

Encuestas Satisfacción Contribuyentes
Análisis Comparado

Ps. Cristina Kluver

ENCUESTAS SATISFACCION CONTRIBUYENTES

Análisis Comparado

Introducción

La característica de la población a la que el Banco de Previsión Social brinda cobertura – servicios es su heterogeneidad, y ésta es quien determina al momento de evaluar su gestión la diversidad de encuestas de opinión que se realizan. Encuestas al público en general y públicos específicos activo, jubilado y pensionista (pasivo), contribuyente y usuario materno infantil, las que en su conjunto integran el Sistema de Evaluación de la Gestión del Banco de Previsión Social.¹

El objetivo general de las encuestas, es conocer el nivel de satisfacción de la población en general y de los diferentes públicos que se contactan con la organización, con los distintos servicios del Banco de Previsión Social.²

En este artículo los datos comparados que se presentan corresponden a la evaluación de la gestión de la Asesoría Tributaria y Recaudación del Banco de Previsión Social por el público contribuyente en los años 1997, 1998, 2001, 2004 y 2007³⁴.

Las transformaciones de las cuales el Banco de Previsión Social y en este caso la Asesoría Tributaria y Recaudación, en el período referenciado han sido y son protagonistas - tanto en el plano de la seguridad social como en el ámbito de su gestión - son por el alcance y multidireccionalidad de su impacto en la gestión de la misma, aspectos que

¹ Denominado originalmente Sistema de Monitoreo de la Calidad de los Servicios - consta de un modelo de medición de la calidad de los servicios, SERVQUAL y metodología de encuestas - se adapta para el Banco de Previsión Social y se implementa en 1997. En la década del noventa el marcado énfasis en la racionalización del gasto público y la necesidad de cambiar la gestión pública con exigencia de resultados, son los factores que impulsan al BPS a instrumentar el sistema de evaluación en el ámbito interno y externo a la organización con un marcado énfasis en el control presupuestal y la calidad de los servicios. La Performance Institucional con la definición de Directrices Estratégicas y Planes Específicos de Acción fueron entre otros, los instrumentos de control interno. En el ámbito externo, la opinión de los diferentes públicos que es relevada a través de diferentes encuestas es la modalidad que se utiliza para evaluar y conocer la calidad en la gestión

² A los efectos del estudio se define como usuario a la persona que realiza trámites ante el Banco de Previsión Social. Estos constituyen las unidades de análisis y no necesariamente coinciden con las personas físicas o jurídicas que reciben prestaciones o aportan al Banco de Previsión Social. En el caso de las empresas contribuyentes, cada encuesta se realizó a la persona que habitualmente realiza gestiones ante el BPS en representación de la empresa incluida en la muestra, pudiendo o no coincidir esa persona con el titular de la empresa, situación que se verifica fundamentalmente en el caso de empresas.

³ Diferentes empresas que llevaron a cabo las encuestas de opinión para el Banco de Previsión Social. En los años 1997 y 1998 Equipos /MORI, en 2001 Interconsult y en los dos últimos periodos 2004 y 2007 por Modalidad Convenio la UDELAR- Facultad de Ciencias Sociales- Departamento Sociología- Pro-Fundación para las Ciencias Sociales.

deben tenerse presentes al momento de leer los datos en la medida que explicarían la variabilidad de los resultados obtenidos en los diferentes períodos evaluados.

En lo que refiere a la evaluación de la gestión, es el propio sistema de evaluación y luego su enfoque los puntos centrales donde se producen los cambios. En primer lugar en el año 2003 se actualiza el original sistema de evaluación, introduciendo modificaciones en sus aspectos metodológicos.

En segundo lugar en el año 2005, con una distancia temporal de los imperativos definidos por la Ley 16.713, otros lineamientos estratégicos son definidos por el nuevo Directorio de la Institución y al introducir una perspectiva que prioriza el aspecto social integrado al económico, modifica también el enfoque de la evaluación.

En ese sentido, y atendiendo estos cambios, los indicadores que se presentan en este artículo son generales y los que admiten la comparabilidad entre los diferentes estudios.

En el Anexo I se presenta una síntesis de la actualización del sistema de evaluación, y en el Anexo II se citan las principales transformaciones de la organización a modo de referencia para el lector, con el propósito de contextualizar y ampliar la comprensión de los datos.

1. Análisis Comparado Asesoría Tributaria y Recaudación

1.1 Evaluación global del Banco de Previsión Social

A continuación se presentan los resultados comparados del estudio de satisfacción de los contribuyentes del Banco de Previsión Social, de los años 1997, 1998, 2001, 2004, 2007. La información se ajusta a las variables que admiten ser comparadas, siendo algunas en todos los periodos citados y otros sólo en los dos últimos.

Cuadro 1

Evaluación global del B.P.S. por los contribuyentes

<u>¿Cuál es su evaluación general del Banco de Previsión Social?*</u>	<u>1997</u>	<u>1998</u>	<u>2001</u>	<u>2004</u>	<u>2007</u>
Muy mala – mala	2	5	5,4	10,9	9,8
Ni mala ni buena	20	24	32,2	32,3	40,7
Buena – muy buena	78	71	62,2	54,6	49,4
No sabe/no contesta	0	0	0,2	2,2	0,0
Totales	100	100	100,0	100,0	100,0

** Pregunta formulada en el 2004, años anteriores se preguntaba por el funcionamiento.

La evaluación global del BPS por los contribuyentes mantiene la tendencia a descender en las categorías de buena y muy buena, con un 49,4% en el último período 2007, pudiendo observarse también que la distribución presenta mayor concentración en la categoría ni buena ni mala.

