VIDA INDIVIDUAL



Seguros | **sura**  **1**

**Allianz**  **2**

SEGUROS **BOLÍVAR**  **3**

  **4**

 **mapfre** **5**

Base Ramo: 1.057

**SINNETIC**  
FORCIBINDO ORIGINALE  
FORCIBINDO SETENCE

**ACOAS**  
Asociación Colombiana  
de Corredores de Seguros

# TOP NPS ASEGURADORAS – RAMO RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRA CONTRACTUAL

Seguros | **sura**

1

seguros  
**mundial**

2

**CHUBB**

3

 **SEGUROS  
DEL  
ESTADO S.A.**

4

 **AXA  
COLPATRIA**

5

Base Ramo: 699

**SINNETIC**

FORCERNO DELINQUE  
PARADIA SETEVE

**ACOAS**

Asociación Colombiana  
de Corredores de Seguros

# TOP NPS ASEGURADORAS – RAMO CRÉDITO

 **solunion**  
SOMOS IMPULSO

1

 **cesce**  
Seguros de tu éxito

2

 **seguros mundial**

3

Base Ramo: 131

SINNETIC

**ACOAS**

Asociación Colombiana  
de Corredores de Seguros



# TOP NPS ASEGURADORAS – RAMO RESPONSABILIDAD CIVIL CONTRACTUAL

Seguros | **SURA**

1

seguros **MUNDIAL**

2

 **SEGUROS DEL ESTADO S.A.**

3

 **SBS**

4

 **AXA COLPATRIA**

5

Base Ramo: 694

**SINNETIC**  
FORCING BUSINESS  
FORWARD TOGETHER

**ACOAS**

Asociación Colombiana  
de Corredores de Seguros



# TOP NPS ASEGURADORAS – RAMO TRANSPORTE

Seguros | **sura**

1

SEGUROS  
**BOLÍVAR**



2

**Allianz**



3

**Z** **ZURICH**

4

**CHUBB**

5

Base Ramo: 303

**ACOAS**

Asociación Colombiana  
de Corredores de Seguros

# TOP NPS ASEGURADORAS – RAMO ARL



1



2



3



4

Base Ramo: 363



# PREMIACIÓN 2025

ENCUESTA DE CALIDAD DEL SERVICIO DE LAS  
ASEGURADORAS

---

Esta premiación corresponde exclusivamente a la evaluación de los corredores de seguros



Reconocimiento a:



Por liderar el crecimiento del indicador **NPS**, reflejando una mejora destacada en la recomendación de los corredores de seguros.

\* NPS "Net Promoter Score"



Reconocimiento a:

**Allianz** 

Por su sobresaliente evolución en el indicador **CES**,  
optimizando la experiencia y facilidad para trabajar con  
los corredores de seguros.

\*CES "Índice de esfuerzo"



Reconocimiento a:

SEGUROS  
BOLÍVAR



En mérito al mayor crecimiento en el indicador **INS**, como reflejo de una evolución sobresaliente en la experiencia integral del corredor de seguros.

\* INS "Índice de satisfacción"



Reconocimiento a:



Por su destacado crecimiento en el **indicador de Continuidad**, como reflejo del fortalecimiento de relaciones sólidas y de largo plazo con los corredores de seguros.

\*Índice de Continuidad



Reconocimiento a:



En mérito al mayor crecimiento en el indicador **NPS en riesgos laborales**, consolidando mayores niveles de recomendación y percepción de valor por parte de los corredores de seguros.

\* NPS "Net Promoter Score"