

**SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA
19-97**

Análisis Comparado 2004 y 2007

Psic. Cristina Kluver

SERVICIO DE ATENCION TELEFONICA 19-97

ANÁLISIS COMPARADO 2004 Y 2007

Presentación

Los *call-center* como soportes desarrollados para satisfacer determinados aspectos en relación con sus usuarios en forma no presencial, son plataformas telefónicas que pueden ser gestionadas directamente por un organismo o empresa interesada en brindar atención a sus públicos o clientes, o por empresas proveedoras, en las que se ha tercerizado su gestión. Se deslocalizan servicios, que se diferencian según su naturaleza, ya sea de brindar y difundir con rapidez y en forma masiva información general y resolver actividades sencillas, de prestar servicios profesionales construyendo una interacción negociada o aquellos combinados donde se da información general con preocupación por el público que se contacta.

Buscando nuevas formas de atención, el Banco de Previsión Social instaló en 1996 un *call - center* de naturaleza combinada que se transformó a partir de su instalación en un instrumento de importancia ante la posibilidad de establecer contacto a distancia entre la organización y sus afiliados, activos, pasivos - jubilados y pensionistas - y contribuyentes, con la finalidad de facilitar la obtención de información y realizar gestiones telefónicas.

En las encuestas de opinión que el Banco de Previsión Social realiza habitualmente para evaluar su gestión, se incluye un módulo que evalúa el conocimiento, uso y satisfacción del público en aspectos específicos con el servicio 19-97 de atención telefónica, cuyos resultados se presentan en este documento. Los mismos corresponden al periodo de relevamiento 2004 y 2007 por ser datos posibles de ser comparados en forma estricta.

Introducción

Uno de los Proyectos de Mejora de la Gestión a los cuales estuvo abocado el BPS durante la década de los años noventa se relaciona con la Mejora de la Atención a sus afiliados. Entre los objetivos de ésta se incluía, entre otros el proyecto de implementación de un *call-center* - unidad de atención telefónica - para brindar información general y realizar algunos trámites por teléfono en las Reparticiones de Prestaciones y Contribución de Afiliados.

Con asesoramiento externo en el marco del Convenio UTE-CONEX¹ principalmente en la planificación y organización del servicio, la implementación y puesta en marcha del sistema se caracterizó por un importante esfuerzo de gestión de la organización con otros organismos públicos y de coordinación entre diferentes dependencias y niveles de

¹ R.D. N 47-2/95 del 19 de diciembre de 1995.

la organización ² que se concreta con la puesta en marcha en enero de 1996 del sistema de atención telefónica a la población usuaria-beneficiaria de la institución. Como parte del asesoramiento, el Banco de Previsión Social requirió adquirir la capacidad para que en el futuro pudiera realizar por sí tareas de incorporar nuevas funcionalidades al sistema, poniendo énfasis en la participación de funcionarios especializados de la organización.

Desde sus inicios, en el año 1996, la atención telefónica fue uno de los servicios de atención al público que tuvo un rápido e importante crecimiento en la cantidad de llamadas, e introducción de nuevas funcionalidades, acompañando la organización su desarrollo y perfeccionamiento atendiendo aspectos como , la ubicación de la unidad, sus recursos humanos, capacitación , tecnología, coordinación con toda la organización - que permitan la calidad en la atención y respuesta a todos los usuarios que optan por utilizar esta modalidad de atención.³

1.Servicio de atención telefónica 19-97

Se evaluó el servicio 19-97 de atención telefónica a través de un módulo de seis preguntas referidas a conocimiento del servicio, recordación del número, frecuencia de uso, satisfacción general con el servicio, satisfacción con aspectos específicos⁴ que se incluyó en el formulario de todas las encuestas de opinión de los años 2004 y 2007 a los diferentes públicos⁵ del Banco de Previsión Social *activos, pasivos (trámite y cobro), contribuyentes, salud*.

El interés de las dos primeras preguntas, es investigar si el usuario además de conocer que el BPS tiene un número de atención por teléfono para obtener información y realizar trámites, si recuerda el número correcto para llamar. Veamos en los cuadros siguientes el conocimiento del servicio y el uso por las diferentes poblaciones encuestadas.