1.2 Evolución del Banco de Previsión Social

Cuadro 2

Evolución general del B.P.S. en los últimos años

<i>¿Cómo diría que ha venido evolucionando el BPS en los últimos años?</i>	1997	1998	2001	2004	2007
Empeorando rápidamente – lentamente	2	4	4,3	7,8	5,3
Permanece igual	16	18	22,0	13,7	18,8
Mejora lentamente – rápidamente	82	73	71,2	78,5	75,9
No sabe/no contesta	0	5	2,0	0,0	0,0
Totales	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Si bien la evaluación global que realizan los contribuyentes del B.P.S. disminuye, cuando se consulta sobre su evolución, se encuentra que en los dos últimos períodos evaluados supera la tendencia a descender y la evaluación del 2001. Aumentan en 2004 y 2007 las valoraciones positivas en 78,5% y 75,9% respectivamente, observándose que la menor proporción en la última evaluación en las categorías positivas se desliza a la categoría de permanece igual.

1.3 Evaluación y Evolución del BPS

Si se analizan conjuntamente las respuestas de los encuestados a las dos preguntas anteriores, según modalidad de contacto, observamos que en 2004 casi la totalidad y en 2007 más del 80% de quienes realizan una buena evaluación del BPS, perciben una evolución positiva.

Cuadro 3.

*Evaluación general según modalidad de contacto y opinión sobre evolución **

Tipo de contribuyente		Mala		Neutral		Buena		Total	
		2004	2007	2004	2007	2004	2007	2004	2007
ATyR	Empeorado	36,1	23,8	6,5	5,8	2,3	0,5	8,4	5,3
	Permanece igual	33,3	31,9	11,1	16,5	6,9	13,6	12,0	16,8
	Mejorado	30,6	44,3	82,4	77,7	90,8	86,0	79,6	77,9
	Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Prefacturado	Empeorado	41,7	15,5	6,8	6,8	2,8	2,7	7,9	5,5
	Permanece igual	25,0	51,2	18,9	22,5	9,9	13,8	14,2	20,6
	Mejorado	33,3	33,3	74,3	70,7	87,2	83,5	77,8	73,9
	Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Conexión Remota	Empeorado	20,4	19,0	0,0	3,9	0,0	1,6	1,6	4,0
	Permanece igual	9,7	23,8	2,4	11,7	0,0	11,0	1,5	12,3
	Mejorado	69,9	57,2	97,6	84,5	100,0	87,4	96,9	83,7
	Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

(*) Opciones de respuestas agrupadas. No se incluyen casos sin juicio en evolución

Entre quienes tienen una opinión neutra prevalece la percepción de una mejora de la Institución en los últimos años e incluso un porcentaje importante de quienes tienen una evaluación general negativa, opina que el BPS está mejorando.

Esta situación es particularmente clara en el caso de los contribuyentes de Conexión Remota, constatándose que el 69,9% en 2004 y el 57% en 2007 de quienes realizan una evaluación negativa del BPS, estiman de todos modos que la Institución está mejorando.

2. Satisfacción con los Servicios

Se presentan en primer lugar resultados globales de la satisfacción general con los servicios, ponderados por el peso de cada modalidad en el universo, para luego profundizar sobre aspectos específicos de los servicios: personal, información y documentación vinculada a los trámites, la infraestructura del servicio, los tiempos requeridos para la realización de los trámites.

2.1 Satisfacción general con los servicios

La medición de la satisfacción con un servicio específico implica un proceso de comparación, donde se establece una medición entre el servicio ideal subyacente en el imaginario del encuestado y lo que él percibe que le están ofreciendo en la institución evaluada. En ese sentido una alta o baja valoración del servicio percibido, se acerca o aleja del servicio ideal.

Cuadro 4
Satisfacción general con el servicio

<i>¿Se encuentra satisfecho o insatisfecho con este servicio?</i>	1997	1998	2001	2004	2007
Muy insatisfecho - insatisfecho	22	8	8,7	9,6	10,7
Ni insatisfecho ni satisfecho	21	17	16,2	21,0	30,0
Satisfecho/muy satisfecho	57	74	75,1	69,2	59,3
No sabe/No contesta	0	1	0,0	0,0	0,0
Totales	100	100	100,0	100,0	100,0

La percepción de la evolución de los distintos servicios indica que en el 2001 la gran mayoría de los usuarios notaba un quiebre positivo. Las tres cuartas partes (75,1%) opinaban que ATYR ha venido mejorando en esos tres últimos años. Disminuye en los dos períodos previos y los dos posteriores, presentando la menor satisfacción en 1997.

2.2 Satisfacción con aspectos específicos

2.2.1 Recursos Humanos⁵

Los Recursos Humanos que destina el BPS para atender a los contribuyentes es el primero de los aspectos específicos evaluados, en forma general y a través de ítems que indagan sobre la satisfacción con el trato del personal.

