

SERVICIOS NO PRESENCIALES EN EL
BANCO DE PREVISION SOCIAL

LIC. CP. TERESA ALVAREZ

PS. CRISTINA KLÜVER

Servicios no presenciales en el Banco de Previsión Social

Lic. CP. Teresa Álvarez

Ps. Cristina Klüver

Asesoría en Políticas de Seguridad Social

Noviembre 2021

Resumen

El propósito del presente trabajo es realizar una aproximación en la oferta de servicios brindados por el Banco de Previsión Social (BPS), en especial los que se realizan mediante la modalidad de atención a distancia en el marco de la estrategia multicanal desarrollada. El análisis cuenta con un soporte teórico y técnico basado en las recomendaciones de la Asociación Internacional en Seguridad Social (AISS) con énfasis en las directrices de Calidad de Servicio y Tecnologías de la Información y de la Comunicación (TIC).

Al recorrido de las recomendaciones y sugerencias de los organismos nacionales e internacionales en la adopción de las TIC, acompaña la construcción del relato sobre la evolución en la gestión de BPS, como la principal institución de seguridad social en el país y su posicionamiento en el uso y aplicación de las tecnologías de información y comunicación. El análisis incorpora información cuantitativa y cualitativa de los servicios no presenciales por tipo de canal, como también datos de la encuesta de opinión y satisfacción que realiza el organismo de forma sistemática y resultados de grupos de discusión, los que dan cuenta del rumbo de las acciones y de la calidad en los servicios brindados.

Palabras clave: Servicios no presenciales, AISS, TIC, encuestas

1. Introducción

Cada vez más, las organizaciones públicas y privadas aprovechan el potencial de mejora en los servicios que se genera mediante la utilización de las tecnologías avanzadas y los procesos asociados a las mismas.

Las instituciones de seguridad social no son ajenas a ello y utilizan las Tecnologías de la Información y de la Comunicación (TIC) como herramientas estratégicas para mejorar el desempeño y la calidad de los servicios de la administración e incrementar las repercusiones socioeconómicas positivas de los regímenes. (AISS, 2019)

El BPS como principal gestor de la seguridad social en el Uruguay, es una organización que responde a una compleja diversidad de servicios para la ciudadanía, y que le exige por lo tanto, contar también

con diferentes estrategias para llegar a la población. En este sentido el BPS ha transitado en las últimas décadas hacia la transformación digital de sus servicios, siendo uno de los principales objetivos brindar la atención primaria a través de diferentes canales, manteniendo atención presencial en casos necesarios.

Abordar los diversos canales vinculados a las modalidades de atención a distancia, sustentados en el desarrollo tecnológico del BPS, es el aspecto principal que sustenta este trabajo. El resultado esperado de este análisis, es contar con una aproximación del *estado de los servicios brindados de forma remota*, tomando como referencia las sugerencias internacionales, directrices planteadas por la AISS- Calidad de los Servicios y Tecnologías de la Información y Comunicación, nacionales (AGESIC – gobierno de cercanía), y por último la propuesta de servicios de cercanía al ciudadano con la que cuenta BPS, que incluye datos suministrados por la Gerencia de Administración de los Servicios de Información (GADM).

En otras palabras, la toma de decisiones vinculadas a la seguridad social del país, ha estado determinada y acompañada por el desarrollo tecnológico, sin perder de vista la calidad de servicios que se brindan, y esto explica la transformación digital que se ha ido generando en el transcurso de las últimas décadas. Este proceso ha posibilitado hacer frente a distintas contingencias, como es el caso de la emergencia sanitaria (COVID 19), en tiempos muy acotados, sin alterar sustancialmente los servicios, permitiendo hacer efectivos los derechos a la seguridad social de los ciudadanos.

Esta nueva realidad en la gestión pública y que gradualmente cuenta con el apoyo de la ciudadanía de acuerdo a las diversas consultas realizadas en los últimos años, plantea un nuevo escenario de análisis al momento de seguir pensando y mejorando los servicios brindados por el organismo.

Por este motivo el trabajo incluye, algunas dimensiones relevadas por las encuestas¹ de opinión y satisfacción vinculadas a los servicios no presenciales, como también, los resultados de grupos de discusión; ambas herramientas permiten visualizar nuevas oportunidades para mejorar la gestión de forma integral, manteniendo una atención de calidad a los afiliados del sistema.

2. Antecedentes

El desarrollo de nuevas tecnologías, señaladas como uno de los elementos fundamentales en la gestión de los gobiernos, y en particular de los sistemas de seguridad social, ha suscitado desde hace varias décadas el interés de los organismos nacionales e internacionales generando debates sobre los riesgos y los beneficios al momento de decidir adoptarlas.

¹ Por mayor información sobre las encuestas: <https://www.bps.gub.uy/5655/encuestas.html>

A continuación, se realiza un acercamiento al enfoque propuesto por organismos que estimulan la innovación tecnológica como herramienta para mejorar la Calidad de los Servicios, proceso al que BPS no ha sido ajeno.

2.1. Asociación Internacional de la Seguridad Social

La AISS desde mediados de la década de los años noventa impulsa el uso de la tecnología para la seguridad social. En una de sus primeras conferencias² sobre el procesamiento de datos con este fin, representantes de los países miembros debaten sobre los riesgos y obstáculos en el diseño de plataformas tecnológicas para vincular al ciudadano con la organización, destacando los beneficios en costo y tiempo que el uso de la tecnología proporciona.

Por otro lado, aborda la temática sobre la Calidad de los Servicios en la seguridad social donde plantea la valoración entre los aspectos cualitativos de las prestaciones y los servicios brindados, y en qué medida las instituciones responden a las exigencias pluridimensionales de sus miembros, teniendo en cuenta los recursos humanos, económicos y tecnológicos a disposición de la institución, así como el apoyo que pueden prestarle las organizaciones asociadas. (AISS, 2019)

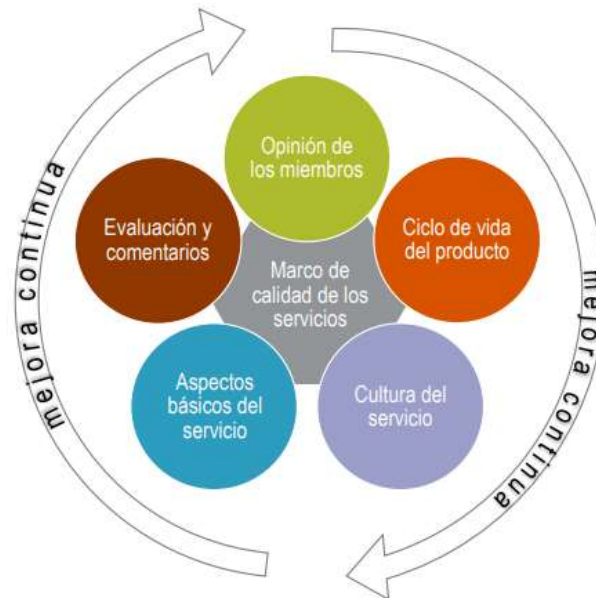
Los insumos tomados para el análisis, abarcan estos dos pilares fundamentales para la gestión institucional, la Calidad de los Servicios y el desarrollo de las TIC. A continuación se destacan los principales aportes de cada directriz.

2.1.1. Calidad de los Servicios

Las recomendaciones dadas por AISS en la directriz Calidad de los Servicios, se caracterizan por ser exhaustivas, desarrollando 27 directrices que se agrupan en un modelo compuesto por siete dimensiones.

² AISS 8ª. Conferencia Internacional sobre Procesamiento de datos en la Seguridad Social. La innovación en la tecnología de la información: Elemento fundamental dentro del futuro desarrollo de los sistemas de seguridad social. BERLIN octubre 1996

Esquema 1. Dimensiones del modelo de calidad de servicios



Fuente: Directrices de la AISS Calidad de Servicios - 2019

Cada uno de estos puntos puede sustentar un análisis en sí, sin embargo a los efectos de este trabajo, cabe destacar algunos conceptos claves que hacen a la calidad de los servicios con foco en la explotación de la tecnología.

Un modelo de calidad de servicios debe centrarse en el ciudadano, lo que implica conocer su opinión utilizando para ello encuestas de satisfacción, cómo también, buscar nuevos modos de interacción que le permita intervenir en el diseño y en cada etapa de producción de esos servicios. Para esto recomiendan, entre otras, el uso de redes sociales como modo de intercambio. Las tecnologías deben pues analizarse considerando su idoneidad para satisfacer no solo las necesidades de la institución sino también la de los usuarios, aspecto contemplado también en las Directrices sobre Tecnologías de la Información y de la Comunicación.

Con respecto a las Directrices sobre la Calidad de Servicios se destaca, el suministro de prestaciones y servicios de seguridad social por canales apropiados y de fácil acceso (en línea, por teléfono, por correo, en persona, etc.), siendo necesario para cumplirlo, el diseño de productos que garanticen un proceso estable así como la interoperabilidad entre los mismos.

Si bien el uso de las nuevas tecnologías es un catalizador sustancial para la innovación en la prestación de servicios, no es una condición suficiente sino que “(...) para ofrecer un verdadero servicio de valor, las instituciones deben centrarse en la transformación de la actividad, la arquitectura institucional, la estrategia del servicio y el diseño de políticas (...)” (AISS, 2019)

La AISS recoge especialmente este concepto de transformación digital en la Directriz 17 *Digitalización por defecto*, entendiendo que “las instituciones de seguridad social deben aspirar a

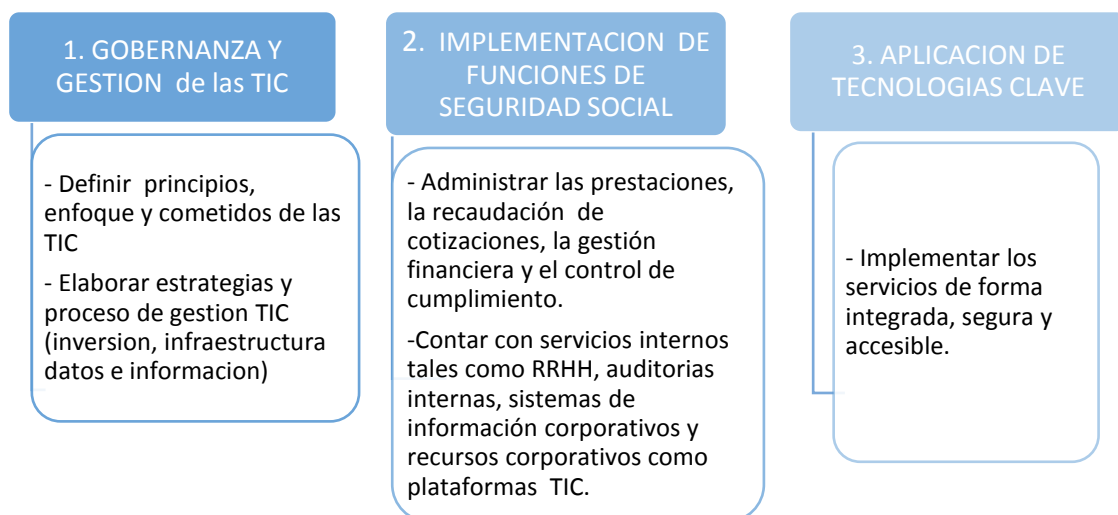
prestar los servicios por canales digitales como prioridad para reducir los esfuerzos de los participantes”, reservando la presencialidad a servicios de asesoramiento. (AISS, 2019, p.33)

La aplicación de esta directriz depende del nivel de madurez de cada organización, en el caso de BPS responde a los objetivos estratégicos institucionales que se vienen planteando hace años, y que se alinean a la concepción de un *gobierno de cercanía*³.