² Desde la selección del personal, el cableado informático, telefónico y eléctrico , la adquisición de elementos técnicos para la adecuada conectividad, de licencias, de software adicionales (ACD: sistema operativo que permite principalmente la distribución inteligente de las llamadas, produce información estadística que viabiliza un adecuado control de la gestión realizando informes en torno a: codificación de operadores, reportes de actividad por operador, recortes de actividad general, reportes de llamadas atendidas, reportes de llamadas abandonadas) de diseño de pantallas, de obras en la infraestructura edilicia, hasta la ubicación de la unidad en la organización formal y la nominación del jerarca que se haría cargo del funcionamiento del servicio , son acciones coordinadas a nivel interno entre Recursos Humanos y Materiales, Repartición Informática y Arquitectura para implementar el servicio.

³ Actualmente se encuentra ubicado en el piso 6 del Edificio Nuevo del BPS, Colonia 1921.

⁴ Aspectos específicos del servicio 19-97 evaluados: amabilidad en el trato de los telefonistas, tiempo de espera para ser atendido, tiempo de resolución de la consulta, capacidad de los telefonistas para resolver la consulta, calidad de la información sobre derechos y beneficios, calidad de la información sobre: requisitos para los trámites, la operativa de los trámites, el estado de los trámites y fechas de cobro.

⁵ Se identifica como público *activo* a quien cobra un subsidio - maternidad, enfermedad, desempleo - o asignación familiar, *pasivo trámite* quienes habiendo tramitado recientemente su pasividad hayan cobrado al menos un vez su jubilación o pensión y como *pasivos cobro*, a quienes hace por lo menos un año y más que esté cobrando.

1.1 Conocimiento del servicio

Cuadro 1. ¿ Ud. conoce o ha oído hablar del servicio de atención telefónica del BPS? (en %)

Conoce	Activos		Pasivos				Contribuyentes ⁱ		Salud ⁱⁱ	
			Trámite		Cobro ⁶					
	2004	2007	2004	2007	2004	2007	2004	2007	2004	2007
SI	67,7	65,7	52,3	48,4	40,1	40,1	82,0	81,5	78,0	72,7
NO	32,2	34,3	47,5	51,6	59,9	59,9	16,4	18,5	22,0	27,3
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

En general y en todos los casos la mayoría de los contribuyentes, usuarios de salud activos y pasivos conocen o han oído hablar del servicio de atención telefónica. Los contribuyentes son quienes mayor conocimiento tienen del servicio, con valores que superan el 80% en ambos períodos seguido de los usuarios de salud con valores de 78,0% y 72,7% y finalmente los activos con 67,7% y 65,7%. Los pasivos-trámite son los que menos conocen el servicio con 52,3% y 48,4% y pasivos cobro con un 40% en ambos períodos.

Comparativamente, en 2007 el conocimiento del servicio disminuye en todos los públicos respecto al 2004. En salud cinco puntos, en pasivos trámite cuatro puntos porcentuales de 52,3% a 48,4%, mientras en activos y contribuyentes, se mantiene un alto porcentaje de conocimiento del servicio con disminuciones poco significativas.

1.2 Recuerda el número

Cuadro 2. ¿Recuerda el número de teléfono al que tiene que llamar? (en %)

Recuerda	Activos		Pasivos				Contribuyentes		Salud	
			Trámite		Cobro					
	2004	2007	2004	2007	2004	2007	2004	2007	2004	2007
Numero correcto	61,5	51,9	s.d	s.d	29,0	30,5	84,1	78,9	70,1	66,0
Numero incorrecto	11,0	16,7	s.d	s.d	15,8	17,2	15,9	21,1	11,3	6,0
No recuerda	27,5	31,4	s.d	s.d	55,2	52,3	0,0	0,0	18,6	28,0
Total	100,0	100,0	--	--	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Los contribuyentes, usuarios de salud y los activos, son quienes en su mayoría recuerdan que hay un número para llamar. De los que recuerdan el número correcto, es contribuyentes con el 84,1% y 78,9% quien se ubica en primer lugar de recordación en ambos períodos 2004 y 2007 respectivamente. En segundo lugar de recordación del número correcto se encuentran los usuarios de salud con el 70,1% y 66,0%, y finalmente en tercer lugar se ubican los activos con valores de 61,5% y 51,9% en los períodos evaluados.