Cuadro 5.
A.T.y R. - Satisfacción general con el personal según modalidad de contacto

	ATyR		Prefacturado		Conexión Remota		Total	
	2004	2007	2004	2007	2004	2007	2004	2007
Muy insatisfecho – Insatisfecho	6,0	5,7	3,7	8,1	4,0	11,9	4,2	7,0
Ni insatisfecho - ni Satisfecho	24,7	15,4	20,9	12,3	40,1	18,3	22,1	13,9
Satisfecho – muy satisfecho	68,2	78,5	73,8	78,6	55,0	67,9	72,1	78,3
Sin juicio	1,1	0,4	1,6	1,0	1,0	1,8	1,5	0,8
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

⁵ La información que se expone a continuación corresponde a los encuestados que concurren al BPS al menos una vez al año. Es 76% del total en 2004 y un 83% del total en 2007.

Se constata una alta satisfacción general con el personal del BPS al momento de realizar los trámites en ambos períodos, con un aumento en 2007 de 6 puntos respecto a 2004.

Al desagregar la información por modalidad de contacto, se observa que los usuarios de ATyR y Prefacturado presentan los niveles más elevados de satisfacción. Entre los usuarios de Conexión Remota resultan igualmente mayoritarias las respuestas positivas (muy satisfecho y satisfecho) pero 10 puntos por debajo que en los otros segmentos. En este aspecto se mantiene la situación constatada en 2004.

Cuadro 6.

A.T. y R. - Satisfacción con aspectos específicos del personal

¿Cuál es su nivel de satisfacción? *	1997	1998	2001	2004	2007
Información sobre requisitos para las obligaciones				65,8	66,5
Claridad en la transmisión de la información				65,6	70,1
Exactitud en la información brindada				61,1	68,8
Capacidad para informar sobre el estado del trámite				57,6	62,0
Capacidad para solucionar sus problemas	67	74	75	59,7	66,0
Eficiencia	64	74	---	66,7	70,0
Amabilidad	65	82	79	77,5	82,0

(*) Suma de las dos categorías positivas de respuesta (satisfecho – muy satisfecho)

En la mayoría de los ítems se obtienen niveles de satisfacción que superan el 60% en todos los períodos evaluados. El que mantiene la mejor evaluación es: *amabilidad en el trato*. La evaluación menor se puede observar en *capacidad para informar sobre la situación de los trámites*.

A continuación se presenta, a manera de resumen, un Índice General construido como la sumatoria simple de todos los ítems analizados⁶

INDICE SATISFACCION CON EL PERSONAL

Nivel de satisfacción	2004	2007
Muy bajo	1,9	0,4
Bajo	5,9	7,7
Medio	29,6	2,4
Alto	38,1	46,9
Muy alto	24,4	23,5
Total	100,0	100,0

El 70% de los encuestados tiene un nivel de satisfacción muy alto o alto con el personal, siete puntos por encima del obtenido en 2004, lo que permite afirmar que a nivel general la población se encuentra satisfecha con la forma en que es atendida cuando concurre a realizar trámites.

2.2.2 Información y documentación

La satisfacción con la información y documentación requerida para los trámites y su evaluación se relevó en general y a través de una batería de ítems sobre las cuales los encuestados debían indicar su grado de acuerdo o desacuerdo.

⁶ Para la construcción de los índices generales de satisfacción, se tomaron en cuenta los casos con información en todos los ítems del índice.

Cuadro 7.

ATyR- Calidad de la información

¿Ud. diría que la información que le brindan En las oficinas del B.P.S. es...?	1997	1998	2001	2004	2007
Siempre incorrecta	0	0	0,2	0,3	0,0
Casi siempre incorrecta	1	2	0,5	2,4	1,0
Algunas veces incorrecta y otras correcta	21	21	19,6	25,8	35,3
La mayor parte correcta	46	44	43,1	58,6	55,7
Siempre correcta	24	32	36,1	12,9	8,1
No sabe	8	1	0,5	0,0	0,0
Totales	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

La satisfacción con la información que le brindan en las oficinas del Banco ha tenido fluctuaciones en los distintos años estudiados. La suma de las categorías positivas *la mayor parte correcta* y *siempre correcta*, fue de 70% en 1997, 76% en 1998, 79,2% en 2001, 71,5% en el 2004 para ubicarse en 63,8 puntos porcentuales en 2007.

El fuerte impulso aplicado a la administración tributaria en 2001 posiblemente, es el reflejo del quiebre positivo en 2001.

Los índices generales de satisfacción y evaluación que se presentan a continuación resumen la opinión de los usuarios, comparados con los resultados obtenidos en 2004.

INDICE SATISFACCION CON INFORMACION Y DOCUMENTACION

Nivel de Satisfacción	2004	2007
Muy bajo	2,2	0,9
Bajo	4,5	4,9
Medio	21,7	21,6
Alto	52,0	60,8
Muy alto	19,6	11,8
Total	100,0	100,0

Más del 70% de los encuestados se ubican en los niveles *alto* y *muy alto* de satisfacción respecto a la información brindada y documentación solicitada por el BPS. Algo más del 20% se ubica en un nivel medio y sólo el 6% en el rango bajo y muy bajo.

INDICE EVALUACION INFORMACION Y DOCUMENTACION

Nivel de acuerdo	2004	2007
Muy en desacuerdo	3,1	1,6
En desacuerdo	21,8	16,2
Ni acuerdo ni desacuerdo	37,6	43,0
Acuerdo	34,1	36,7
Muy de acuerdo	3,4	2,5
TOTAL	100,0	100,0

El resultado de este Índice muestra que en 2007 el 39,2% de los encuestados se ubica en los rangos *muy de acuerdo* – *acuerdo*. Un 43% lo hace a rango medio, mientras los niveles *desacuerdo* - *muy en desacuerdo* acumulan un 17,8% de las respuestas. En comparación con 2004 se observa una evaluación positiva de este índice.

