

EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE RIESGOS DEL TRABAJO – RESULTADOS 2022

Con el objetivo de evaluar el Sistema de Riesgos del Trabajo, la **Unión de Aseguradoras de Riesgos del Trabajo (UART)**, a través de la **Sociedad de Estudios Laborales (SEL)**, viene realizando desde el año 2004 un relevamiento anual respecto de los principales servicios que brindan las ART en el marco de la Ley de Riesgos del Trabajo: en materia de **cobertura**, se pueden detallar la administración de los siniestros, la comunicación con el asegurado, el pago de prestaciones dinerarias, la atención médica, los traslados, etc. Y en lo que respecta a la **prevención**, el asesoramiento y asistencia técnica al empleador, la realización de exámenes médicos periódicos a los trabajadores, etc. Todos estos servicios están, a su vez, regulados por la **Superintendencia de Riesgos del Trabajo (SRT)**, quien dicta normativa específica detallando las obligaciones de las aseguradoras de acuerdo a la actividad y el comportamiento siniestral de la empresa.

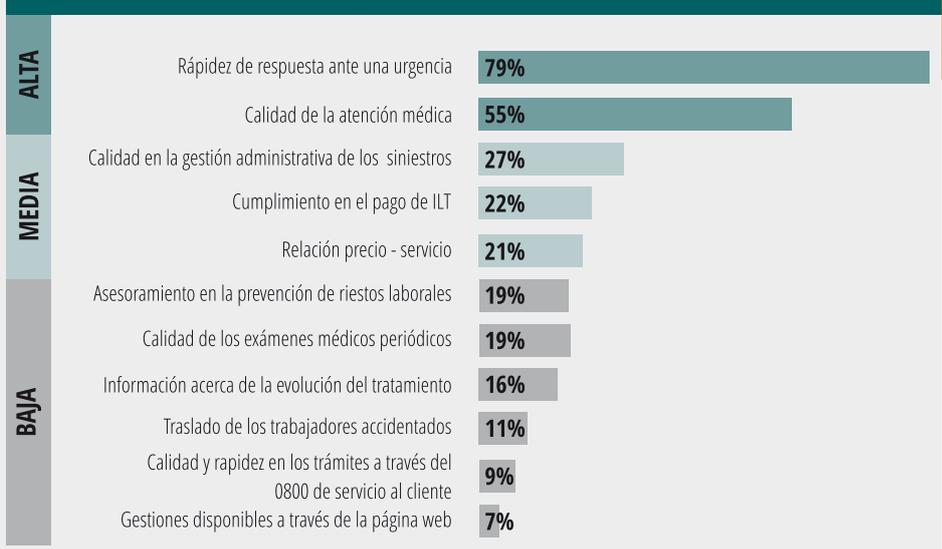
En el **año 2022**, la encuesta contó con una participación de **5.700 empresas** clientes que sufrieron siniestros, que permiten testear el nivel de aprobación y conformidad que recibe el sistema.

LOS SERVICIOS DEL SISTEMA DE RIESGOS DEL TRABAJO

La encuesta comienza consultando a las empresas cuáles son los **3 aspectos que consideran más importantes en una ART**.

Tal como se muestra en el gráfico, en opinión de los empleadores, el servicio más importante es el vinculado a la atención médica. En efecto, la rapidez de respuesta ante una urgencia alcanza el 79% de importancia asignada, mientras que la calidad de la atención médica llega al 55%. En orden de valoración luego le siguen la administración del siniestro (27%), el cumplimiento en el pago de ILT (22%) y la relación precio-servicio (21%), entre los más destacados.

PREPONDERANCIA DE LOS SERVICIOS DE LAS ART PARA LOS EMPLEADORES



SATISFACCIÓN DE LOS EMPLEADORES CON LOS SERVICIOS BRINDADOS

El objetivo principal de la encuesta es conocer la satisfacción de los empleadores con los servicios brindados por las ART, la cual se mide con un puntaje entre 1 y 10.

Para 2022, el nivel promedio de satisfacción global alcanzó **7,5 puntos**.

EVOLUCION DE LA SATISFACCION GLOBAL - NPS SERIE 2012 - 2022



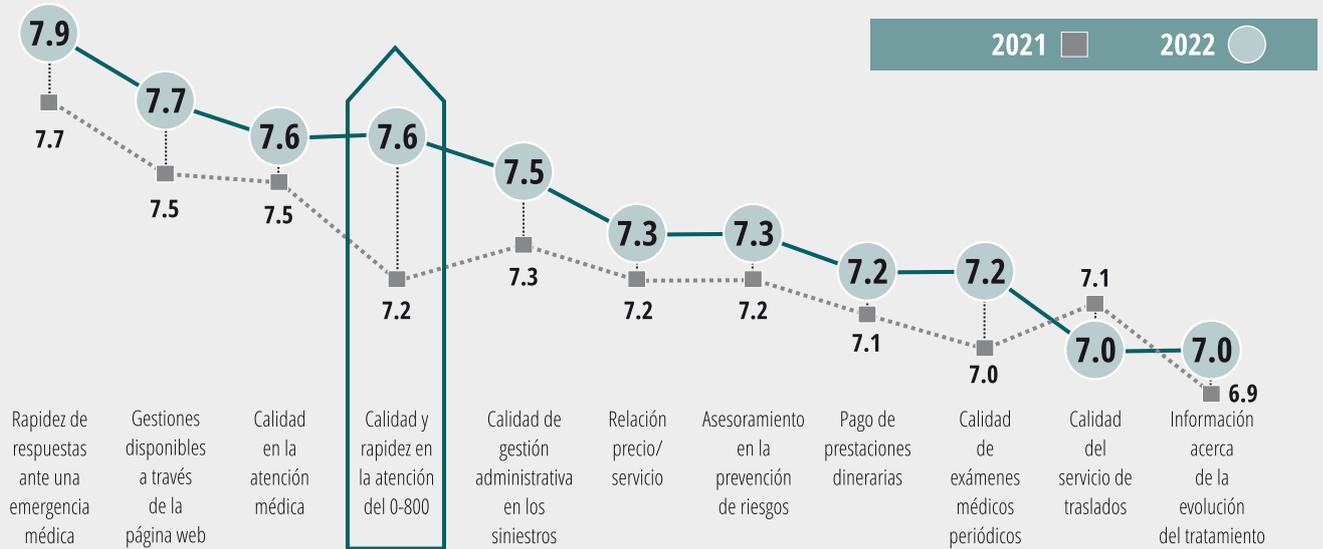
Si analizamos la evolución de la satisfacción desde 2012, hoy el sistema se encuentra en una tendencia ascendente con **7,5 puntos promedio, alcanzando un posicionamiento por encima de la media histórica, de 7,3**.