2.1.2. Tecnologías de la Información y de la Comunicación

En lo referente a las recomendaciones vinculadas a las TIC (AISS, 2019)⁴, la asociación detalla las directrices que buscan dar respuesta a las necesidades de cada país miembro, destacando tres aspectos a tener en cuenta al momento de incorporar y utilizar las nuevas tecnologías y la administración de la información en las instituciones de seguridad social.

Esquema 2. Principales directrices de las Tecnologías de la Información y Comunicación



Fuente: Elaboración propia en base a Directrices de la AISS Tecnología de la Información y Comunicaciones - 2019

Los conceptos desarrollados son muy amplios y el informe da cuenta de más de 100 directrices vinculadas a la gestión de las TIC, por lo que el esquema busca dejar planteadas las ideas claves. A los efectos de este trabajo cabe destacar, la importancia de que las tecnologías den respuesta a la integralidad del sistema corporativo, a la seguridad de la información, que conlleva a una mejora en los tiempos de la gestión, tanto para usuarios internos como externos, cumpliendo con las normativas que lo regulan.

³ Este punto se desarrollará en el capítulo de Agesic.

⁴ Estas recomendaciones fueron elaboradas por la Comisión Técnica de las Tecnologías de la Información y Comunicación de la AISS, grupo de técnicos especializados que asesora a los países integrantes de la asociación, en temas vinculados a la estructura y necesidades de cada organización

Estas directrices, mantienen la concepción de la Calidad de Servicios, en cuanto a la transformación de las administraciones mediante la prestación de servicios centrados en el usuario, satisfaciendo sus expectativas, ofreciendo autonomía al ciudadano al facilitar un autoservicio disponible en cualquier momento y lugar.⁵

El uso de la tecnología ha permitido establecer sistemas de seguridad social con mecanismos avanzados de suministro de servicios, cuyas innovaciones extienden el alcance y la incidencia de las políticas de protección social, al tiempo que simplifican y mejoran la calidad de los servicios.

2.2. Agencia del Gobierno Electrónico y de la Sociedad de la Información y Conocimiento (AGESIC)

En Uruguay, en los últimos años, se asentaron los pilares fundamentales para seguir avanzando en la transformación digital: un marco normativo integral que guía y proporciona las bases para su regulación; una institucionalidad consolidada con organismos gubernamentales y organizaciones con roles definidos en un esquema colaborativo; y una infraestructura tecnológica disponible.

La Agencia para el Desarrollo del Gobierno Electrónico fue creada por la Ley N° 17.930, de diciembre 2005, con el objetivo de procurar la mejora de los servicios al ciudadano, utilizando las posibilidades que brindan las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC), e impulsando el desarrollo de la Sociedad de la Información en el Uruguay con énfasis en la inclusión de la práctica digital de sus habitantes y el fortalecimiento de las habilidades de la sociedad en la utilización de las tecnologías.⁶

*El Gobierno Electrónico apunta con ello a mejorar cualitativamente los servicios e información que se ofrecen a los ciudadanos; aumentar la eficiencia y eficacia de la gestión pública e incrementar sustantivamente la transparencia del sector público y la participación ciudadana.*⁷

La AGESIC desarrolló en su Plan de Gobierno Digital 2025 cinco líneas de acción: Transformación digital de procesos, Transformación digital de servicios, Ciudadanía Digital, Plataformas y tecnologías emergentes e innovación y Ciberseguridad.⁸

En el marco del tema de análisis, se destacan los objetivos fijados por AGESIC para lograr un *Estado más simple de interactuar; la Aceleración digital de las organizaciones públicas y la Innovación pública*. En especial este último busca “Promover la innovación y creatividad, fomentando la

⁵ Comisión Técnica de las Tecnologías de la Información y la Comunicación AISS, 2016 Informe de Síntesis sobre 2014-2016/ Gestión de los datos de seguridad social.

⁶ Recuperado en <https://www.gub.uy/agencia-gobierno-electronico-sociedad-informacion-conocimiento/institucional/creacion-evolucion-historica>

⁷ Recuperado en: https://www.oas.org/es/sap/dgpe/guia_egov.asp

⁸ Recuperado en: <https://www.gub.uy/agencia-gobierno-electronico-sociedad-informacion-conocimiento/politicas-y-gestion/planes-1>

implementación de soluciones de alto valor agregado, y el desarrollo de nuevos productos y servicios emergentes, que permitan anticiparse a las necesidades de las personas y empresas.”

3. Modalidades de Atención en BPS

En el devenir institucional del BPS, se ubican hitos que han significado cambios sustantivos en la gestión y en el relacionamiento con la población.

Claro ejemplo de esto, fue la reforma previsional en 1995, que constituyó también un plan de mejora en la gestión el cual demandó una respuesta rápida de los recursos humanos, materiales, tecnológicos y financieros del BPS, marcando así un impulso en la inversión en las TIC que acompañó la transformación de la organización en el manejo de datos y relacionamiento con las personas a nivel interno y externo. (Kechichián, 2002)

El Plan de Calidad 1997-1998 y los procesos de reingeniería se inspiraron en el concepto de calidad de servicio significando un esfuerzo para mejorar las condiciones técnicas. Se implantó un nuevo Sistema de Monitoreo de la Calidad de Atención a los Usuarios, tomando como base el modelo SERVQUAL⁹, generando instrumentos y procedimientos de medición de la satisfacción de los clientes/usuarios adaptados al BPS. Esto permitió contemplar los cambios institucionales y la percepción de estos por parte de la población y los clientes/usuarios.

Desde mediados de la década de los noventa el BPS, como el principal organismo de la seguridad social, responsable de asegurar la cobertura de las contingencias sociales a los ciudadanos y como agente recaudador, se centró estratégicamente en la mejora de los procesos internos y la conexión interinstitucional, lo que facilitó la transformación de la administración en la gestión de sus servicios y el acceso de los ciudadanos. Esta transformación se dio mediante el fortalecimiento de la infraestructura informática y la integración entre procesos, sistemas y bases de datos tanto internas y externas.

En el momento actual, la atención a la población se despliega en un amplio abanico de canales y modalidades, que ofrecen a los usuarios-beneficiarios y contribuyentes la posibilidad de interactuar de manera presencial o a distancia con la institución. Los planes estratégicos 2011-2015 y 2016-2020 dan cuenta del impulso en el desarrollo de la estrategia multicanal:

“(...) prestar especial atención a la accesibilidad a servicios presenciales o a distancia, fomentando el desarrollo de una estrategia multicanal, sin que las modalidades de atención sean excluyentes unas de otras, generando nuevos procesos y distintas alternativas de prestación para hacer llegar los servicios a la ciudadanía.” (Plan Estratégico 2016-2020, 2016).

⁹ Sistema de Monitoreo de calidad de servicios.

La estrategia multicanal recoge el conjunto de herramientas y define la metodología que debe poner en marcha una institución a efectos de combinar de manera eficaz sus canales presenciales y no presenciales, ofreciendo similar experiencia al usuario sea cual sea el canal. (Echeverrigaray, 2012) Para la interacción entre la organización y la ciudadanía, el BPS ofrece diferentes modalidades de contacto a través de canales de atención presencial y a distancia. En el primer caso el usuario-beneficiario, concurre a realizar una gestión en locales y oficinas del BPS, y es atendido en forma personal. En el segundo caso realiza su gestión a distancia, a través del uso de tecnología que el organismo pone a su disposición.

Si bien el trabajo se centra en la atención no presencial, cabe mencionar que el BPS contempla acciones para mejorar la atención presencial poniendo énfasis, entre otros, en lograr un único contacto, o en su defecto contar con una atención lo más personalizada posible, continuando con el impulso de la atención con cita previa como forma de mejorar la eficiencia de los servicios y evitar esperas. (Plan Estratégico 2016-2020) Esta modalidad de atención responde y se ajusta a la naturaleza del servicio y las características de los usuarios del mismo.

3.1. Canales de atención no presenciales en BPS

En la actualidad, el organismo cuenta con una variedad de canales para que la población se comunique, se informe y gestione los diferentes servicios que se brindan.

Estos canales son: la atención telefónica, IVR (Interactive Voice Response)¹⁰, servicio SMS, *Text to voice*, correo electrónico, *chatbot*, portal de trámites, servicios en línea aplicaciones móviles (app) y redes sociales.¹¹

La presencia de este abanico de ofertas de canalización de la información o de servicios, ha llevado a una disminución en la concurrencia de los usuarios a los locales del organismo. De acuerdo a los resultados obtenidos en las encuestas¹² 2012 y 2018, se visualiza este comportamiento, en especial en algunos de los servicios relevados.¹³ En el cuadro 1 se observa que la concurrencia mensual cae en mayor medida en ATyR (9 puntos porcentuales) y en menor medida Pasivos Cobro.

De la misma forma, se constata el aumento de las personas que declaran no concurrir *Nunca* y *Casi Nunca*, para los servicios mencionados, siendo el sector Pasivos Cobro el que presenta una mayor variación.

¹⁰ Respuesta de voz interactiva

¹¹ En Anexo III se adjunta el Tablero de Datos del Proyecto Cercanía con información actualizada a agosto 2021 sobre los diferentes canales.

¹² En capítulo 4, se desarrollan aspectos metodológicos y conceptuales sobre las encuestas de opinión y satisfacción realizadas por BPS.

¹³ No se consideran los resultados del servicio de Salud por la forma de aplicación del cuestionario.

En cuanto a los servicios, Activos y Pasivos Trámites, presentan características particulares, por lo que sus variaciones pueden responder a temáticas puntuales en la cobertura, o reformas que impliquen un aumento en la necesidad de realizar el trámite de forma presencial.

Cuadro 1. Frecuencia de concurrencia al BPS comparativo 2012 – 2018 (en %)

	Activos		Pasivos Tramite		Pasivos Cobro		ATyR	
	2012	2018	2012	2018	2012	2018	2012	2018
Al menos una vez al mes	7,3	7,3	10,6	18,5	12,0	9,9	50,6	41,5
Al menos una vez al año	41,3	47,2	28,3	32,4	27,6	26,5	16	22,8
Nunca o casi nunca	51,3	45,5	61,1	49,1	60,4	63,6	33,5	35,7
Totales	100	100	100	100	100	100	100	100

Fuente: Elaboración propia en base a Microdatos Encuesta de Opinión

Como resultado, las opciones de utilización de canales digitales han desplazado a la tradicional atención presencial en la actualidad confirmando las acciones desarrolladas en busca de estos resultados. La atención presencial se mantiene para aquellos trámites que presenten mayor complejidad, o que requieren del contacto directo con el usuario como ser los servicios sanitarios, o para contemplar las características de la población objetivo.

3.1.1. Servicio de Atención Telefónica

Entre las formas de atención a distancia, el servicio de atención telefónica, - *call center*- se transformó a partir de su instalación (1996) en un instrumento de relevancia en el contacto de la organización con los usuarios, activos, pasivos – jubilados, pensionistas– contribuyentes y la ciudadanía toda, con la finalidad de facilitar la información y realizar gestiones telefónicas.