En pasivos (cobro) es casi un 50% que recuerda un número y un poco más de un 50% que no lo recuerda. De quienes recuerdan es el 30% que recuerda el número correcto para llamar.

Comparativamente, en la mayoría de los servicios disminuyen los valores de quienes recuerdan el número correcto. Donde mayor se da el descenso es en activos con un 10%, seguido por contribuyentes con un 5% y 4% en Salud.

⁶ Quienes responden sobre satisfacción: un 43% hace menos de 1 año que cobra su jubilación o pensión, 37,6% lo hace entre 1 a 5 años el 8,1% entre 6 y 10 años, y el 11,3% más de 10 años

1.3 Utiliza el servicio

Cuadro 3. ¿Alguna vez utilizó este servicio? (en %)

	Activos		Pasivos				Contribuyentes		Salud	
			Trámite		Cobro ⁷					
	2004	2007	2004	2007	2004	2007	2004	2007	2004	2007
Si	73,7	80,0	60,7	78,7	37,6	58,2	68,5	68,7	79,9	84,2
No	26,3	20,0	39,3	21,3	62,4	41,8	31,5	31,3	20,1	15,8
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

La mayoría de los servicios en un alto porcentaje utilizó por lo menos alguna vez el servicio de Teleconsultas. En 2004 el mayor porcentaje que usó este servicio alguna vez, lo obtiene salud con el 79,9%, seguido de activos con el 73,7% contribuyentes con el 68,5% y finalmente pasivos, - trámite 60,7% y cobro 37,6%.

En 2007 aumenta o se mantienen similares los porcentajes de quienes expresan haber usado el servicio por lo menos alguna vez. En salud aumenta un 4%, en activos el 6% en contribuyentes se mantiene en valores similares y en pasivos es donde se observa el mayor aumento en el 2007 con un 8% en trámite y un 20% en cobro.

1.4 Frecuencia de uso⁸

La frecuencia de uso del servicio se distribuye desde “todas las semanas” hasta “menos de una vez por año” sin que se destaque alguna en particular, observándose sí variaciones según el tipo de público: contribuyente, activo, pasivo o usuario-beneficiario de salud.

Cuadro 4. ¿Con que frecuencia llama al 19-97? (en %)

	Activos*		Pasivos				Contribuyentes		Salud	
			Trámite		Cobro ⁹					
	2004	2007	2004	2007	2004	2007	2004	2007	2004	2007
Todas las semanas	1,4	1,8	2,9	2,3	1,1		12,1	11,9	1,8	1,0
Todos los meses	13,8	14,7	12,1	8,9	10,0	7,8	16,2	23,2	25,4	19,0
Cada 2 o 3 meses	22,8	25,0	22,5	16,5	12,2	17,4	10,4	18,5	32,1	40,8
Cada 6 meses	16,8	13,4	16,2	17,3	13,3	16,1	6,5	15,8	15,7	14,7
Una vez por año	25,4	27,6	23,7	25,0	24,4	26,6	4,3	10,0	16,4	17,1
Menos una vez al año	19,8	17,5	22,5	30,0	38,9	32,1	11,4	20,5	8,6	6,7
Ignorado	0,0	0,0	0,4	0,5	0,0	4,4	0,6	1,4	0,0	1,2
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

⁷ Quienes responden sobre satisfacción: un 43% hace menos de 1 año que cobra su jubilación o pensión, 37,6% lo hace entre 1 a 5 años.

⁸ Se incluyen en ambos periodos sólo los valores de quienes responden. en activos: 50% de 747 en pasivos trámite: 32% de 772, pasivos cobro: 22% de 543, Contribuyentes 50% de 192330, salud: 60% 642, es aproximadamente el 50% de los entrevistados quienes responden en todos los servicios.

⁹ Quienes responden sobre satisfacción: un 43% hace menos de 1 año que cobra su jubilación o pensión, 37,6% lo hace entre 1 a 5 años.

