Choques simples: la ley cambió, pero muchos conductores aún actúan como antes

Boletín N°: 2

Jun 17, 2026 COLOMBIA

Un accidente menor puede convertirse en un problema mayor cuando los conductores desconocen cómo actuar. A cuatro años de la entrada en vigor de la Ley 2251 de 2022, todavía persisten dudas sobre el procedimiento que debe seguirse ante un choque simple en Colombia, una situación que continúa generando congestión vial, largas esperas y retrasos innecesarios en la atención de los siniestros.

Inversión en Colombia

La normativa transformó el manejo de los accidentes de tránsito donde únicamente existen daños materiales. Desde entonces, estos eventos dejaron de requerir la presencia de agentes de tránsito para elaborar croquis o informes oficiales, trasladando gran parte de la gestión hacia las aseguradoras y los propios conductores.

El cambio legal que muchos conductores aún desconocen

La Ley 2251 estableció que, cuando no existen personas lesionadas o fallecidas, los involucrados deben recopilar las evidencias necesarias para documentar el hecho y continuar el proceso con sus respectivas aseguradoras.

Esto implica registrar fotografías, videos, señales de tránsito y otros elementos que permitan establecer las circunstancias del incidente. La calidad de estas pruebas se convierte en un factor determinante para definir responsabilidades y agilizar la resolución del caso.

Sin embargo, según expertos del sector asegurador, una parte importante de los conductores sigue esperando la llegada de autoridades o asistencia presencial, replicando procedimientos que ya no son obligatorios para este tipo de eventos.

La atención virtual reduce tiempos de respuesta

La transformación normativa también ha impulsado cambios en los modelos de atención de las aseguradoras.

De acuerdo con cifras de Seguros Bolívar, la compañía recibe cerca de 7.000 llamadas mensuales relacionadas con siniestros, de las cuales alrededor de 1.600 corresponden a eventos que requieren gestión especializada.

La aseguradora asegura que, gracias a la digitalización de procesos y la

implementación de esquemas de atención remota, trámites que anteriormente podían tomar entre 18 y 40 horas hoy pueden resolverse en aproximadamente una hora, reduciendo significativamente los tiempos de espera para los asegurados.

Nélson Caballero, Gerente de Operaciones de Asistencia de Seguros Bolívar, señala que el principal reto actual es que los ciudadanos comprendan el nuevo modelo.

“Hoy la prioridad es que las personas sepan cómo actuar, cómo tomar evidencias y cómo moverse rápidamente del lugar sin afectar el proceso de reclamación”, afirmó.

El nuevo rol de la tecnología en los siniestros

La digitalización está modificando la manera en que se gestionan los accidentes de tránsito menores.

En lugar de desplazar personal especializado al sitio, algunas aseguradoras han comenzado a implementar esquemas de acompañamiento remoto mediante gestores que orientan al conductor desde el primer momento del incidente.

A través de llamadas y herramientas digitales, estos profesionales ayudan a recopilar evidencias, identificar señales de tránsito, validar la posición de los vehículos y coordinar servicios complementarios como grúas, talleres o vehículos de reemplazo.

Además, tecnologías de análisis de imágenes permiten calcular costos preliminares de reparación a partir de fotografías y videos, facilitando procesos de evaluación e indemnización en daños menores.

Qué debe hacer un conductor ante un choque simple

Los expertos consultados recomiendan seguir algunos pasos básicos para evitar complicaciones posteriores:

Verificar que no existan personas lesionadas.

Contactar a la aseguradora antes de mover el vehículo.

Tomar fotografías generales y detalladas de los daños.

Grabar videos del entorno y de la posición de los vehículos.

Evitar acuerdos informales sin asesoría especializada.

No recibir dinero sin consultar previamente con la aseguradora.

Mover los vehículos únicamente cuando se cuente con orientación adecuada.

El reto ya no es tecnológico, sino cultural

La evolución de los procesos demuestra que la industria aseguradora está avanzando hacia modelos más ágiles y digitales. Sin embargo, el éxito de estas iniciativas dependerá de que los conductores comprendan que el proceso cambió y adapten sus hábitos a las nuevas reglas.

La principal barrera ya no es la falta de herramientas tecnológicas, sino el desconocimiento sobre cómo actuar correctamente ante un choque simple. En un país donde miles de incidentes de este tipo ocurren cada mes, la educación de los conductores podría ser tan importante como la innovación para reducir tiempos, mejorar

la experiencia de los usuarios y disminuir el impacto de estos eventos sobre la movilidad urbana.

Fuente

Fuente: Revista C Level

Enlace:
https://revistaclevel.com/choques-simples-la-ley-cambio-pero-muchos-conductores-aun-actuan-como-antes