La atención telefónica a través del Centro de Contactos 1997 en Montevideo y 2-1997 en el interior del país, fue ampliando su cobertura de oferta de servicios. Entre sus cometidos, se le asignó la administración de la *Agenda* (corporativa) o reserva de cita, lo que logró impactar en menores tiempos de espera de los afiliados.

También, dentro de las acciones para la mejora de la gestión dadas en el plan de Atención al Cliente de ATyR, el sector de asesoramiento e información al contribuyente responde desde mediados de 1998 a las consultas de forma presencial y telefónica. Conforme las necesidades de adaptar los servicios de respuesta ante el impacto de diferentes leyes, por ejemplo, reforma tributaria, reforma de salud, este servicio se integró en un concepto de Asistencia al Contribuyente que cuenta con equipos de trabajos especializados, brindando un atención telefónica, presencial y virtual. Es así

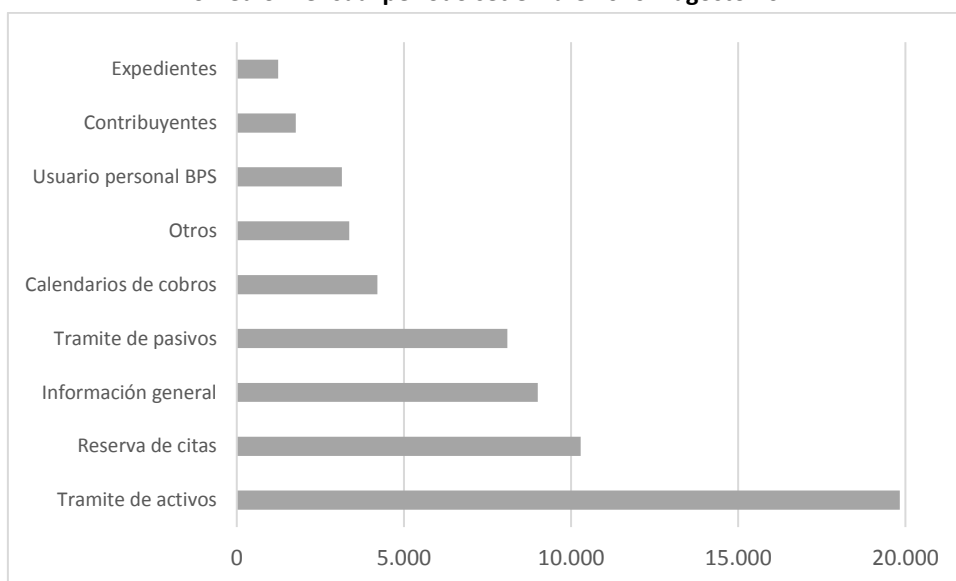
que se cuenta con distintas líneas o soportes, a los cuales se accede a través de los 0800, servicio gratuito.

Actualmente BPS cuenta con dos opciones IVR, a las que se accede a través del 1997, que brindan información personal asociada a pagos (subsidios, jubilaciones, etc.) y al estado de los expedientes (oficina donde se ubica, tiempo, etc). El IVR es un sistema automatizado de respuesta interactiva, orientado a entregar y/o capturar información automatizada a través del teléfono, permitiendo el acceso a servicios de información las 24 horas del día. En el mes de agosto 2021 se realizaron 89.294 consultas por esta modalidad, representando la opción “fecha y lugar de cobro” algo más del 80%.

Hasta el momento el servicio de atención telefónica se ha utilizado principalmente para brindar información dado que no se contaba con un mecanismo de autenticación telefónica, que permitiera realizar gestiones más restringidas como transacciones. En diciembre 2020 se habilitó el uso del PIN¹⁴ telefónico, para las empresas de servicio doméstico. Esto da paso a una nueva etapa en el uso del canal telefónico permitiendo una atención aún más personalizada así como, ampliar el tipo de servicios que se brindan por este medio. A agosto 2021 se generaron PIN para un total de 2.490 usuarios.

Como se observa en gráfico adjunto, el servicio 1997 responde a una diversidad de consultas sobre todos los servicios brindados por el organismo. Dentro de los principales motivos de consultas, se presentan en primer lugar los “Trámites de activos” con un promedio de 19.828 consultas (33%), seguido de la “Reserva de citas o agenda” (17%). Mientras que para Información general y los Trámites de pasivos se observa un promedio mensual aproximado de entre ocho y nueve mil consultas.

**Gráfico 1. Servicio 1997, consultas telefónicas por temática.
Promedio mensual período setiembre 2020 – agosto 2021**



¹⁴ Del inglés *Personal Identification Number*, es un número de identificación personal que permite acceder a sistemas con información electrónica.

Fuente: Información suministrada por GADM

Nota: Otros incluye Devolución Fonasa, Cincuentones, Revocación AFAP, etc.

En cuanto al resto de la temática, es coherente que sea menor el nivel de consulta de forma telefónica, ya que existen otros canales que también dan respuesta. Por ejemplo en el portal de servicios en líneas, se puede consultar sobre expedientes, solicitar el contrato usuario persona, etc. El calendario de cobros, está presente en la contestación automática telefónica (IVR). En lo referente a los contribuyentes, existe la línea específica del servicio ATyR (0800-2001), como también muchas funcionalidades en el portal de servicios en línea, inclusive las aplicaciones móviles.

Por otro lado, como la información responde al período de setiembre de 2020 a agosto 2021, posiblemente presente un sesgo por la emergencia sanitaria y que conllevó a cambios continuos en las prestaciones que sirve el organismo. En este sentido, que los trámites de activos sean los más consultados al servicio 1997, puede responder especialmente a las modificaciones en las condiciones de acceso al subsidio por desempleo y la creación del subsidio parcial por desempleo.

3.1.2. Página web y Servicio Digitales

BPS cuenta con una página *Web* institucional, www.bps.gub.uy, a través de la cual la ciudadanía puede informarse de las novedades, consultar trámites, agendarse, entre otras opciones, así como acceder al Portal de Servicios en Línea. A través de este último, se pueden realizar consultas o gestiones en línea, desde el lugar y horario de preferencia de las personas, sin necesidad de concurrir personalmente.

Existen dos tipos de servicios, unos libres que no requieren ninguna gestión para su habilitación, pudiendo acceder anónimamente, y otros autenticados para los que debe contar con un Usuario Personal BPS¹⁵. Estos últimos, permiten mostrar información y realizar transacciones propias, así como para aquellas personas o empresas para las que se tenga autorización.¹⁶

En cumplimiento con la Ley N°18.331 de Protección de Datos Personales BPS ha implementado diferentes niveles de navegación y accesibilidad a la información expuesta en Internet. Por otro lado, también se realizó una clasificación sobre la información institucional según Ley N° 18.831 de Acceso a la información pública. Se buscó contemplar ambas leyes, categorizando la información como pública, confidencial, reservada y secreta. En línea con estas definiciones, se aplica una política de seguridad de la información para los usuarios externos.¹⁷

¹⁵ A partir de julio de 2019, también se puede acceder a los Servicios en Línea, a través del usuario y clave única para los organismos del Estado, el ID Uruguay, sistema desarrollado por Agesic. Recuperado en: <https://www.bps.gub.uy/16117/acceso-a-servicios-en-linea-del-bps-tambien-a-traves-del-id-uruguay.html>

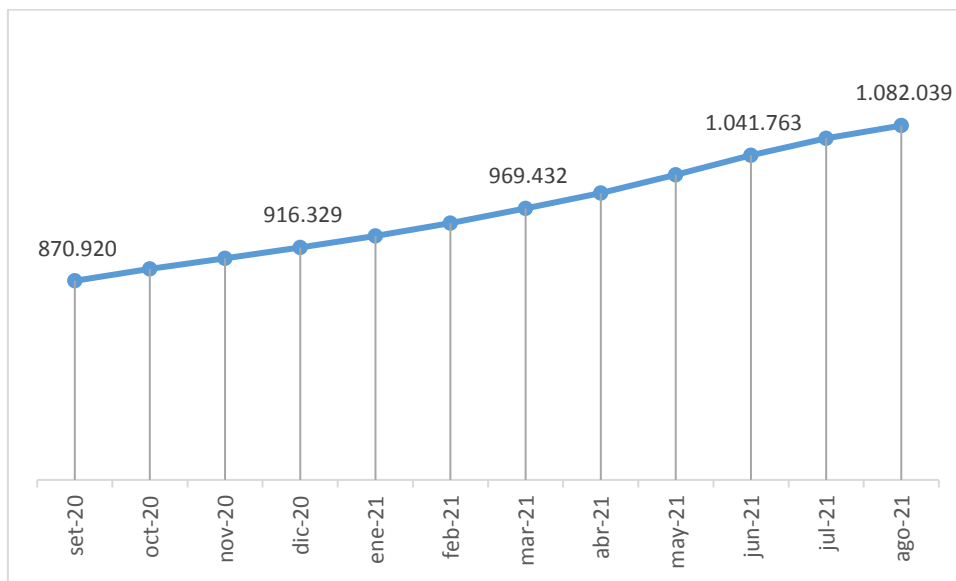
¹⁶ Por más información consultar: <https://serviciosenlinea.bps.gub.uy/ServiciosEnLineaWeb/informacion?id=9170>

¹⁷ Por mayor información consultar: <https://www.bps.gub.uy/bps/file/13679/1/conexion-de-usuarios-externos.pdf>

El nivel de autenticación se asocia al grado de confianza que requiere la transacción, para asegurar el derecho a la privacidad de la información del usuario, el no repudio de la información suministrada en forma no presencial y el cumplimiento de normas legales y reglamentarias por parte del organismo.

Un servicio ofrecido en forma no presencial, puede tener funcionalidades diferenciadas conforme a cada nivel de autenticación admitido. El usuario accede a unas credenciales que lo habilitan para el ingreso al sistema, y esto está regulado por un Contrato de Usuario Persona (CUP), el que se ha constituido en un habilitador para extender el tipo de servicios que se brindan digitalmente.

Gráfico 2. Cantidad de Contratos de Usuario Persona firmados



Fuente: Información suministrada por GADM

Cómo se observa en el gráfico, a agosto 2021 la cantidad de personas que contaban con la posibilidad de gestionar de forma virtual con el organismo alcanzó 1.082.039, lo que implicó un incremento del 24% en menos de un año.

3.1.2.1. *Página Institucional Web*

La web centraliza información relacionada con las diferentes áreas del BPS conectadas a dicha red, habilitando una comunicación activa entre el usuario y la información que surge de la misma. Se brinda información pública general a la que acceden todos los ciudadanos e información específica que se asocia a empresas, prestaciones o subsidios.