Los contribuyentes usan el 19-97 con mayor frecuencia. Este público se contacta con la organización mayoritariamente “todos los meses” frecuencia que obtiene valores mayores en ambos periodos con 16,2% y 23,2% respectivamente. A diferencia de los otros públicos, se observa que la frecuencia de uso es muy variable, es decir hay una distribución de valores similares en todas las frecuencias que van desde “todos las semanas” 12,1% y 11,9% hasta “menos de una vez al año con 11,4% y 20,5% en los dos periodos evaluados.

En Salud, la frecuencia de uso se concentra claramente en “cada 2 o 3 meses”, con 32,1% y 40,8% en ambos periodos, seguida de “todos los meses” con 25,4% y 19,0%.

En activos, la mitad de los entrevistados se distribuyen mayoritariamente y en forma similar entre quienes llaman “una vez por año” 25,4% y 27,6% y quienes lo hacen “cada dos o tres meses” 23% y 25% en ambos periodos.

La cuarta parte del público pasivo entrevistado en ambos periodos son lo que se contactan con menor frecuencia. Llamen en su mayoría “una vez al año” 23,7% y 25,0% y “menos de una vez por año” 22,5% y 30,0% en ambos periodos.

2. Satisfacción con el servicio de atención telefónica

2.1 Satisfacción general con el servicio

Cuadro 5. ¿Cuál es su nivel de satisfacción general con el servicio? (en %)

Niveles	Activos		Pasivos				Contribuyentes		Salud	
			Trámite		Cobro					
	2004	2007	2004	2007	2004	2007	2004	2007	2004	2007
Insatisfacción	4,1	10,6	7,6	8,6	4,3	10,4	6,8	21,5	4,9	8,2
Ni insatisf. /Ni satisf	4,2	9,6	6,0	6,1	7,7	9,5	9,2	18,7	8,8	7,9
Satisfacción	91,7	79,8	87,4	85,3	88,0	80,1	83,0	59,8	86,3	83,9
Ignorado	0,0	0,1	0,4	0,5	0,0	4,4	1,0	0,0	0,0	0,5
<i>Total</i>	<i>100,0</i>	<i>100,0</i>	<i>100,0</i>	<i>100,0</i>						

En general todos los públicos están muy satisfechos con el servicio 19-97 con valores que se ubican y superan el 80% en ambos periodos. Aún así, ésta satisfacción disminuye en todos los públicos contribuyentes, activos, pasivos y salud, en el 2007.

La disminución más importante en la satisfacción se observa en contribuyentes y es de un 23% pasando de 83% a 60%, aumentando los niveles de insatisfacción en 9,5% y 14,7% en el siguiente periodo. En segundo lugar se ubican los activos quienes descienden su satisfacción un 11,9% de 91,7% a 79,8%. En pasivos y en salud la disminución de la satisfacción se da en menor medida con un 2% en ambos y un 8% en pasivos cobro.

2.2 Satisfacción con aspectos específicos de la atención telefónica¹⁰

Son los activos, quienes se encuentran muy satisfechos con la mayoría de los aspectos evaluados en 2004. En amabilidad de los telefonistas, tiempo y capacidad para resolver la consulta, información sobre derechos o beneficios, operativa, estado de los trámites y fechas de cobro, los valores superan el 80% de satisfacción. Mientras en tiempo de espera para ser atendido, la satisfacción es menor, alcanzando un poco más del 60%.

Cuadro 6. ¿Cuál es su nivel de satisfacción con los siguientes aspectos vinculados a la atención telefónica? (en %)