2.2.3 Infraestructura

La calidez y confort de un ambiente se conforma de una multiplicidad de factores por lo que una serie de preguntas se orientaron a investigar aspectos referidos a la satisfacción general con la sala donde se realiza el trámite y luego con diferentes aspectos: señalización, privacidad y horarios de atención.

Cuadro 8. A.T.y R.

Satisfacción general con la sala

<i>Pensando en la sala donde se realiza el trámite, en términos generales ¿cuán satisfecho se encuentra con la misma?</i>	1997	1998	2001	2004	2007
Muy insatisfecho - Insatisfecho	7	1	3,1	5,8	11,8
Ni insatisfecho ni satisfecho	15	8	15,6	13,3	14,4
Satisfecho – Muy satisfecho	78	91	80,6	80,9	72,6
No sabe/No contesta	0	0	0,7	0,0	1,1
Total	100	100	100,0	100,0	100,0

La satisfacción general con las distintas salas de ATYR logra un muy buen nivel de conformidad para todos los años. Si bien se observa un descenso en el último período la proporción se mantiene en que siete de cada diez encuestados se manifiestan satisfechos-muy satisfechos con las mismas en el último período evaluado.

Cuadro 9 . A.T.y R.

Satisfacción con diferentes aspectos de la Infraestructura

	Sala		Señalización		Privacidad		Horarios	
	2004	2007	2004	2007	2004	2007	2004	2007
Muy insatisfecho - insatisfecho	5,8	11,8	11,8	13,7	18,8	19,7	4,6	11,6
Ni insatisfecho ni satisfecho	13,3	14,4	15,5	14,7	22,3	14,7	11,6	8,9
Satisfecho – muy satisfecho	81,8	72,6	72,6	69,3	59,0	64,9	83,8	78,7
No sabe/ No contesta	0,0	1,1	0,0	2,2	0,0	0,7	0,0	0,8
	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

La *sala* y los *horarios* son los aspectos que no obstante descender en 2007, mantienen la satisfacción por encima del 70% en ambos períodos. Le sigue *señalización* que desciende en menor proporción, logrando mantenerse por encima del 60%, luego es *privacidad* el aspecto que obtiene menor porcentaje de satisfacción en ambos períodos y es también el único que mejora en el último período (de 59,0% a 64,9%).

INDICE SATISFACCION CON LA INFRAESTRUCTURA

Niveles de Satisfacción	2004	2007
Muy Bajo	0,2	1,0
Bajo	2,3	5,2
Medio	33,6	31,4
Alto	42,6	48,3
Muy alto	21,3	14,1
Total	100,0	100,0

2.2.4 Tiempos de espera

A través de dos preguntas se indagó sobre el tiempo de espera en las oficinas del BPS para realizar trámites y los niveles de satisfacción con los mismos.⁷

Cuadro 11.

A.T.y R. – Tiempo de espera en las oficinas del BPS.

<i>¿ Cuánto tiempo tiene que esperar para ser atendido?</i>	2004	2007
Hasta 10 minutos	31,5	21,2
De 11 a 30 minutos	53,8	44,1
De 31 a 60 minutos	11,5	23,3
De 61 a 90 minutos	0,9	3,2
De 91 a más	2,3	8,1
Total	100,0	100,0

Cuadro 12.

A.T.y R. - Satisfacción general con los tiempos de espera en ser atendido

<i>¿ Cuán satisfecho se encuentra con el tiempo que demoran en atenderlo?</i>	2004	2007
Muy insatisfecho – insatisfecho	18,8	33,5
Ni insatisfecho ni satisfecho	23,2	22,8
Satisfecho – muy satisfecho	58,0	43,6
No sabe/No contesta	0,0	0,0
Total	100,0	100,0

La satisfacción con los tiempos de espera alcanza el 43,6% en el 2007, lo que lo posiciona un poco más bajo que en 1998 (59%) y más alto que en 1997 (46%).

2.2.5 Soporte Informático – Conexión Remota

Finalmente para conocer la satisfacción con aspectos específicos de las modalidades de contacto de los contribuyentes con conexión remota y prefacturado para los cuales se realizaron preguntas orientadas a evaluar el soporte informático de los trámites en el primer caso, y el grado de satisfacción con la factura en el segundo caso.

⁷ Tanto la distribución de respuestas sobre duración del trámite como tiempo de espera en ser atendido en oficinas del BPS presentan una fuerte concentración de casos en los valores bajos, existiendo valores extremos altos en ambas distribuciones. Por esta razón, las medias resultan engañosas, ya que encontrándose afectadas por los valores extremos dan sistemáticamente la idea que se demora más tiempo en culminar un trámite en ser atendido en oficinas del BPS, de lo que sucede en la mayoría de los clientes. En su lugar se ha optado por presentar las respuestas agrupadas en tramos.

Cuadro 13.

A.T.y R. Satisfacción con el soporte informático

Ahora le voy a nombrar algunos aspectos específicos sobre el servicio de Conexión Remota. Le pido que en cada caso me diga cuál es su nivel de satisfacción.