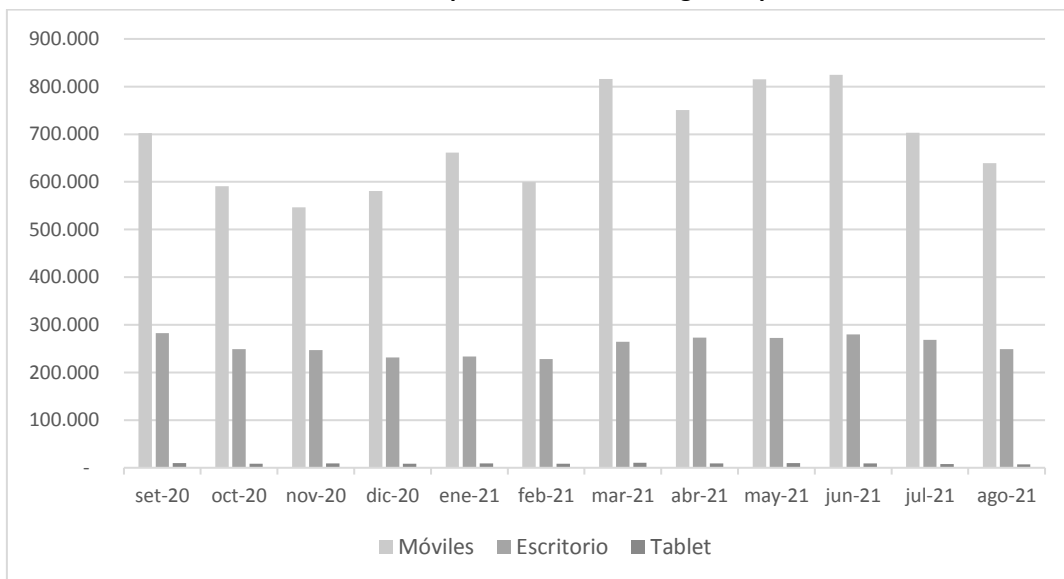
De la revisión histórica de las memorias institucionales, surge que en el año 1998 se implementó el proyecto para Internet e Intranet, lo que implicó contar con un servidor web propio, que posibilitaba comenzar a brindar los servicios por Internet. También se concretaba el comienzo de la creación de la Intranet, sitio corporativo de acceso de información que facilitó el uso de aplicaciones para los funcionarios.

Desde que se instrumentó el sitio web, la organización implementó una estrategia de mejora continua, ha rediseñado el mismo en varias oportunidades buscando una mejor usabilidad, la adaptación a los distintos perfiles de usuarios y a múltiples plataformas.

La arquitectura de información de la página ofrece categorías y criterios de clasificación, capacidad de filtros y de segmentación por tipo de usuario (Trabajadores, Empresas y Jubilados y Pensionistas) o por temas destacados como Salud, Trabajo doméstico, entre otros. De esta manera se busca minimizar la dificultad en el acceso a la información. Actualmente el sitio institucional cumple el nivel de accesibilidad “AA”,¹⁸ de acuerdo a los estándares internacionales, como también con criterios que hacen a la responsividad. Este último implica que tanto la *web* como los *minisitios* sean adaptables a múltiples dispositivos (*pc, smartphones y tabletas*), con diferentes sistemas operativos y navegadores.¹⁹

Desde la GADM, se realiza el monitoreo de los usuarios que acceden a la web, clasificándolos también por el tipo de dispositivo, siendo un buen indicador para medir preferencias y usos. Como se distingue en gráfico 3, en el período relevado se ha destacado por el uso de los móviles para la visita a la web institucional, duplicando estos al dispositivo de escritorio o PC. El uso de las Tablet, como se observa, no es significativo.

Gráfico 3. Usuarios que visitan la web, según dispositivo.



Fuente: Información suministrada por GADM

3.1.2.2. Servicios en Línea

Como se ha expresado anteriormente, el interés de brindar los servicios del organismo de forma remota, subyace en muchas de las acciones que ha desplegado el BPS en las últimas décadas. En

¹⁸ La Iniciativa para la Accesibilidad Web del W3C establece tres niveles de adecuación o cumplimiento de un sitio Web a las directrices y recomendaciones que establecen las pautas WCAG 2.1: nivel A, nivel AA y nivel AAA.

¹⁹ Tomado de: <http://intranet/Noticias/Paginas/Nueva-web-institucional.aspx>. 18/01/2021

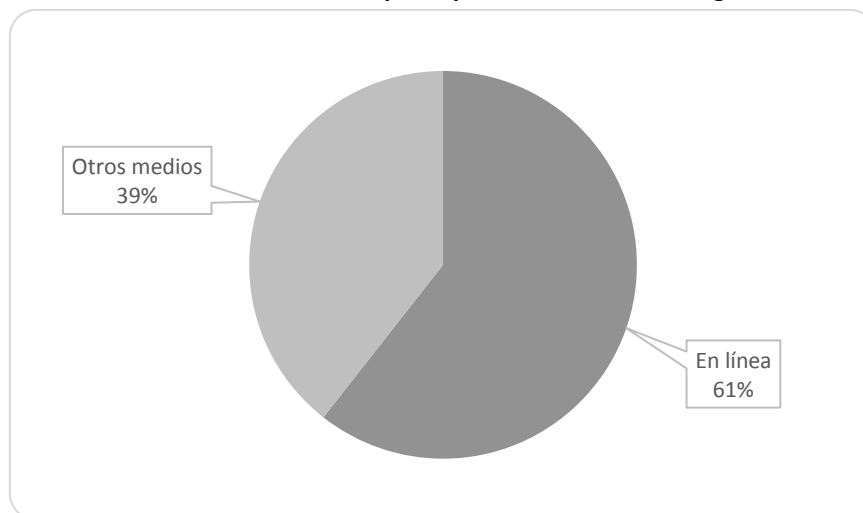
este sentido, la innovación tecnológica acompañada de las mejoras en la red de comunicación de datos, permitió ir concretando los objetivos institucionales planteados.

Como surge de las memorias a principios del año 2000, se encontraban operativos los accesos a la presentación de datos de los empleados de forma mensual (Recaudación Nominada), como también su registración de forma simultánea, en Gestión de Afiliados, que implicaba la habilitación de los derechos en las prestaciones económicas, sociales, salud, entre otras, de los y las trabajadoras declaradas.

Dentro de la estrategia multicanal se continuó avanzando en el desarrollo de una batería de servicios en línea, autenticados y no autenticados, vinculados a cada población (empresas, trabajadores, jubilados y pensionista, público en general). Contando actualmente con un abanico de funcionalidades que buscan dar solución a las necesidades detectadas.

Para inicios del año 2021, el 61% de las gestiones cuentan con al menos un servicio en línea disponible.

Gráfico 4. Gestiones identificadas que implican transacciones, según modalidad.



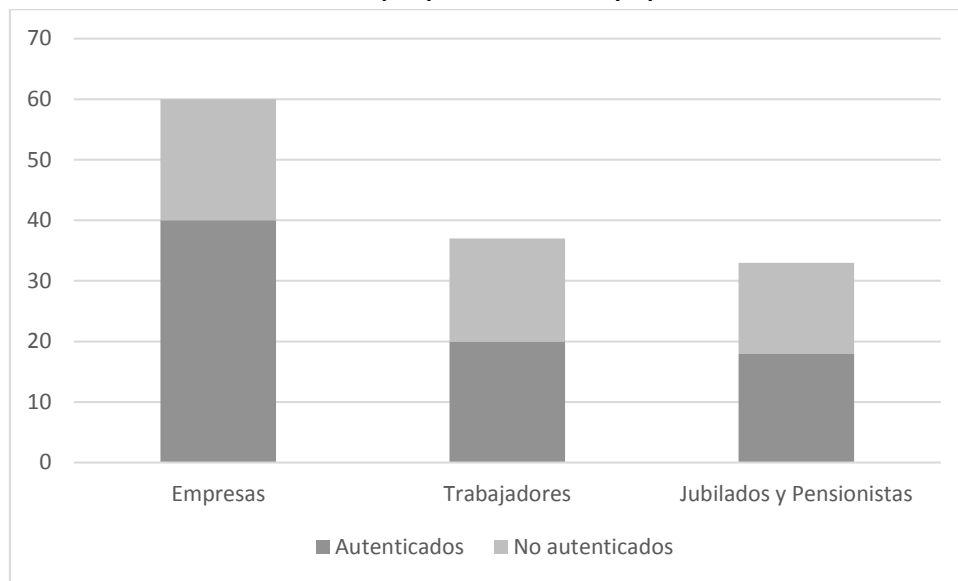
Fuente: Información suministrada por GADM, marzo 2021.

Existen, en el portal de servicios, cerca de cien funcionalidades a disposición de los afiliados al sistema (empresas, trabajadores y jubilados o pensionistas). Para realizar transacciones o consultar datos personales, laborales, subsidios o prestaciones el usuario deberá contar con las credenciales habilitadas, como ya se ha señalado. La misma lógica aplica para los titulares o representantes de empresas, quienes pueden acceder tanto a transacciones como consultas sobre datos de la empresa y del personal vinculado a la misma de forma remota. El abanico de opciones de funcionalidades en este aspecto es amplio, ya que se pueden acceder no solo a los servicios vinculados al pago y administración tributarios, sino también, a los servicios de salud, prestaciones económicas y subsidios maternales o paternales, estado de trámites o expedientes²⁰, entre otros. En Anexo II, a

²⁰ En Anexo I se presenta mayor información vinculada a la transformación digital de los expedientes en el organismo.

modo de ejemplo, se adjunta planilla con los servicios que se brindan de forma remota en la actualidad, para un determinado perfil de usuario.

Gráfico 5. Servicios en Línea por perfil de usuario y tipo de acceso al servicio.



Fuente: Elaboración propia en base a Servicios en Línea publicados en Web BPS, octubre 2021.

Se observa un mayor número de servicios en línea vinculados a la gestión de tributaria de las empresas (registro, declaración, facturación, pago, certificados, etc.), lo que responde en cierta medida a los perfiles y necesidades de los usuarios a los que va orientado el servicio.

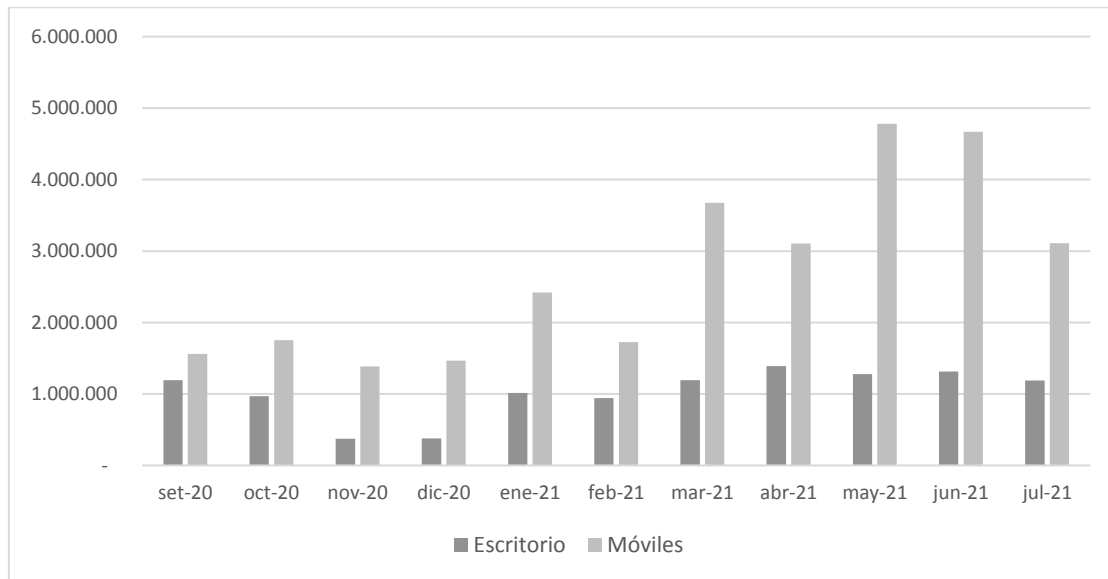
En el contexto de la emergencia sanitaria, los servicios en línea tomaron especial relevancia, permitiendo acceder a los usuarios de forma ágil y segura a sus áreas de interés con el organismo. Para ello, de forma permanente se actualizan e incorporan nuevos servicios, realizando los ajustes y mejoras en el portal autenticado. En este sentido, se pueden destacar por ejemplo, las Consultas de *Prórrogas de Subsidio por desempleo*, *Registrar un autorizado para cobro de prestaciones*, *Solicitar tarjeta de débito BPS Prestaciones*, entre otras.

