

# Reclamaciones al SOAT: dinámica de una realidad latente

*Un reciente análisis de las reclamaciones al SOAT permite evidenciar la tipología de éstas según las afectaciones en accidentes de tránsito.*

Por:

**Ricardo Gaviria**

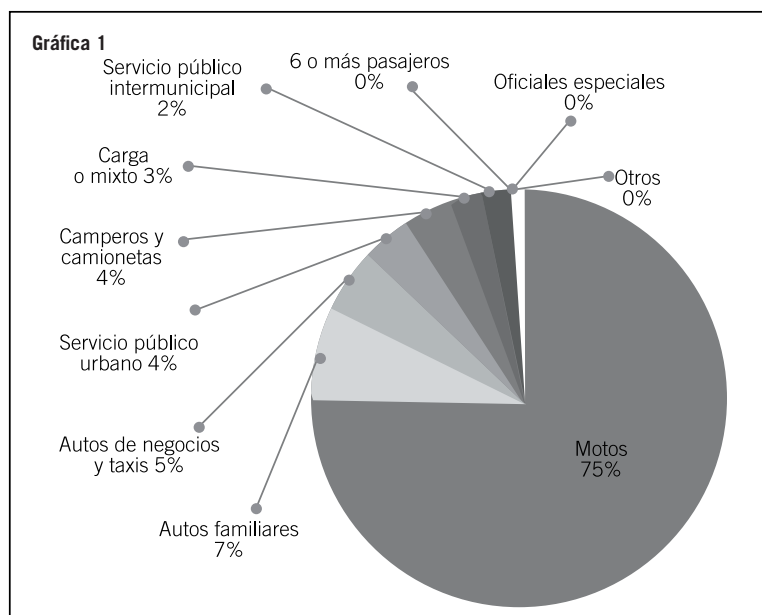
Director Cámara Técnica del SOAT  
FASECOLDA

Para muchos de los propietarios de vehículos, la póliza del SOAT se ha convertido a lo largo del tiempo en un requisito más dentro de una lista compleja de reglas de juego para la tenencia de su propio medio de transporte. Para otros, en un momento particular, se convirtió en la salvación de vidas y la garantía de atención a quienes resultan lesionados y afectados en caso de accidente de

tránsito. La diferencia en la percepción se presenta, fundamentalmente, entre quienes han tenido que recurrir a esta póliza y aquellos que no han sufrido un accidente de tránsito.

La anterior consideración permite explicar el fundamento social del seguro, es decir, aún cuando un vehículo no

## Análisis



» Según un estudio reciente, el 7,6% de las pólizas SOAT vigentes fueron objeto de reclamación y durante el 2008, más de 469.000 casos fueron atendidos.

haya participado en un accidente de tránsito, aportará una porción de recursos que permitirá que aquellos que experimenten tal suceso reciban la atención requerida, lo que en muchos casos puede marcar la diferencia entre la vida y la muerte.

Según un estudio reciente, el 7,6% de las pólizas SOAT vigentes fueron objeto de reclamación y durante el 2008, más de 469.000 casos fueron atendidos en las distintas coberturas que tiene incorporado este seguro.

Sólo en la cobertura de gastos médicos se registraron 410.000 personas que recibieron algún tipo de atención por accidente de tránsito. Desde una atención leve y menor, hasta complejas intervenciones quirúrgicas han sido pagadas por el SOAT a los conductores, pasajeros y peatones involucrados en accidentes de tránsito. Al efectuar una revisión de las pólizas expedidas a motocicletas, se evidencia que el 12,92% de las pólizas expedidas fueron objeto de reclamación en al menos una cobertura.

Según la revisión de los casos pagados por las aseguradoras, 355.000 personas fueron atendidas utilizando la póliza de una motocicleta, independientemente de su responsabilidad (culpa) en el accidente, valga decir,

bien porque fueron víctimas o bien porque fueron los responsables del accidente.

Para atender este grupo de la población, las aseguradoras realizaron desembolsos por \$244 mil millones. Las pólizas de los autos particulares sirvieron para atender 32.500 personas por valor de \$27 mil millones. Cabe aclarar que, en todos los casos, aún continúan llegando reclamaciones por la atención de eventos ocurridos en ese año.