		2004	2007
Facilidad del tramite inicial	Muy insatisfecho - Insatisfecho	3,1	6,9
	Ni insatisfecho ni satisfecho	20,5	16,4
	Satisfecho – Muy satisfecho	68,9	68,3
	Ignorado	7,6	8,4
		100,0	100,0
Facilidad de acceso	Muy insatisfecho - Insatisfecho	12,2	1,3
	Ni insatisfecho ni satisfecho	47,0	8,4
	Satisfecho - Muy satisfecho	40,9	83,6
	Ignorado	-	6,6
		100,0	100,0
Velocidad de la comunicación	Muy insatisfecho - Insatisfecho	6,1	2,1
	Ni insatisfecho ni satisfecho	14,4	14,0
	Satisfecho - Muy satisfecho	71,2	77,0
	Ignorado	8,3	7,0
		100,0	100,0
Cantidad de cosas que puede resolver	Muy insatisfecho - Insatisfecho	2,3	4,9
	Ni insatisfecho ni satisfecho	20,5	20,8
	Satisfecho - Muy satisfecho	65,2	66,7
	Ignorado	12,1	8,5
		100,0	100,0
Conectividad	Muy insatisfecho - Insatisfecho	15,9	2,5
	Ni insatisfecho ni satisfecho	49,2	11,0
	Satisfecho –Muy satisfecho	34,9	80,5
	Ignorado	-	6,0
		100,0	100,0
Facilidad del uso de las pantallas	Muy insatisfecho - Insatisfecho	1,6	3,9
	Ni insatisfecho ni satisfecho	12,1	10,5
	Satisfecho – Muy satisfecho	78,8	81,5
	Ignorado	7,6	8,1
		100,0	100,0
Seguridad del sistema	Muy insatisfecho - insatisfecho	2,3	1,1
	Ni insatisfecho ni satisfecho	6,1	8,1
	Satisfecho – Muy satisfecho	62,9	76,3
	Ignorado	28,8	14,5
		100,0	100,0
Servicio de asistencia	Muy insatisfecho -insatisfecho	3,0	6,0
	Ni insatisfecho ni satisfecho	5,3	15,1
	Satisfecho – Muy satisfecho	73,5	60,7
	Ignorado	18,2	18,3
		100,0	100,0

Todos los ítems superan el 60% de satisfacción. El mejor evaluado es la *facilidad de acceso* que registra un porcentaje de satisfacción superior al 80%. El peor evaluado es el *servicio de asistencia*, aunque aún en este caso las respuestas positivas alcanzan el 60%. La diferencia más importante respecto a la medición de 2004 se relaciona con la *seguridad del sistema*, que en aquella oportunidad no resultaba satisfactoria para un porcentaje importante de los encuestados.

2.2.6 Claridad, exactitud y recepción de la factura. - Prefacturado

El grado de satisfacción con el servicio de Prefacturado se evaluó a través de aspectos específicos relacionados con la factura: claridad, exactitud, recepción en fecha

Cuadro 14.

A.T.y R. - Satisfacción con la factura

Pensando en el servicio Prefacturado del BPS. Le voy a nombrar algunos aspectos específicos sobre ese servicio y le pido que en cada caso me diga cuál es su nivel de satisfacción.

Nivel de satisfacción	Claridad		Exactitud		Recepción en fecha	
	2004	2007	2004	2007	2004	2007
Muy insatisfecho – Insatisfecho	3,5	2,6	7,7	1,9	2,3	3,9
Ni insatisfecho ni satisfecho	7,3	7,3	42,5	4,1	4,2	4,4
Satisfecho – Muy satisfecho	87,3	88,9	49,8	92,0	91,1	88,7
Ignorado	1,9	1,2	0,0	2,1	2,3	3,1
	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Como se observa, los niveles de satisfacción con estos aspectos son muy altos en ambos períodos.

3. Atención telefónica

A través de una serie de preguntas se obtuvo información sobre conocimiento, frecuencia de uso y nivel de satisfacción con el servicio. Se presenta información relacionada con el grado de satisfacción.

Cuadro 15.

*A.T.y R - Grado de Satisfacción general con el Servicio 19-97**

	Total	
	2004	2007
Muy insatisfecho - insatisfecho	15,2	21,4
Ni insatisfecho ni satisfecho	20,6	8,7
Satisfecho – Muy satisfecho	63,2	69,8
No sabe/No contesta	1,0	0,0
Totales	100,0	100,0

(*) Sólo quienes declaran conocer el servicio y haberlo utilizado

Más del 60% declara encontrarse satisfecho o muy satisfecho con el servicio. Las diferencias que se observan en ambos períodos no son significativas en términos estadísticos.

INDICE SATISFACCIÓN CON 19-97

Nivel de satisfacción	2004	2007
Bajo	0,3	1,3
Muy bajo	6,5	7,8
Medio	15,7	25,2
Alto	48,1	47,8
Muy Alto	29,4	17,9
Total	100,0	100,0

A nivel general se puede afirmar que 2 de cada 3 encuestados se encuentran satisfechos con el uso de Atención Telefónica.

4. Síntesis

La sensibilidad de la población a las reformas estructurales se puede observar al momento de relevar sus opiniones. La variabilidad en los resultados de la evaluación y satisfacción en los aspectos evaluados, reflejan la incidencia de los ajustes en el sistema y las transformaciones en la organización. En ese sentido los resultados deben concebirse como una instantánea dentro de una secuencia evolutiva en las que en determinados periodos los cambios al afectar las estructuras en periodos concretos, se hacen visibles, para transitar luego un proceso de consolidación, de natural fortalecimiento hasta la ocurrencia de nuevos hechos.