De acuerdo a datos suministrados por la GADM, en el período setiembre 2020 – agosto 2021 los servicios en línea más utilizados fueron los referidos al cobro de prestaciones (lugar y fecha de cobro; consulta de recibo) y al proceso de presentación de nóminas y pago de aportes (emisión y pago de factura; presentación de nómina).

En lo que refiere al tipo de dispositivo utilizado para el acceso a los servicios, se visualiza un mayor uso de los dispositivos móviles. Esto puede responder a múltiples causas, como ser el aumento en la demanda de algunas prestaciones en el periodo de estudio (subsidio por enfermedad), como también la posible migración de usuarios de otros canales como el IVR²¹ hacia este canal, entre otras.

²¹ De acuerdo a los datos suministrados por GADM, cae cerca del 50% el uso del IVR en el periodo marzo a agosto 2021.

Gráfico 6. Acceso mensual por dispositivo a los servicios en línea



Fuente: Información suministrada por GADM

Para finalizar este apartado, vinculado a los servicios en línea también corresponde recordar otras acciones o productos que buscaron llegar a la ciudadanía de una forma más amigable. En este sentido, se avanzó generando un “Set de Bienvenida Empresarial” que se desarrolló en 2016, y en 2017 se incorpora en la web los “Chatbot” para la aportación de Servicio Doméstico. También, para el último quinquenio, se propuso aumentar la base de “Preguntas frecuentes” así como promover la capacitación permanente de los funcionarios encargados de los servicios de asistencia a fin de atender adecuadamente los requerimientos de la población ya sea en forma personalizada o no. (Plan Estratégico 2016-2020, 2016, p.6)

3.1.2.3. APP

Las aplicaciones móviles son programas diseñados para ser ejecutados en teléfonos celulares, Tablet y otros dispositivos móviles, y brindan al usuario la posibilidad de acceder a los servicios de mayor interés. En los últimos años, el número de aplicaciones viene creciendo de manera exponencial dentro del universo de las comunicaciones y servicios a nivel global.

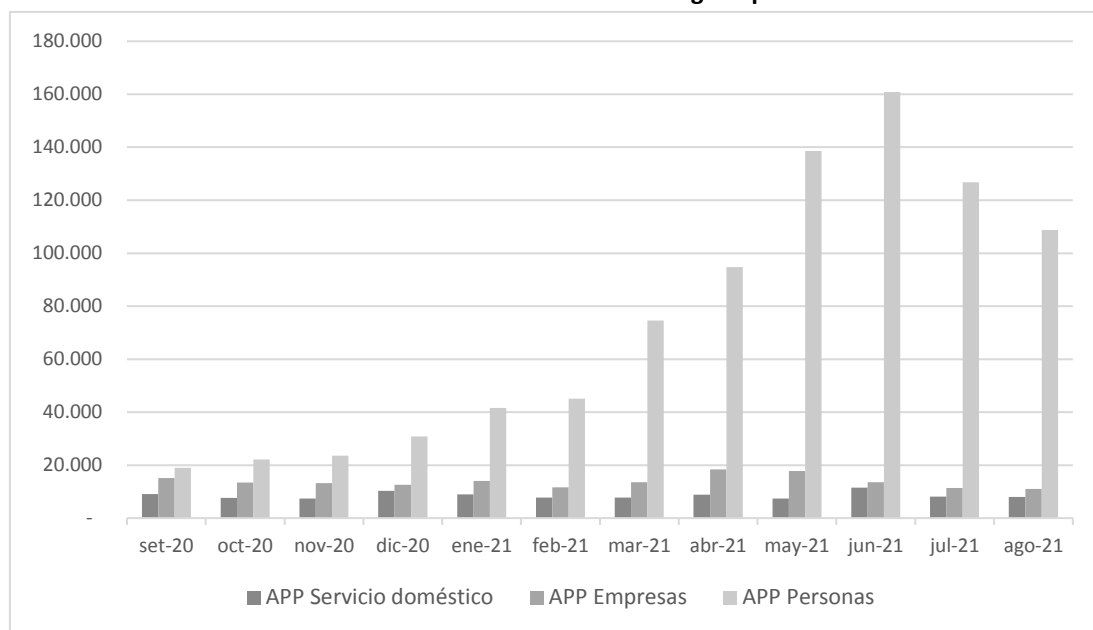
BPS desarrolló una aplicación institucional, para consultas generales (agenda, consulta de trámites, novedades y contacto) y en el caso de ATyR se generaron dos específicas, *Trabajo Doméstico* que se implementó en julio de 2014 y *BPS Empresas* (Industria y Rural), que se encuentra disponible desde junio de 2015 (Alvarez y Echeverrigaray, 2020). Buscando facilitar el acceso a la información, pensando en las personas y con base en la tecnología disponible, BPS también cuenta con la aplicación *BPS Personas* que permite, entre otros obtener información acerca de los Subsidios por Desempleo.

De acuerdo a lo observado, en la gráfico 6 actualmente son más los usuarios que ingresan al sitio web mediante dispositivos móviles; esta información da cuenta, de las características y preferencias de los usuarios, y en línea con lo planteado por el modelo de calidad de servicios, valorar la posibilidad de seguir incorporando servicios para las aplicaciones móviles.

En gráfico 7 se visualizan cantidades de accesos identificados por el período relevado en la GADM. Como se observa, la aplicación más utilizada ha sido *PERSONAS* que ofrece en su menú la consulta de Mis Prestaciones información sobre subsidio por desempleo o enfermedad, recibos de cobra, actividad laboral y descarga de Historia Laboral.

Siguen en cantidad, usuarios que utilizan app de *Empresas*, es posible que sea menor, dado que muchas tareas vinculadas a la gestión del personal, que implican transacciones de mayor nivel de complejidad, se suelen realizar desde el dispositivo de escritorio.

Gráfico 7. Cantidad de interacciones según aplicación



Fuente: Información suministrada por GADM

Por último, se observa un promedio de 8557 interacciones para la app de Servicio Doméstico²², que pensando en términos comparativos con la app anterior, es mucho más significativa en cuanto a los valores. Esto puede responder, a que es un tipo de empresa, que en su mayoría cuenta con una persona como dependiente, por lo que esta opción puede ser una forma más amigable para concretar las transacciones imprescindibles.

Dentro del menú que presenta la app, se informa ingreso y egreso de los trabajadores, permite modificar datos como el seguro de salud, declarar presentismo (de corresponder) y emitir facturas.

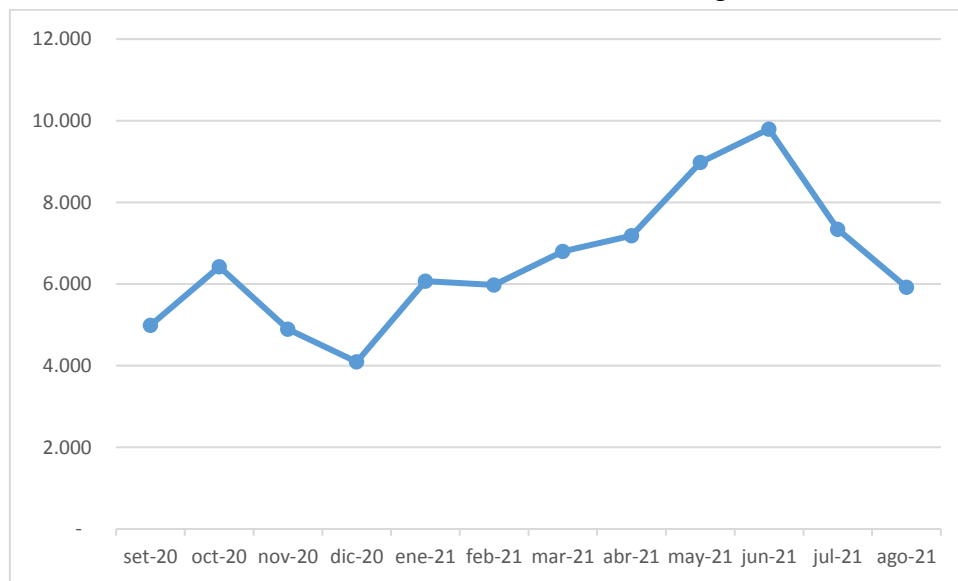
²² Según Boletín de Evolución de Cotizantes, el promedio mensual 2020 de dependientes declarados en el sector servicio doméstico fue de 70.416 puestos.

Con respecto a la situación de este sector en particular, en informe actualizado sobre Trabajo doméstico remunerado en Uruguay (BPS, 2021) se destaca los beneficios vinculados a las mejoras en la modalidad de atención a distancia, señalando: “(...) se dieron en los últimos años una serie de mejoras e incorporaciones en cuanto a leyes y políticas en general que favorecen la formalización de las trabajadoras domésticas. (...) Sin duda acompañar las políticas de incorporación de derechos en seguridad social, en este caso con acciones que faciliten los trámites, constituye una buena práctica que aumenta la posibilidad de éxito de las mismas.”

3.1.3. Redes sociales

Que la institución esté presente en diferentes canales fue una de las metas a cumplir, presentadas dentro del plan estratégico 2016 - 2020. A partir de noviembre de 2018, el organismo está presente en la plataforma *Facebook*, donde se realizan publicaciones y se responden consultas por medio del Messenger. En gráfico adjunto se muestra la evolución de este tipo de consultas realizadas de forma mensual, con un promedio de 6541 interacciones para el período analizado.

Gráfico 8. Cantidad de consultas vía Messenger

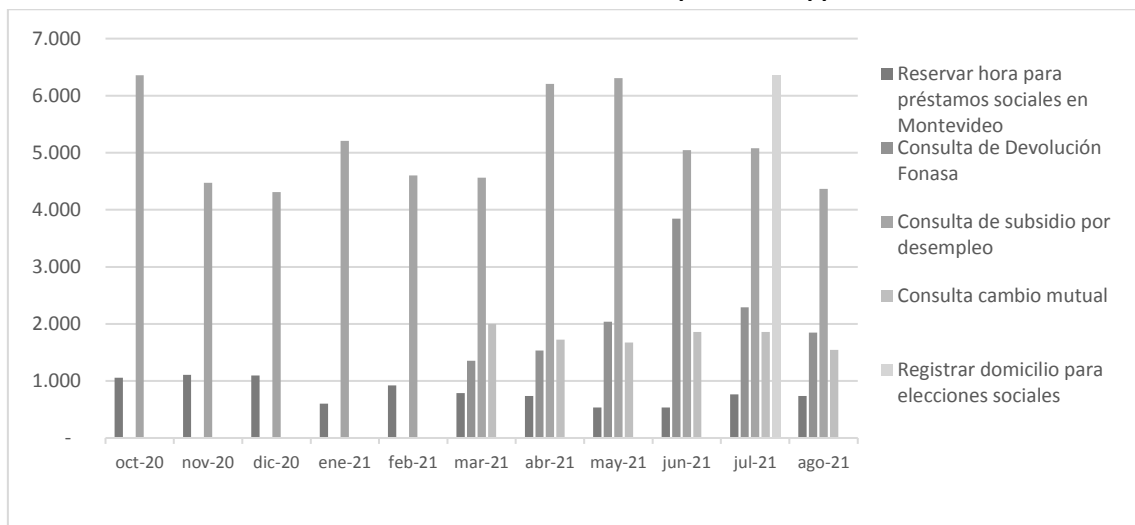


Fuente: Información suministrada por GADM

Si se analizan por tipo de tema, se observa que los usuarios consultan en mayor medida sobre prestaciones a activos, con un promedio de consultas en el período de 1812. En este caso también, puede responder a temas tanto de prestaciones como de subsidios laborales, como se observó en otros canales (1997 y app de Personas).