Lo anterior implica que el 75% de las víctimas fueron atendidas con cargo a las pólizas de las motocicletas, como se muestra en la Gráfica 1.

### SINIESTROS PAGADOS Y NÚMERO DE PERSONAS ATENDIDAS SEGÚN TIPO DE VEHÍCULO

TIPO DE VEHÍCULO	Valor pagado (1)	No. Personas
MOTOS	\$243.874	354.674
AUTOS FAMILIARES	\$27.095	32.426
AUTOS DE NEGOCIOS Y TAXIS	\$14.582	22.802
SERVICIO PUBLICO URBANO	\$12.548	17.525
CAMPEROS Y CAMIONETAS	\$15.779	16.938
CARGA O MIXTO	\$15.932	12.359
SERVICIO PUBLICO INTERMUNICIPAL	\$10.546	11.543
OFICIALES ESPECIALES	\$747	746
SEIS O MAS PASAJEROS	\$545	648
OTROS	\$1.129	76
<b>TOTAL VEHICULOS</b>	<b>\$342.778</b>	<b>469.737</b>

(1) Cifras en millones de pesos

## Análisis

Al efectuar una distribución de los pagos efectuados, según el monto de recursos requeridos para atender a las personas, el estudio reveló que en el 83% de los casos pagados por gastos médicos (338.669), los valores oscilaron entre 0 y 50 salarios mínimos legales diarios vigentes, es decir, pagos por individuo inferiores a \$769.000 por persona atendida. Al agregar los pagos, se evidencia un desembolso para este grupo de víctimas equivalente a \$58 mil millones. Asimismo, se registraron 15.489 casos de personas cuyos servicios costaron algún valor entre \$5'400.000 a \$7'691.600 por persona. Por este grupo de personas, las aseguradoras debieron desembolsar recursos por valor de \$109 mil millones.

El informe igualmente revela que en la cobertura de gastos médicos, de 0 a 50 smldv, de los 338.669 casos presentados, 260.526 corresponden a eventos en los que se utilizó la póliza de SOAT de una motocicleta.

Asimismo, y por eventos ocurridos en el 2007, se han pagado indemnizaciones por incapacidad permanente a 1.346 personas, 825 casos por pólizas asociadas a una motocicleta, mientras que se han reconocido pagos a familiares por la muerte de 5.622 víctimas fatales en accidentes de tránsito, de los cuales en 2.655 se utilizó la póliza de una moto. Estas cifras son significativas, si se tiene en cuenta que buena parte de los afectados son personas jóvenes.

Por último, el estudio señala que la mayoría de accidentes de tránsito ocurridos en el 2008 se presentaron en los departamentos de Valle, Antioquia, Bogotá, Atlántico y Santander, por los cuales se atendieron a 260.498 personas, con un valor agregado de \$184 mil millones. En el ranking de los diez departamentos con mayor número de personas atendidas, encabezan la lista Risaralda, Tolima, Cesar, Bolívar y Norte de

Santander, lugares en donde resultaron 80.827 víctimas por las cuales se efectuaron pagos por valor de \$61 mil millones.

El estudio concluye que los accidentes ocurridos en el 2008 tienen una característica de alta frecuencia de ocurrencia, especialmente aquellos asociados a los vehículos de dos ruedas, las cuales casi duplican el promedio del mercado, lo que ha generado un número muy importante de lesiones menores (valores que no superan los \$769.000 por víctima), que demandan una considerable cifra de recursos destinados a los centros de salud del país. Esto implica a su vez, un volumen elevado de reclamaciones que deben ser atendidas por los departamentos de indemnizaciones.

La atención oportuna de las víctimas de accidentes de tránsito permite minimizar el impacto nocivo de los accidentes de tránsito, garantiza la atención inmediata e integral de las víctimas y se consolida como una mecánica por medio de la cual se han salvado vidas, sin discriminación por factores como edad, sexo, religión o capacidad económica. Un esquema netamente social, enfocado en las personas que sufren este tipo de lesiones.