En la evaluación global positiva que realizan los contribuyentes del Banco de Previsión Social, se aprecia un descenso en los diferentes periodos evaluados. Se obtiene un 49,4% en el último periodo 2007, observándose también mayor concentración en las categorías intermedias (40,7%).

La opinión sobre evolución tiene sus variaciones en los diferentes periodos. Con porcentajes que superan el 70%, los encuestados manifiestan que la Institución mejora lentamente o rápidamente.

Se constata una alta satisfacción general con el personal del BPS al momento de realizar los trámites. El 78,3% de los encuestados declara encontrarse muy satisfecho o satisfecho con la atención recibida. Este porcentaje representa un aumento de 6 puntos respecto a 2004. El aspecto mejor evaluado, en todas las modalidades de contacto, refiere a la *amabilidad del personal*, situándose entorno al 82,0% de satisfacción y el que recibe la peor evaluación es el referido a la capacidad de informar sobre el estado de los trámites y para solucionar problemas.

La satisfacción general con la Información y Documentación presenta oscilaciones en los cinco periodos evaluados en valores que van desde 79,2% y 63,8% en las categorías de correcta y siempre correcta, con niveles de insatisfacción escasos.

Los aspectos específicos para los usuarios de Conexión Remota, vinculados al nivel de satisfacción con el soporte informático del servicio muestran en todos los casos niveles de satisfacción superiores al 60%.

Para los usuarios de Prefacturado, los ítems vinculados a los niveles de satisfacción con las facturas muestran en todos los casos puntuaciones altas (alrededor del 90%).

En 2007 el 62% de los encuestados presenta un nivel alto de satisfacción con la infraestructura (características del local donde realizan trámites). Se trata de un porcentaje muy similar al obtenido en 2004.

El 65% de los encuestados declara haber tenido que esperar menos de media hora para realizar su último trámite en las oficinas del BPS. En 2004 el 85% de los encuestados manifestaba haber tenido que esperar menos de media hora. En cuanto al nivel de satisfacción con esa espera, el 43,6% expresa estar satisfecho o muy satisfecho. En 2004

el 58% de los encuestados se encontraba satisfecho o muy satisfecho con el tiempo de espera.

El índice general que resume los diferentes indicadores para medir satisfacción con el servicio, alcanza un nivel alto o muy alto en el 65,7%.

Los datos permitirían expresar en líneas generales que los contribuyentes perciben que la Asesoría Tributaria y Recaudación en relación a su gestión ha mejorado o viene mejorando.

Anexo I

El original sistema de evaluación fue aplicado por primera vez en 1997. Luego, en el año 2003 es actualizado, en los aspectos que se evalúan (dimensiones), en la forma de relevar los datos y en el diseño muestral, que se ajusta específicamente a los usuarios del BPS. En el cuadro siguiente se señalan los principales cambios, en este caso referidos a la Asesoría Tributaria y Recaudación.

Sistema de Evaluación - Asesoría Tributaria y Recaudación		
	Sistema Anterior 1997-1998-2001	Sistema Actual 2004 – 2007
Forma de relevar los datos	Encuestas en punto En el lugar que se presta servicio.	Encuestas telefónicas
Diseños muestrales	Muestreo aleatorio de días y horas en los servicios definidos a priori por la organización Registro de empresas, Pago de aportes presentación de nómina, Certificados Especiales. Otros que se requieran a solicitud de la Repartición (Gestión de cobro, Fiscalización, etc.)	Muestreo aleatorio simple en Montevideo e Interior, estratificado por las diferentes formas en que el público se contacta con la organización Prefacturado Conexión remota Concurrencia a locales de A.T.y R.
Aspectos a investigar	Se mantienen básicamente los mismos temas. Se simplificaron y modificaron la formulación de algunas preguntas	
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluación global del BPS por los contribuyentes 2. Evolución en los últimos años del BPS 3. Conocimiento de servicios que presta la institución 4. Evaluación global y por modalidad contacto servicios que presta ATyR 5. Evaluación con aspectos específicos de la atención. <ol style="list-style-type: none"> 5.1 Recursos Humanos 5.2 Información y documentos 5.3 Infraestructura 5.4 Tiempos 5.5 Soporte informático (conexión remota) 5.6 Factura (Prefacturado) 6. Modulo agentes tercerizados de cobro. 7. Modulo 1997 – Agenda 	

Anexo II

En este anexo el lector encuentra sólo una referencia general de los principales hechos, - destacados en los documentos anuales *Memoria y Balance* del Banco de Previsión Social - que por su alcance y relevancia, pautaron la actividad de la Asesoría Tributaria y Recaudación.

La única finalidad es tenerlos presentes al momento de leer los datos, en la medida que explicarían la variabilidad de los resultados obtenidos en los diferentes períodos evaluados.

Memorias y Balance BPS 1995-1996

Los sistemas de gestión de la Repartición Asesoría Tributaria y Recaudación fueron fuertemente impactados por la implementación de la Ley 16.713 por lo que esta Repartición debió efectivizar la puesta en marcha de nuevos procedimientos, así como la adecuación de los ya existentes.