Una opción más de comunicación para la población, es el servicio *Whatsapp*, donde se efectivizan consultas por temas puntuales que hacen al interés general de la población, como es el cambio mutual, la devolución Fonasa, etc.

Gráfico 9. Evolución de consultas por Whatsapp.



Fuente: Información suministrada por GADM

Se constata que subsidio de desempleo también fue una de las consultas más habituales a través de este canal, lo que puede estar asociado a la situación sanitaria.

Por último, el canal de *YouTube* se utiliza como plataforma de *streaming* de videos y tutoriales realizados por los profesionales o funcionarios del organismo, asesorando sobre temáticas tributarias como Servicios Personales, entre otros.

Resumiendo, actualmente el organismo cuenta con varios canales para ofrecer los distintos servicios, y reconociendo la diversidad de usuarios y necesidades. Se ha impulsado distintas iniciativas para desarrollar una oferta de servicios basada en el concepto de cercanía con los ciudadanos bajo un enfoque de alcance corporativo, tal es el caso del Comité de Servicios de Cercanía con el Usuario creado en el ámbito de la Gerencia General en el 2015²³ y más actualmente el Grupo de Trabajo Cercanía.²⁴

4. Monitoreo de servicios. Opinión de usuarios externos.

Como ya se ha mencionado, a comienzos de 1997 en el marco del Plan de Calidad, el BPS generó un conjunto articulado de proyectos para la mejora de la gestión, que respondieron a los pilares de la institución: Recaudación, Prestaciones, Administración y el Tecnológico. Este plan incorporó en la organización una metodología de administración de proyectos, seguimiento y evaluación. (Memoria y Balance, 1998)

²³ Resolución N° 436/2015

²⁴ Resolución N°174/2021 y N°181/2021

En la actualidad, la multicanalidad, también conocida como omnicanalidad, se ha posicionado en BPS como una tarea multidimensional, que determina esfuerzos tanto en el desarrollo tecnológico y transformación de procesos, como en la valoración permanente en las necesidades de los usuarios.

El organismo cuenta con un sistema de seguimiento de opinión pública y satisfacción de usuarios que evalúa la gestión a través de diferentes encuestas, tanto hacia la población general, como a públicos específicos (trabajadores, empresarios, jubilados y pensionistas, etc). El sistema se ha ido actualizando en los diferentes momentos de acuerdo a las transformaciones institucionales.

Desde un enfoque más cualitativo, y complementario a las encuestas, se han desarrollado también talleres con dinámicas de grupos de discusión, un ejemplo de ello son las actividades con usuarios internos y externos que se llevaron a cabo en 2015 y que tuvieron como principal objetivo el análisis y conocimiento de las nuevas tecnologías aplicables, y la identificación de los mejores productos para la atención del usuario en base al comportamiento de los consumidores. (BPS, 2015) ²⁵

A continuación se presentan algunos resultados de la Encuesta de Satisfacción ²⁶ sobre los principales canales de atención a distancia que dan cuenta de su evolución.

Como se ha venido observando éstos canales buscan resolver de forma integral, distintas problemáticas en la gestión, desde la asistencia remota hasta la tramitación propiamente dicha, desarrollando una estrategia de acercamiento a la población que permite simplificar trámites para el mejor cumplimiento de las obligaciones así como el acceso a los beneficios otorgados por el sistema.

Los cuestionarios cuentan con una diversidad de aspectos consultados y son específicos para los servicios que se brindan a trabajadores (Activos), jubilados y pensionistas (Pasivos trámite y cobro) y empresarios (ATYR), con especial interés en los servicios sustantivos del organismo. Se relevan también los servicios de salud, que en la actualidad brinda prestaciones diversas tanto para el público en general, como para sectores en especial realizando convenios con el sistema de salud. De forma complementaria, se realiza una consulta genérica sobre la imagen del organismo, hacia la población en general.

A los efectos del presente trabajo se presentan los datos que surgen de los dos últimos relevamientos, correspondientes a los años 2012 y 2018.

²⁵ Documento interno, *BPS hacia una mayor cercanía con sus usuarios*, setiembre 2015.

²⁶ En las encuestas de opinión que el BPS realiza habitualmente, - Imagen del BPS en la población y Encuestas de satisfacción de sus usuarios – para evaluar su gestión, se incluyen módulos para monitorear los principales canales de atención a distancia a través de preguntas sobre conocimiento, uso y satisfacción con los mismos. Las Encuestas de Opinión Pública y Encuestas a Usuarios Específicos: activos, pasivos (jubilados y pensionistas), servicios de salud y contribuyentes son llevadas a cabo por el Departamento de Sociología (DS) de la Facultad de Ciencias Sociales (FCS) Udelar desde el año 2004.

4.1. Atención telefónica

Al momento de relevar el servicio de Atención Telefónica del BPS, se consulta en especial por el *contact center 1997*. Puede observarse que en los últimos años se expandió tanto el conocimiento como el uso de este canal de atención en los diferentes grupos de referencia.

La proporción de los usuarios de los servicios de Salud y Contribuyentes que conocen la atención telefónica 1997, se incrementó notoriamente entre 2012 y 2018, pasando de un 64 a un 94 y de un 59 a 85 por ciento respectivamente. Para el resto de los grupos analizados –Pasivos (Tramite y Cobro), Activos, Opinión Pública- no se registran variaciones significativas.²⁷

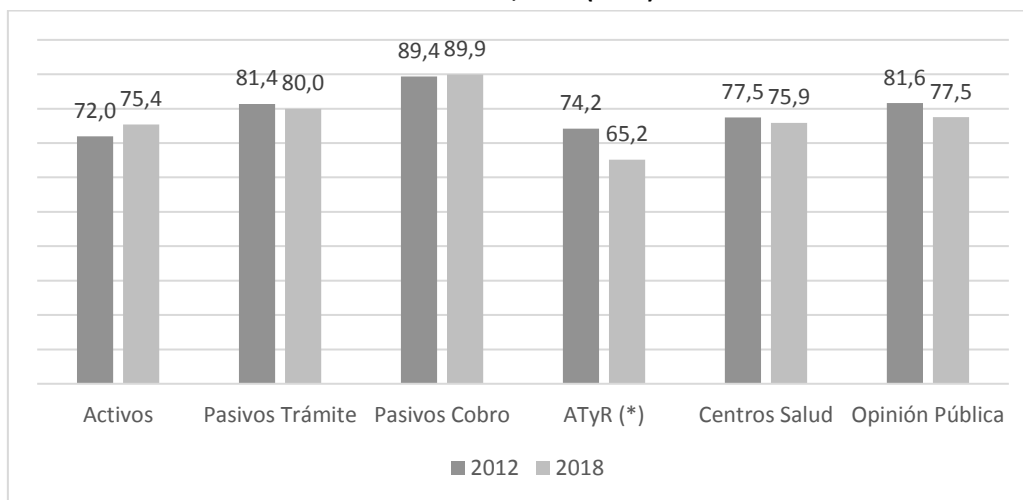
Entre aquellos encuestados que utilizaron el servicio de Atención Telefónica en alguna oportunidad, se midieron los niveles de satisfacción que presentaban con el mismo. Como se observa en el gráfico adjunto, en todos los casos se supera ampliamente el 60% de usuarios satisfechos o muy satisfechos, siendo significativos los valores que surgen para Pasivos Tramite y Pasivos Cobros, con un 80% y un 88% para el año 2018. Les siguen en relevancia Activos y Salud cercano al 75% en el nivel de satisfacción.

Para el caso de ATyR, hubo una modificación en la consulta telefónica, siendo relevada en 2012 la satisfacción con el servicio 0800-2001 líneas de asesoramiento específico del área de recaudación, y en 2018 el servicio del *contact center 1997*. Si bien esto genera una dificultad en la comparabilidad, de acuerdo a informe ya citado de Alvarez y Echeverrigaray, en lo que refiere a la satisfacción con el servicio telefónico general del BPS (1997) se observa una mejora de casi 10 puntos porcentuales si se compara 2018 con 2007.

En cuanto al comparativo de datos vinculados a la opinión pública, es decir, la visión por parte de la población, sobre grado de conocimiento y evaluación del servicio de atención telefónica, se observa una caída respecto al año 2012, lo que denota una diferencia interesante de analizar entre la opinión general de la población y la opinión de quienes efectivamente han hecho uso de los servicios, que tienen una mejor valoración de los mismos.

²⁷ A efectos de conocer más ampliamente esta información, se pueden consultar los documentos publicados en la web institucional.

Gráfico 10. Satisfacción con el servicio de atención telefónica del BPS (1997)
Años 2012, 2018 (en %).



Fuente: Microdatos e Informes finales. (*)En el año 2012 se relevó sobre el servicio 0800-2001

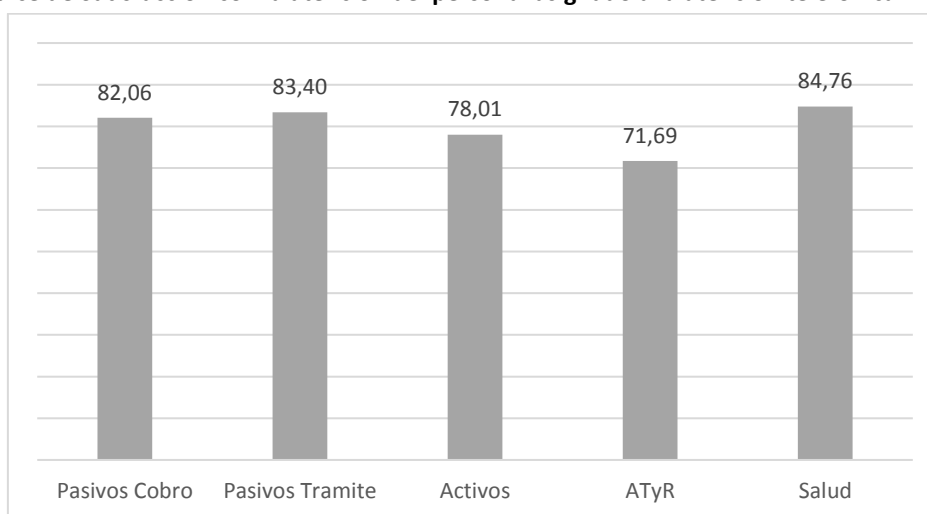
Nota1: Los valores refieren a Satisfecho y Muy satisfecho

Nota2: Solo para quienes utilizaron el servicio de atención telefónica.