Aspectos	Niveles	Activos		Pasivos Trámite		Contribuyentes		Salud	
		2004	2007	2004	2007	2004	2007	2004	2007
Amabilidad telefonistas	Insatisfacción	1,9	3,7	0,6	0,7	2,3	4,0	2,1	3,3
	Insatisf./ Satisfa	6,1	6,8	1,7	4,1	10,0	12,1	4,2	7,0
	Satisfacción	92,0	87,2	96,0	93,0	86,7	83,0	92,2	88,6
	Ignorado	0,0	2,3	1,7	2,2	1,0	0,9	1,4	1,0
	Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Tiempo espera para ser atendido	Insatisfacción	19,9	27,2	13,2	23,3	22,3	35,0	26,1	31,7
	Insatisf./ Satisf.	18,0	18,3	12,1	18,3	26,7	26,0	20,5	20,1
	Satisfacción	62,1	53,5	73,0	57,2	49,1	38,0	53,0	47,2
	Ignorado	0,0	1,0	1,7	1,2	1,7	1,1	0,4	1,0
	Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Tiempo resolución consulta	Insatisfacción	5,0	6,1	8,1	3,0	11,8	12,0	10,3	4,2
	Insatisf. / Satisf.	11,4	9,1	6,3	11,1	19,4	23,0	12,0	10,6
	Satisfacción	83,6	83,1	83,9	84,7	67,6	63,0	77,0	83,7
	Ignorado	0,0	1,7	1,7	1,2	1,1	1,4	0,7	1,5
	Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Capacidad de resolver consulta	Insatisfacción	6,3	6,2	5,8	5,1	18,5	19,1	7,8	4,6
	Insatisf./ Satisf.	8,6	8,8	8,6	7,4	21,0	22,6	9,5	8,5
	Satisfacción	85,3	82,2	81,6	85,5	56,3	56,5	82,0	85,3
	Ignorado	0,0	2,8	4,0	2,0	4,2	1,8	0,7	1,6
	Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Información sobre derechos o beneficios	Insatisfacción	8,5	5,8	5,2	4,5	8,9	10,6	6,7	4,7
	Insatisf. / satisf.	8,9	10,2	5,7	5,5	19,2	17,2	9,9	8,0
	Satisfacción	82,6	72,7	77,6	78,8	68,5	62,2	78,5	83,2
	Ignorado	0,0	11,3	11,5	11,2	13,4	10,0	4,9	4,1
	Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Información sobre requisitos para trámites	Insatisfacción	7,3	5,2	4,5	4,5	9,9	11,4	6,1	5,9
	Insatisf./ Satisf.	7,7	9,2	5,7	4,0	19,4	18,8	12,4	10,1
	Satisfacción	85,0	78,0	80,5	80,7	57,0	60,8	75,9	81,7
	Ignorado	0,0	7,6	9,3	10,8	13,7	9,0	5,7	2,3
	Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

¹⁰ Sólo se incluyen quienes responden que usan el servicio telefónico. El porcentaje total de respuestas por servicio es: Activos : 45,8% N/C 50,8% - Pasivos trámite: 31,9% y N/C:68,1% - Contribuyentes: 44,7% y N/C 55,3 y en Salud Canzani: 62% y NC38%

Información operativa del trámite	Insatisfacción	7,8	6,4	4,0	4,0	10,8	13,6	6,4	6,4
	Insatisf. / Satisf.	7,0	10,5	6,3	5,1	19,1	21,0	13,1	9,3
	Satisfacción	85,2	75,0	76,4	78,9	53,5	55,0	74,5	81,1
	Ignorado	0,0	8,1	13,2	12,0	16,5	10,4	6,0	3,1
	Total	100,0							
Información sobre el estado de los trámites	Insatisfacción	7,0	6,8	5,1	6,3	8,0	11,1	6,8	4,7
	Insatisf. / Satisf.	7,1	9,1	4,6	5,1	17,8	17,0	14,1	10,3
	Satisfacción	85,9	67,1	79,3	77,6	48,5	51,0	67,9	79,3
	Ignorado	0,0	17,0	10,9	12,0	25,6	20,9	11,3	5,7
	Total	100,0							
Información fechas de cobro	Insatisfacción	5,3	3,1	1,7	3,6	2,7	3,1	4,3	2,9
	Insatisf. / Satisf.	2,0	3,8	1,7	0,7	6,1	5,5	6,0	4,1
	Satisfacción	92,7	81,1	75,3	82,1	61,0	70,0	84,8	88,1
	Ignorado	0,0	12,0	21,3	13,6	30,2	21,4	4,9	4,9
	Total	100,0							