Las innovaciones de mayor impacto en la gestión recaudadora se asocian a la incorporación de:

- Recaudación Nominada. Base de información para la Historia Laboral.
- Historia Laboral.
- Sistema de Distribución. Base de información para la distribución de aportes de cada afiliado Entre BPS y AFAP.
- Informatización de todas las dependencias del Interior.

Memoria y Balance 1997 - 1998

Creación del Órgano Desconcentrado de la Asesoría Tributaria y Recaudación.

- Cobranza descentralizada en Montevideo – Incorporación de más empresas al sistema
- Extensión de la Pre-facturación de recibos al Interior
- Expedición automática de certificados únicos en el Interior – incremento de la emisión de certificados únicos de situación regular de pago
- Nuevo sistema de Recaudación nominada - Se completa implementación en el interior para el Sector Industria y Comercio y Construcción
- Implementación de la Atención personalizada - Registro de empresas
- Instalación de Sector de Asesoramiento e Información al contribuyente
- Se generan normas para reducción sanciones – Aumento recaudación

Infraestructura Informática: en general aumenta la capacidad de soporte del tráfico, se dispone de una efectiva disponibilidad. Mejoran enlaces con el Interior

Memorias y Balances 1999 y 2000

- Trámites: realizados en tiempo real y con la comparecencia del contribuyente
- Certificados únicos: expedición inmediata de encontrarse la empresa en situación regular
- Contribuyentes deudores: Atención personalizada de asesoramiento.
- Aportes de los trabajadores: atención de sus reclamos y control gestorías como garantía de los contribuyentes
- Recaudación Nominada incluyendo prefacturación de aportes se implementa en el Interior.
- Fiscalización y cobro: cálculo de indicadores, cruzamiento de datos y el intercambio de información con otros organismos. (DGI-BPS operación rastrillo)
- Registro de empresas: avances en la depuración del registro de empresas.

Memoria y Balance 2001

- Rediseño de la estructura organizativa de la Asesoría Tributaria y Recaudación
- Recaudación nominada: avances en la remisión electrónica de nóminas de trabajadores y la emisión de la factura de aportes por el BPS.
- Certificados: se implementa nuevo sistema de expedición de certificados únicos especiales en Montevideo. Mediante un programa informático se automatizó la obtención de toda la información requerida para los controles de expedición de este documento, introduciendo a la vez un cambio en el servicio mediante puestos de atención personalizada y reducción importante en los tiempos de expedición.

- Fiscalización: desarrollo de nuevo sistema informático para obtener mayor eficiencia en las inspecciones, acortando plazos y brindando mejor información, tanto a la administración como al contribuyente.
- Sistema GUIA (Gestión Unificada de Inspecciones y Avalúos) con una mejora en el seguimiento de las inspecciones y el seguimiento integrado de avalúos.
- Acciones conjuntas con organismos de recaudación tributaria – DGI y Dirección General de Aduanas-. Entrecruzamiento de información que permite localizar evasores y detectar segmentos de la economía donde se profundizan las irregularidades.
- Monotributo: su difusión permitió incorporar contribuyentes desde la informalidad
- Registro de contribuyentes y empresas: se culminó el diseño de los formularios comunes para todas las operaciones de Registro de Empresas.
- Se instrumentan nuevas operativas a fin de poner en funcionamiento una serie de incentivos tributarios dispuestos por normativa legal

Memoria y Balance 2002

Implantación de nuevos sistemas y procedimientos:

- *Sistema de recaudación Nominada*: Este sistema se implantó para todas las aportaciones, incluyendo civil y rural, que junto a otros procedimientos permite lograr, no solo una recaudación más efectiva sino una notoria mejora en la atención de los contribuyentes.
- *Procedimiento por Conexión Remota*.. Incremento sustancial, coherente con la comodidad que implica el bajo costo para las empresas, la libertad de horarios para hacerlo y los constantes progresos en el ámbito de las comunicaciones
- Facilidades de pago para el cumplimiento de sus obligaciones.
- *Fiscalización* se implementó un plan piloto de capacitación a funcionarios para la puesta en producción definitiva a fines del 2002 de un nuevo sistema informático
- *Registro y Certificados*: aumento del registro de empresas
- “Ventanilla única” BPS-DGI en Paysandú y Artigas: Reducción de costos para el contribuyente por erradicación de solicitud de presentación de la documentación duplicada, menores tiempos de tramitación y más ágil atención.
- Se dictan varias normas reduciendo a cero(0) la tasa de aporte patronal

Certificados: Se realiza el análisis y desarrollo del Proyecto del Certificados Únicos Comunes que tiene por objetivo automatizar la información requerida para los controles de expedición de este documento y sistematizar totalmente la expedición de los mismos.

Gestión de cobro: El hecho más relevante fue la implementación de las facilidades de pago establecidas en las leyes N 17.445 y 17.555.

Memorias y Balances 2003-2004

La Asesoría continuó con la implantación de Nuevos Sistemas tendientes a mejorar los servicios a los contribuyentes, buscando acortar los tiempos de espera, realizar una atención personalizada para evitar traslados innecesarios y poniendo al alcance el sistema de Conexión Remota para la presentación de nóminas.

Recaudación Nominada: incorpora contribuyentes rurales. Finaliza la generación de nominas y remisión de facturas a domicilio. Se desarrollan nuevas funcionalidades a Registro Unico de remuneraciones.

Fiscalización: comienza implantación del Programa Fiscalización.

Registros y Certificados: trabajo conjunto BPS-DGI por ventanilla única.- Se unifican Sistemas Informáticos de Certificados Especiales y Comunes.