En cuanto a contemplar y valorar la calidad del servicio que se brinda, el organismo no ha perdido de vista aspectos como la amabilidad del personal en la atención o la eficiencia en la resolución de trámites o consultas. Desde los primeros relevamientos realizados, estos aspectos se vincularon específicamente a la atención presencial, trasladando esta inquietud, también a los servicios a distancia.

El funcionario o funcionaria que realiza una atención telefónica también debe contar con cualidades específicas para cumplir con esa tarea, de forma acorde a las necesidades del público que se comunica por ese medio. A continuación se presentan la satisfacción de usuarios y público en general, para el año 2018, en los distintos aspectos que hacen a una mejor atención.

Gráfico 11. Índice de Satisfacción con la atención del personal asignado a la atención telefónica – Año 2018 (en %)



Fuente: Elaboración propia en base a Microdatos Encuesta de Opinión

Nota1: Los valores refieren a Satisfecho y Muy satisfecho. Incluyen Ns-Nc.

Nota2: Solo a quienes utilizaron el servicio. (*) No aplica al servicio.

El indicador construido muestra un alto nivel de satisfacción con el personal, que explica la satisfacción general con el servicio. Este indicador toma en cuenta aspectos tales como la amabilidad en el trato, la capacidad de resolución de la consulta, la claridad en la forma de transmisión, así como la calidad en la información que se brinda. Se observa, al interior del mismo, que en todos los servicios la amabilidad en el trato es la dimensión mejor valorada (en el entorno del 90% de satisfacción).²⁸

4.2. Página web y servicios en línea

El conocimiento de la existencia de la página web del BPS se ha extendido de manera importante entre los años 2012 y 2018 en los diferentes grupos estudiados. Los contribuyentes de ATyR son los que muestran los niveles más altos llegando a un grado de cobertura ideal (más del 90%). Entre los Activos, Pasivos Trámite y la Opinión Pública la cobertura es del entorno de 7 de cada 10, en Pasivos Cobro y Salud la mitad de los usuarios conocen la web. En estos grupos, el incremento en el período es alto, en especial en Pasivos Trámite, Activos y Opinión Pública.

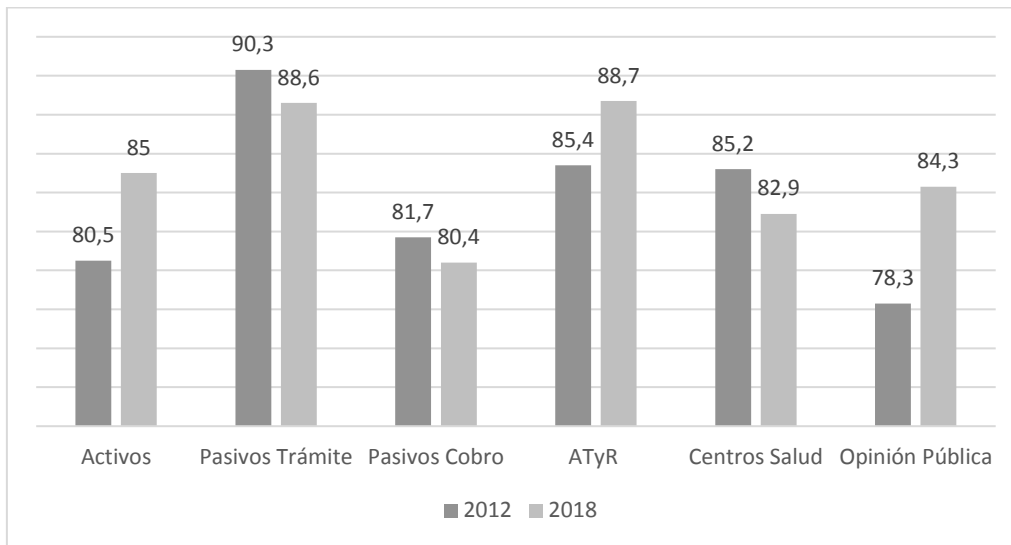
Estos datos dan cuenta de la estrategia multicanal llevada adelante por el organismo. Como se vio, ATyR tiene una amplia oferta de servicios web y en la mayoría de ellos existe la obligatoriedad de trámite por dicho mecanismo. En el caso de Activos y Pasivos Trámite, en los últimos años han aumentado las gestiones que pueden realizarse en línea por lo que es razonable que crezca el interés y el conocimiento por parte de esta población. Además BPS ha realizado campañas promocionando los servicios y el Usuario Persona lo que parecería estar teniendo cierta llegada a nivel de la opinión pública en general.

Por otro lado, es de esperarse que Pasivos Cobro presente menor guarismo, dado que una vez que tienen ya su pasividad, el proceso es automático y son mínimas las necesidades de interacción con el organismo. También se puede inferir, que esta población usuaria prefiere otro tipo de canal de atención, como ser el presencial. Más allá del aumento de la incorporación tecnológica en todas las edades, claramente es una población que no tiene la misma respuesta ni las mismas expectativas para este tipo de modalidad. Una explicación similar aplica para el servicio de Salud por las características particulares del mismo, que han implicado un menor desarrollo de este tipo de canal.

Entre aquellos que efectivamente han utilizado la página web, los niveles de satisfacción superan el 80%. Se destacan con el 88.6% Pasivos Trámite, 88.7% contribuyentes de ATyR y 85% Activos. La evolución de la satisfacción no muestra modificaciones significativas para el período, salvo para la opinión pública que aumenta en 6 puntos en relación a 2012.

²⁸ Para contar con información más desagregada se adjunta el cuadro en el Anexo IV

Gráfico 12. Satisfacción con la página web del BPS período 2012-2018 (en %)



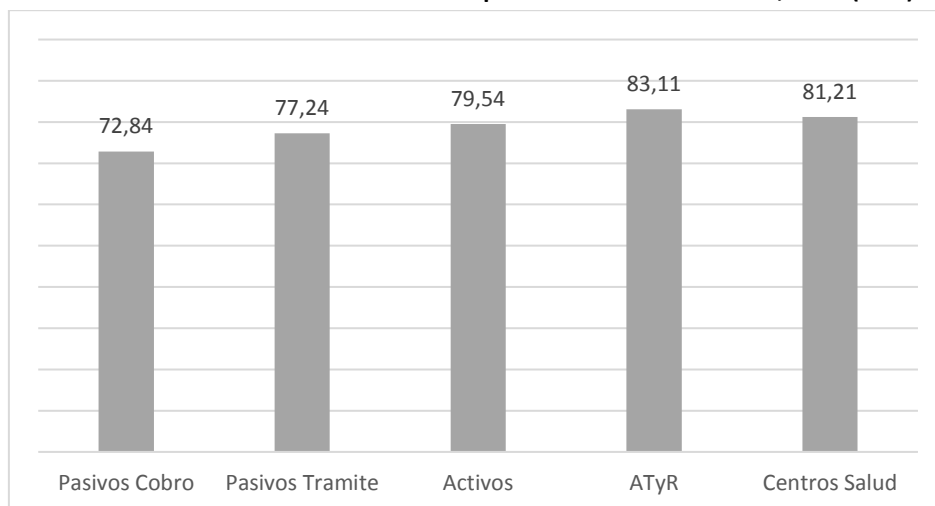
Fuente: Microdatos e Informes finales.

Nota1: Los valores refieren a Satisfecho y Muy satisfecho

Nota2: Solo para quienes utilizaron el servicio de atención telefónica.

Ampliando la información sobre dimensiones que hacen a la calidad del servicio, se consultan aspectos de diseño del sitio (apariciencia y facilidad en el manejo), así como calidad de la información (beneficios y obligaciones, estado de trámites y fechas de pago y cobro). El gráfico 13 representa un índice resumido de estos aspectos, observándose una mayor valoración general por parte de los usuarios de ATyR (83,1%), seguido por la Salud (81,2%) y Activos (79,5%).²⁹

Gráfico 13. Índice de Satisfacción con aspectos vinculados a la web, 2018 (en%)



Fuente: Elaboración propia en base a Microdatos Encuesta de Opinión

Nota1: Los valores refieren a Satisfecho y Muy satisfecho. Incluyen Ns-Nc.

Nota2: Se consideran aquellos que usan la Web.

²⁹ Para contar con información más desagregada se adjunta el cuadro en el Anexo IV

Para ATyR, se releva además la satisfacción con aspectos específicos del servicio de Conexión Remota³⁰. Para el año 2018, aproximadamente 7 de cada 10 personas están satisfechas o muy satisfechas con el servicio de Conexión Remota. Sin embargo, se observa una caída en los porcentajes en relación a 2012, exceptuando el ítem sobre *Seguridad del sistema* que aumenta en 5 puntos.

Esto puede estar explicado por el aumento de la oferta de funcionalidades, por las mayores expectativas de los usuarios en cuanto a rapidez de respuesta, entre otras causas. (Alvarez y Echeverrigaray, 2020).

Cuadro 2. Satisfacción con aspectos específicos del servicio de Conexión Remota (en %)

	2012	2018
Facilidad trámite inicial para conectarse	84,5	80,5
Facilidad de acceso	91,7	85,4
Velocidad de la comunicación	75,9	75,1
Cantidad de cosas que puede resolver	83,7	77,1
Estabilidad del servicio	80,2	74,2
Amigabilidad de las pantallas	88,5	85,3
Seguridad del sistema	87,1	92,9

Fuente: Informe Satisfacción usuarios ATyR 2004-2018.

Nota1: Los valores refieren a Satisfecho y Muy satisfecho.

Nota2: La consulta aplica a usuarios seleccionados por Conexión Remota.

De forma complementaria y buscando obtener resultados actualizados, en 2018, ATyR comenzó a encuestar sobre el uso de algunas funcionalidades de los Servicios en Línea, con la intención de conocer el grado de satisfacción de los contribuyentes con especial interés en la usabilidad, completitud y claridad de los mismos. Se constató un alto porcentaje de satisfacción (84%) donde los usuarios dieron una calificación de 4 o 5 estrellas en el mismo sitio web donde se encuentran las funcionalidades relevadas. (Memoria Institucional, 2018)

La aplicación móvil es evaluada a partir de 2018 por lo que no se puede realizar un análisis comparativo. Sin embargo, se constata que de las preguntadas realizadas al servicio ATyR exclusivamente, el 42.8% de los contribuyentes conoce la aplicación, y el 82.2% de ellos están satisfechos o muy satisfechos con la misma.

³⁰ A mediados del año 2000 se comienza a trabajar de forma colaborativa con empresas, que contaban con dependientes, a efectos de desarrollar un sistema que permitiera gestionar de forma remota la declaración de la nómina de sus trabajadores. Actualmente se alcanzó al total del universo de las empresas, permitiendo también la cancelación de la obligación de forma electrónica.

5. Investigación Cualitativa. Grupos de Discusión

Como se hizo referencia al comienzo del capítulo, en el año 2015 se realizaron grupos de discusión tanto de usuarios externos como internos al organismo, a efectos de contar con un diagnóstico de las necesidades y demandas por los diferentes actores que participan en la gestión habitual en BPS. Este trabajo fue encomendado a una consultora privada.³¹

Para el presente análisis, se tomaron únicamente los resultados vinculados a usuarios externos, donde se realizó una selección representativa para jubilados, trabajadores y empresarios, a quienes se les preguntó los aspectos a mejorar en cuanto a servicios de información a distancia y qué nuevos servicios serían de interés.