En 2007, es también en la mayoría de los aspectos que la satisfacción disminuye siendo principalmente en aspectos relacionados con la información y en menor medida con los tiempos. Es información sobre: *estado de los trámites*, que desciende 19 puntos porcentuales, pasando de 86% a 67%, un 12% en *informar fechas de cobro*, un 10% en *informar sobre operativa de los trámites* y también sobre *derechos o beneficios*. Casi un 9% disminuye la satisfacción en *tiempo de espera para ser atendido*, un 7% en *informar sobre requisitos*, *amabilidad* un 5%, *capacidad para resolver la consulta* un 3%. Es *tiempo de resolución de la consulta* el aspecto que mantiene en este período su satisfacción con valores de 83%.

En pasivos trámite, en 2004 todos los aspectos específicos de la atención telefónica obtienen valores de alta satisfacción entre el 70% y 90%.

En 2007, a diferencia de los activos en este público la satisfacción aumenta y se mantiene en la mayoría de los aspectos evaluados. Los aspectos que muestran aumento en su satisfacción es *fechas de cobro* en un 7%, de 75% a 82%, un 3% *capacidad para resolver la consulta* de 82% a 85% e *información sobre operativa de los trámites* 76% a 79%. Los que mantiene en ambos períodos alta satisfacción son los aspectos *tiempo de resolución de la consulta* con valores que se ubican en 84% y 85% e *información sobre requisitos para trámites* con casi un 81% en 2004 y 2007. Desciende la satisfacción un 16% en *tiempos de espera para ser atendido*, de 73% a 57% y un punto porcentual en *información sobre el estado de los trámites* de 78% a 79%.

En el público contribuyente es quien presenta en general la menor satisfacción en todos los aspectos específicos del servicio 19-97. En 2004, sólo *amabilidad de los telefonistas* obtiene un 87% de satisfacción, luego en los aspectos *información sobre derechos y beneficios* y *tiempo de resolución de la consulta* la satisfacción alcanza 68% e *información sobre fechas de cobro* un 61%. Sin alcanzar el 60% los aspectos de *información sobre requisitos trámites* 57%, *capacidad para resolver la consulta* 56% e *información sobre operativa de los trámites* 54%. Con valores menores al 50% *tiempo para ser atendido* e *información sobre el estado de los trámites* con el 49% respectivamente.

En 2007, en información, - salvo información sobre derechos y beneficios, donde la satisfacción disminuye un 6%, de 68% a 62% -, en los demás aspectos relacionados

con éste aspecto: requisitos, operativa y estado de los trámites, aumentan en la satisfacción en un 3% y 9% respectivamente. Al igual que en activos y pasivos, el aspecto asociado al tiempo disminuye siendo un 11% de disminución de la satisfacción con el *tiempo de espera en ser atendido* de 49% a 38%, y un 5% en *tiempo de resolución de la consulta*, 68% a 63% y finalmente también obtiene cifras menores *amabilidad de los telefonistas* que pasa de 87% en 2004 a 83% en 2007.

El público de Salud, en el 2004 presentaría en general una alta satisfacción en la mayoría de los aspectos específicos del servicio 19-97 que aumenta en 2007. Son los aspectos *amabilidad de los telefonistas* 92%, *información fechas de cobro* 85%, *capacidad para resolver la consulta* 82% quienes obtienen las mayores evaluaciones. Con valores que superan el 70%: *información sobre derechos y beneficios*, *requisitos*, *operativa* de los trámites con 78%, 76% y 74% respectivamente, *tiempo de resolución de la consulta* 77%. Los aspectos que obtienen menor satisfacción se relacionan con información sobre el *estado de los trámites* 68% y al igual que todos los demás públicos un 53% *tiempo de espera para ser atendido*.

Comparativamente en 2007, salvo en los aspectos *tiempos de espera para ser atendido* y *amabilidad de los telefonistas* donde disminuye la satisfacción en un 6% y 3% respectivamente, en todos los demás aspectos la satisfacción aumenta. Es en información sobre trámites: *estado*, *operativa*, *requisitos*, y *resolución de la consulta* donde se observan los mayores aumentos. (11%, 7%, 6% y 6% respectivamente). Seguidos de *información sobre derechos y beneficios* y *fechas de cobro* con 5% y 3%.