Programa Estrategia ATyR 2004-2005 para la mejora de gestión.

Memoria y Balance 2005

En el presente año el propósito fue la “inclusión total” con mejora de la recaudación, con un mayor acercamiento al contribuyente, facilitando el cumplimiento voluntario de sus obligaciones. Para ello se mantuvo una gestión que apuntó a fortalecer los procesos que sustentan la operativa de las distintas áreas.

- Se propició la actuación coordinada con otros organismos como se definiera en el documento Coordinaciones Interinstitucional BPS-DGI-MTSS-MEF.
- Recaudación. El Registro Unico de Remuneraciones (RUR) – registro de uso corporativo para todo el Banco – se encuentra en producción y disponible para todos los usuarios.
- Distribución Se mantiene un alto nivel de distribución a AFAPs de aquellos afiliados con derechos a la misma.
- Registro y Certificados Se destaca la puesta en producción del nuevo Programa de Registro de Contribuyentes y Empresas. Este programa funciona en línea con el registro de Actividades y con Recaudación Nominada y permitió la integración de las transacciones registrales al Modelo corporativo de datos. Dispone de reglas propias y cruzadas con otros sistemas que impiden la generación de inconsistencias y garantizan la calidad de la información de uso corporativo.
- Descentralización del trabajo. se logra por primera vez dando al Interior las mismas posibilidades que Montevideo de modificación de nominas.
- Implementación de la modalidad de atención en régimen de “ventanilla única BPS-DGI” para los tramites de contribuyentes comunes a ambos organismos.
- Fiscalización: El logro que se destaca entre la serie de cambios que se instrumentaron fue la puesta a punto de las herramientas informáticas para modernizar la gestión. Se concretó la extensión en todo el país del sistema “GUIA AVALUO” para el seguimiento de la actuación inspectiva.

Gestión de cobros vía administrativa. Implantación nuevo sistema de Regularizaciones, basado en nueva tecnología. Vía judicial conformación de una estructura de gestión judicial con capacidad de operar en todo el territorio nacional y la definición del estándar de calidad de servicio.

Memoria y Balance 2006

En este año se constituye definitivamente el Directorio del Banco de Previsión Social y se aprueba el Plan Estratégico para el quinquenio 2006-2010 donde redefine su Misión como Instituto de Seguridad Social, considerando la gestión y el rol proactivo que debe tener el BPS cuando identifica vacíos o sectores de la sociedad sin cobertura, especifica los Valores en los que se enmarca su actuación y la Visión al cabo de los siguientes 5 años.

Es el Nuevo Sistema Tributario - una de las principales reformas estructurales - y las tareas tendientes a su implementación el que impacta fuertemente en la Asesoría Tributaria y Recaudación.

Es de destacar que:

- al mismo tiempo de continuar apuntando a una mejora de la recaudación, con mayor acercamiento al contribuyente, facilitando el cumplimiento voluntario de sus obligaciones, se realizaron simultáneamente todas las actividades tendientes a asegurar la implementación de la Reforma Tributaria.
- Originalmente se proyectaba el inicio de su vigencia para el 01/01/2007, lo que significó realizar un intenso trabajo en un período acotado.

Por el alcance e importancia de las actividades que se concretaron en este año, pautadas por la adecuación de sistemas informáticos, puesta en producción de aplicativos, análisis, definición e implementación de nuevos procedimientos para atender las demandas de la implementación del Nuevo Sistema Tributario y nuevas leyes, se invita al lector a remitirse al propio documento Memoria y Balance 2006 del Banco de Previsión Social – Instituto de Seguridad Social

Documentos de referencia

- Equipos / MORI TEA/DELOITTE & TOUCHE
Informes Finales 1997 – 1998.
- Facultad de Ciencias Sociales (FCS) – Departamento de Sociología (DS)
Encuestas de Satisfacción de Usuarios BPS. Activos, Pasivos, Empresas
Contribuyentes y Materno Infantil. Informe Final 2004 Págs.73-115 y 177.
- Facultad de Ciencias Sociales (FCS) – Departamento de Sociología (DS)
Confeción de un Diseño Muestral para el estudio de los usuarios BPS. Julio 2005.
- Facultad de Ciencias Sociales (FCS) – Departamento de Sociología (DS)
Encuestas de Satisfacción Usuarios BPS. Activos, Pasivos, Empresas Contribuyentes
y Materno Infantil Informe Final 2007 Págs. 69-109 y 155-159.
- INTERCONSULT Estudio usuarios de la Asesoría Tributaria y Recaudación 2001.
- Memoria y Balance Banco de Previsión Social 1995 - 1996 Págs. 21-27
- 1997 - 1998 Págs. 35-39 y 31-35
- 1999 - 2000 Págs. - 37 y 41-43
- 2001 - 2002 Págs. 21-27 y 20-29
- 2003 - 2004 Págs. 14-17 y 25-33
- 2005 Págs. 26-33
- 2006 Págs. 25-31¹

¹ Las empresas que llevaron a cabo las encuestas de opinión para el BPS en los diferentes periodos fueron en los años:
1997 y 1998 Equipos/MORI, en 2001 Interconsult y en los dos últimos periodos 2004 y 2007 a través de la Modalidad Convenio la UDELAR- Facultad de Ciencias Sociales- Departamento Sociología- Pro-Fundación para las Ciencias Sociales.