Otro indicador de satisfacción que se utiliza para esta encuesta, es el **Net Promoter Score (NPS)**, el cual mide cuán dispuestos están los clientes a recomendar los servicios de una compañía a otras personas. Así, los empleadores encuestados respondieron puntuando del 0 al 10, agrupándose en “promotores” quienes lo hicieron con 9 o 10; “pasivos” quienes puntuaron con 8 y 7; y “detractores” cuya puntuación es de 6 o menos. La fórmula NPS para calcular la puntuación consiste en restar el porcentaje de detractores al porcentaje de promotores.

En este caso, **para 2022**, el NPS se ubica en **20 puntos**, esto es, **un valor considerado muy bueno** y que además está **por encima de los 15 puntos en los que se encontraba en 2021**.

Si procedemos a desglosar los indicadores de satisfacción para las distintas etapas del servicio y comparamos los resultados de 2022 vs 2021, podemos observar que en casi todos los ítems consultados, los niveles fueron superiores, destacando la mayor brecha positiva en la Calidad y rapidez en la atención del 0-800.

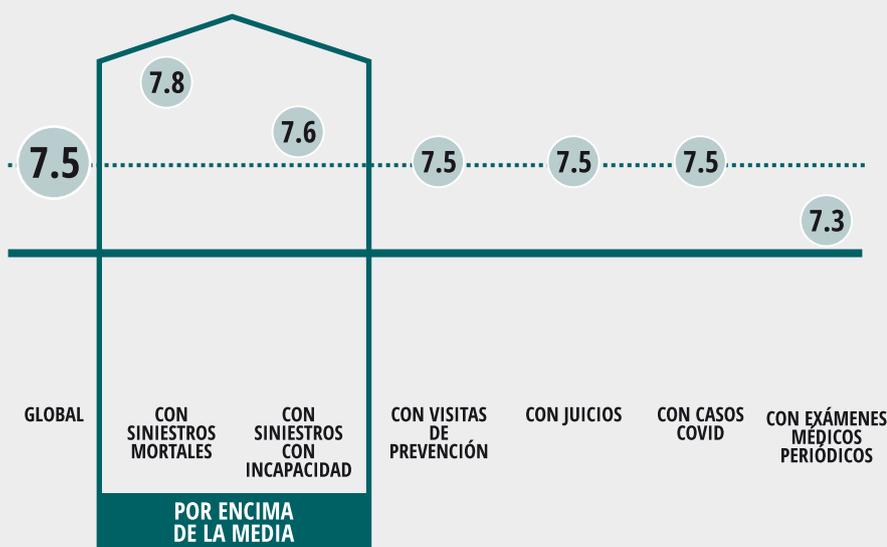
EVOLUCIÓN DE LOS INDICADORES DE SATISFACCIÓN EN LOS DISTINTOS MOMENTOS DEL SERVICIO



Además, es destacable que tanto la rapidez de respuesta ante una urgencia médica como la calidad de atención médica, están entre **los servicios mejores puntuados por los empleadores**, lo cual a su vez, **coincide con los aspectos considerados más importantes por ellos**, tal como se comentó al inicio de la nota.

Otro dato a destacar es que los niveles de satisfacción se potencian entre los empleadores que sufrieron siniestros mortales (7,8 puntos) y siniestros con incapacidad (7,6 puntos), esto es, la puntuación es aún más alta para quienes tuvieron casos de mayor gravedad.

SATISFACCIÓN POR PERFIL DE MAYOR EXPOSICIÓN



NIVELES DE SATISFACCIÓN POR ENCIMA DE LA MEDIA EN CLIENTES CON SINIESTROS MORTALES Y CON INCAPACIDAD

PROMEDIO ●

OTRAS CUESTIONES ENCUESTADAS

Consultados los empleadores sobre **la percepción que tienen en relación satisfacción de sus trabajadores respecto de los servicios brindados por las ART**, la respuesta fue de **7,1 puntos** en una escala del 1 al 10.

Finalmente, otro dato a destacar, es la valoración que tuvo **la capacidad de gestión por parte de las ART en medio del COVID**, la cual fue puntuada por los empleadores con un valor de **7,5 puntos** sobre 10. Ello demuestra que el sistema respondió ágil y eficientemente a la cobertura extraordinaria de una enfermedad no listada.

La **calidad del servicio** es un **aspecto fundamental del funcionamiento del sistema de riesgos del trabajo**, y el objetivo de las ART es lograr año tras año contar con más y mejores servicios a fin de alcanzar una satisfacción plena. Este tipo de encuestas, nos permiten conocer la opinión de los empleadores sobre nuestros servicios, a fin de puntualizar los aspectos a modificar y continuar con la mejora de aquellos otros que los clientes destacan.