Síntesis

Las diferencias particulares e intereses de los diferentes públicos del BPS - activos, pasivos, contribuyentes, beneficiarios-usuarios de los servicios de salud - impregnan la opinión sobre el servicio, puestas de manifiesto en la variabilidad de las opiniones y satisfacción. Aún así, el servicio de atención telefónica es conocido y utilizado por todos los públicos, y obtiene altos índices de satisfacción.

La coincidencia en que *los tiempos de espera para ser atendido*, es el aspecto que se destaca con la menor satisfacción, y es el punto crítico a tener en cuenta.

Son los Contribuyentes el público que mayor conocimiento tendría del servicio de atención telefónica, quienes recuerdan el número correcto para llamar, con valores que superan el 80% y quienes lo usarían en general con frecuencias que van desde "todos los meses" (16% y 23%) a "una vez al año" (11%, 20,5%). Los usuarios de Salud con valores de 78,0% y 72,7% ocupan el segundo lugar también en conocimiento del servicio y quienes recuerdan el número correcto con 70,1% y 66,0% utilizándolo mayoritariamente "todos los meses" (32% y 41%) en 2004 y 2007.

El conocimiento del servicio de atención telefónica por los activos alcanza el 67,7% y 65,7%, con valores de recordación del número correcto del 60%. La mitad de los activos entrevistados expresan usar el 19-97 "cada dos o tres meses" o "todos los meses" Los pasivos (trámite y cobro) son el público que menor conocimiento del servicio tienen, los que menos recuerdan el número correcto y quienes lo usan menos.

La satisfacción general con el servicio disminuye en 2007 en todos los públicos. La satisfacción expresada por todos los públicos en 2004, con valores de hasta el 80% y 90% como en el caso de activos, cambia en 2007 al disminuir de manera importante la satisfacción general principalmente en contribuyentes un 23% y en activos 12% con

aumento de los niveles de insatisfacción. En Pasivos (trámite y cobro) y en salud, también disminuye la satisfacción pero en porcentajes menores.

En los aspectos específicos de la atención telefónica, se destaca *tiempo de espera para ser atendido* como el punto sensible que se repite en todos los públicos como el de menor satisfacción y el que comparativamente desciende en todos los públicos en el 2007. En pasivos disminuye 16%, en contribuyentes 11%, activos 9% y en salud 6%.

La satisfacción con los restantes aspectos tiene variaciones según el tipo de público. Comparativamente y en general es el público de pasivos el más satisfecho en ambos períodos con valores que alcanzan el 80%. En el caso de activos, la satisfacción disminuye en 2007 en la mayoría de los aspectos, principalmente en los relacionados con la *información y el tiempo*, con valores que descienden hasta un 19% en información sobre el estado de los trámites (de 86% a 67%), 12% *informar fechas de cobro*, (de 93% a 81%) 10% *informar derechos y beneficios* (de 83% a 73%). Contribuyentes serían quienes presentan niveles de satisfacción en menor medida. Los valores en el nivel de alta satisfacción se ubican en su mayoría entre el 50% y 60% salvo *amabilidad de los telefonistas* que obtiene 83% y 92% en 2004 y 2007 respectivamente.

En la actualidad este soporte, - que ha devenido en un potente canal de difusión e información a los afiliados con alcance nacional y llegada masiva a un público muy heterogéneo - hace que este servicio deba distinguirse de otros trabajos de servicios. En ese sentido la diversidad de situaciones de recepción y resolución de las consultas de quienes se desempeñan como agentes telefónicos resultarán complejas de no mantener constante la organización toda - principal fuente proveedora de información - su atención, coordinación y adecuación de los recursos humanos para que el *call-center* se mantenga como el canal que facilite al afiliado el obtener información de calidad y resolver sus consultas.

Principales Fuentes de Datos

Banco de Previsión Social Memoria y Balance Documentos de 1997 a 2006
Departamento Administración Documentaria¹¹.
Secretaría General

Encuestas de Satisfacción de Usuarios BPS. Activos, Pasivos, Empresas Contribuyentes Períodos 2004 y 2007. *Ver: Intranet / Publicaciones / Información Estadística (Asesoría Gral. en Seguridad Social) / Encuestas de Opinión 2004-2007.*

Bibliografía Consultada

Del Bono, Ma. Noel Bulloni , - 2008 Experiencias laborales juveniles. Los agentes telefónicos de *call-centers offshore* en Argentina. Trabajo y Sociedad. Indagaciones sobre el trabajo, la cultura y las prácticas políticas en sociedades segmentadas. N° 10 Vol IX Santiago del Estero Argentina

¹¹ La calidad y disponibilidad en la atención de Graciela Gutiérrez, permitió contar con antecedentes del call-center en BPS.

Harvey, David, 1998- La condición de la posmodernidad, investigación sobre los orígenes del cambio cultural. Bs.As. Amorrortu Editores

Metadata

Tipo de encuesta: Cara a cara dirigida a activos y pasivos, telefónica en Asesoría Tributaria y Recaudación (ATyR) a los tres tipos de usuarios: Atención Personalizada, Prefacturado y Conexión Remota. Y una encuesta en punto en los Centros de Salud Montevideo y Centros Asistenciales del Interior, con Convenio con el BPS.

Aplicación de las encuestas: En 2004 en marzo-abril, se aplicaron en total 1687 encuestas: activos 539, pasivos que tramitan su pasividad en forma reciente 545 y pasivos que cobran su pasividad 603, Contribuyentes 680 encuestas telefónicas. (289 Atención Personalizada (ATyR) 259 Prefacturado y 132 Conexión Remota) .

En 2007 en marzo-junio, se aplicaron un total de 1897 encuestas: Activos 674, Pasivos trámite 679, Pasivos cobro 544 un módulo de la Encuesta de Opinión Pública. Contribuyentes 1010 encuestas (340 Atención personalizada (ATyR), 383 Prefacturado, 287 Conexión Remota) Salud 642 encuestas en punto. Se aplicó a usuarios de Sanatorio Cansan y Demequi. En este trabajo sólo se presentan los datos correspondientes al Sanatorio Cansani.

Las encuestas fueron realizadas por: Facultad de Ciencias Sociales (FCS) – Departamento de Sociología (DS) a través de la modalidad Convenio BPS - Universidad de la República (UDELAR).

Anexo I ¹²

Formas de contratación:

Año 1996 - al comienzo el servicio de Teleconsultas, era atendido por funcionarios del organismo; luego fueron incorporándose pasantes

Año 1998 - se contrató una empresa para proveer personal que trabajaba junto a los funcionarios y pasantes.

Año 2003 - el personal pasa a ser exclusivamente de la empresa.

Año 2007 - los operadores del servicio son contratados bajo el régimen de contrato a término mediante llamado externo

Año 2009 - los cargos de contrato a término fueron convertidos en contratos de función pública.

Cantidad de operadores:

Año 2003 hasta 2005 – 30 operadores

Desde julio 2005 hasta 2006 - 38 operadores

Año 2006 hasta 2007 – 48 operadores

Desde 2007 – 60 operadores

¹² Información proporcionada por el Gerente del call-center BPS Sr. Daniel Martínez.

Cantidad de líneas de atención:

Hasta 2007 – 60 líneas de atención
Desde 2007 – 120 líneas de atención

Capacitación:

Hasta el año 2007 era realizada por funcionarios del servicio. Se daba una capacitación teórica de toda la temática en unos 15 días y luego se hacía la práctica del operador en su puesto de trabajo con el apoyo de otros operadores.

Para los ingresos del año 2007 la capacitación se hizo a través del área de Capacitación del BPS.

Funcionalidades:

A partir de octubre de 2002 se fueron incorporando en forma gradual agendas para la reserva de citas en todo el país para los trámites de activos y pasivos.

En el año 2003 se incorporó el servicio de respuesta automática de pagos a través del IVR -*Interactive Voice Response* – (o URA Unidad de Respuesta Audible). A través de este servicio se informa fecha, horario y lugar de cobro para las prestaciones que paga el Instituto. El usuario debe ingresar su cédula de identidad.