Las demandas de los **jubilados o pensionistas**, presentan ciertas características que requieren el ajuste necesario para cada modalidad de atención, como también para cada canal propuesto.

Entre los puntos más relevantes, la atención presencial se sigue visualizando como la modalidad 'natural' o legítima, principalmente a la hora de reclamar calidad y claridad de la información suministrada por un funcionario o funcionaria, aunque manifiestan un desconocimiento de los servicios a distancia para su segmento, lo que puede estar explicando esta preferencia. Por otro lado, se destaca el interés sobre el Plan Ibirapitá³², y esto es una señal a tener en cuenta entre esta población y el uso de las Tic.

De los planteos relevados a los **trabajadores**, se han resueltos varios puntos en la actualidad. Por ejemplo, la historia laboral se encuentra en formato digital, pudiendo acceder a la misma, mediante el usuario personal. También, existe el simulador de aportes, que incluye de forma detallada el cálculo por cada concepto. A su vez, se operacionalizó el aviso cuando el usuario tiene un subsidio para cobrar.

Otro punto a destacar, es el planteo de una mayor claridad en el lenguaje. La modalidad presencial permite una mejor adaptación del lenguaje a las características y necesidad puntual del usuario, mientras en la virtualidad, exige desarrollar otro tipo de metodología y revisión de los servicios e información que se brinda (experiencia de clientes o similar)

Es importante reconocer las diferencias en las demandas de cada grupo, constatando en el caso de los **empresarios**, un contacto virtual cotidiano. Esto surge claramente, ante el reclamo de ajustes en la agenda, sobre la solicitud de la universalización de exploradores, la posibilidad del escaneo de documentación, y hasta la inscripción de empresas vía web.

³¹ KPMG

³² Programa que promueve la inclusión digital de jubilados y jubiladas de todo el país. Por más información: <https://ibirapita.org.uy/#>

Este último punto, da cuenta, de la legitimación que tiene el sistema y la modalidad a distancia, lo que posibilita ampliar el tipo de gestión que se realiza de forma virtual, acompañando los tiempos del sector empresarial y agilizando las tramitaciones.

Por otro lado se plantea también, homogeneizar los criterios para la información tanto en la modalidad a distancia (vía web) como presencial.

Resumiendo, contar con datos que surgen de las encuestas y poder generar espacios de intercambio con los usuarios del organismo, brinda una visión más cercana de las demandas y de las valoraciones de lo efectuado, que permiten seguir realizando los ajustes pertinentes.

De los reclamos observados, en los tres grupos, se pueden diferenciar dos núcleos temáticos; mejoras en los canales (sean presencial o virtual) y mejora en los contenidos es decir en la calidad de la información, como también claridad, esto implica, la forma que se transmite o comunica, reclamando el uso de un *lenguaje* claro.

Por todo esto, queda en evidencia la necesidad de que la estrategia multicanal llevada adelante por el organismo, que implica el desarrollo y uso de la TIC, no pierda de vista los contenidos, es decir la calidad de los servicios brindados, que se traduce entre otros aspectos, en una llegada fácil y entendible de la información a los usuarios, como a la población en general.

6. Conclusiones

El presente documento da cuenta de un análisis de la gestión de BPS, con foco en la modalidad de atención a distancia, a la luz de dos directrices estratégicas recomendadas por la AISS, el desarrollo de las TIC y Calidad de los Servicios.

Este objetivo, implicó identificar acciones realizadas por la institución, vinculadas a la temática, que explicaran éxitos y fracasos en esta estrategia que ha decidido seguir BPS. Para ello se realizó una revisión de los caminos recorridos por parte del organismo, tanto en términos del desarrollo tecnológico, como en términos de calidad de los servicios.

La primer pregunta que surge es, ¿BPS logra cumplir con el modelo de Calidad de los Servicios planteado por la AISS? ¿En las acciones desarrolladas por el organismo está presente la *Mejora Continua*? ¿Se cumple con la Directriz 17 de Calidad de los Servicios, la *Digitalización por defecto*? Por otro lado, la adopción y desarrollo de las tecnologías es un hecho relativamente cercano en el tiempo si se compara con la evolución de la seguridad social. Esto explica que las recomendaciones de la AISS sobre las TIC, requieran de condiciones particulares para su efectivización y éxito. Dentro de las directrices fundacionales destacan, gobernanza y gestión de las TIC, implementación de funciones de seguridad social y aplicación de tecnologías clave. Estos puntos, implican para las organizaciones de seguridad social, la inversión en infraestructura, en innovación tecnológica, en

capacitación del personal, para poder cumplir con las mínimas condiciones. ¿Cuál fue el desempeño de BPS al respecto?

Por último, ¿Qué tanto impactaron las recomendaciones de AISS seleccionadas, la estrategia multicanal llevada adelante por BPS, y en particular la modalidad de atención a distancia?

De acuerdo a los documentos institucionales, planes estratégicos y memorias, el organismo transitó desde mediados de la década de los noventa, tanto una fuerte reestructura en términos de innovación tecnológica como la incorporación de un sistema de gestión basado en la calidad de los servicios. Da cuenta de ello el Plan de Calidad, el cual fue acompañado con la concepción del monitoreo sistemático, y que dio lugar al comienzo de las encuestas de opinión y satisfacción.

Por otro lado, en línea con la reforma de seguridad social (1996), se reformularon los sistemas tanto de prestaciones como de recaudación, basados en una reingeniería informática.

Para comienzos del siglo XX, el BPS se encontraba en la fase de integración impactando la información de sus funciones o competencias a nivel de los sistemas informáticos, y comenzando a generar las primeras experiencias de la gestión a distancia (virtual), a través del proyecto Conexión Remota. Con la creación de AGESIC, el organismo continúa adhiriendo a las recomendaciones y lineamientos de la institución responsable de la transformación digital del gobierno, a nivel nacional.

Actualmente y de acuerdo a la información suministrada por la Gerencia de Administración, cerca del 60% de los trámites transaccionales cuentan con la posibilidad de realizarse en forma virtual (en línea). Un análisis comparativo con países de la región, podría ser de utilidad para tener una referencia, con respecto a los resultados alcanzados a la fecha.

Resumiendo, si bien aún está pendiente articular la oferta de servicios no presenciales bajo una óptica que considere el enfoque corporativo y que comprenda y contemple a la vez las particularidades de cada Repartición (Gobernanza)³³ estas acciones otorgan un lugar relevante al uso de la tecnología al momento de interactuar con el ciudadano.

BPS comenzó su transformación digital a mediados de los noventa, de acuerdo a la documentación relevada. Paralelamente la AISS comenzaba a generar las recomendaciones vinculadas a los beneficios de la incorporación de las TIC en la gestión de la seguridad social. A comienzos del año 2000, BPS llevó adelante las primeras experiencias de atención a distancia vinculados a los servicios de recaudación, interactuando con un grupo de empresas seleccionadas.

Podemos pensar, que el organismo realizó la transformación digital de manera anticipada, teniendo en cuenta las propuestas cronológicas por parte de AISS. Seguramente esto responde a muchos

³³ Expresado en el Punto 6 de la RGG 011/2017 Propuesta metodológica Servicios No Presenciales.

factores, que tienen que ver con capacidades tecnológicas del país, con recursos humanos, con el conocimiento y la innovación.

Por otro lado, actualmente presenta una cultura de monitoreo de la gestión institucional, mediante la realización de encuestas de opinión y satisfacción que le suministra un estado de situación en relación con sus servicios y la satisfacción de la ciudadanía en relación a sus expectativas.

En línea con la propuesta planteada por el modelo de calidad de los servicios de AISS, existen esfuerzos en cumplir con la dimensión de *Evaluación y Comentarios*, de acuerdo a los indicadores antes presentados que incluyen, cantidad y calidad de llamadas o consultas a los centros de atención telefónica, los tiempos de espera, la cantidad de visitas al sitio web y calidad de los servicios en línea entre otros.

Con respecto a la directriz *Digitalización por Defecto*, podemos observar el porcentaje (60) antes mencionado sobre la cantidad de transacciones realizables en línea, destacando por ejemplo, la posibilidad de realizar todo el proceso de declaración y pago de contribuciones en forma electrónica. Otro dato relevante, es el pasaje del sistema documental al formato digital, conocido hoy como expediente electrónico. Si a esto se le suma la satisfacción en el uso de los canales y la efectividad de las tramitaciones, podemos aventurarnos a pensar que es alto el nivel de transformación digital en relación a la directriz planteada.

Institucionalmente hablando, la creación del Comité de Servicios de Cercanía en 2015 y más recientemente del Proyecto Cercanía, visibilizan el interés en desarrollar acciones específicas hacia esta nueva forma de gestionar la seguridad social mediante *servicios no presenciales*, generando ámbitos de gobernanza.

Esta nueva forma de gestión, requiere de repensar por parte de todas las reparticiones que integran el organismo, la mejor estrategia de llegar con los servicios a la ciudadanía. Articular la oferta de servicios no presenciales bajo una óptica que considere el enfoque corporativo y que comprenda y contemple a la vez las particularidades de cada repartición. Este cambio de paradigma a nivel organizacional, exige mayor conocimiento de las particularidades de los usuarios, siendo estas determinantes a la hora de elegir los canales más adecuados.

Este proceso de transformación digital permitió, ante la situación de emergencia sanitaria, apoyar las políticas económicas, sociales y sanitarias adaptando en poco tiempo sus procesos no solo para seguir cubriendo los servicios ya existentes sino para implementar nuevas prestaciones.

Bibliografía

AISS (2019) *Directrices de la AISS - Calidad de los Servicios*. Recuperado en:
<https://ww1.issa.int/es/guidelines/sq>

AISS (2019) *Directrices de la AISS – Tecnologías de la Información y Comunicación*. Recuperado en:
<https://ww1.issa.int/es/guidelines/ict/174554>

AISS (2019) *10 Desafíos Mundiales para la Seguridad Social*. Recuperado en:
<https://ww1.issa.int/html/10/images/3-10-challenges-Global-2019-WEB.pdf>

AISS (2016) *Informe de síntesis sobre 2014-2016. Gestión de los datos de seguridad social*.
Recuperado en:
https://ww1.issa.int/system/files/documents/events/3-ICT_2016_summary_report-206424.pdf

Alvarez, T. y Echeverrigaray, A. (2020) *Satisfacción de Usuarios – Contribuyentes de ATyR, Análisis comparado 2004 – 2018*. Comentarios de Seguridad Social N° 68, BPS. Recuperado en:
<https://www.bps.gub.uy/bps/file/17578/1/68.-satisfaccion-de-usuario---contribuyentes-de-atyr.-analisis-comporado-2004---2018.-t.-alvarez-y-a.-echeverrigaray.pdf>

BPS (1999) *Memoria y Balance 1998*. Montevideo: BPS

BPS (2003, 2004, 2009, 2015, 2018) *Memoria y Balances*, recuperados en:
<https://www.bps.gub.uy/5680/memorias-y-balances.html>

BPS (2012) *¿Cómo ve la gente al Banco de Previsión Social? Resultados de las Encuestas de Opinión Pública y de Usuarios, Años 1997, 2004, 2007 y 2012*. Montevideo. Recuperado en:
<https://www.bps.gub.uy/11675/2012.html>

BPS (2016) *Plan Estratégico 2016-2020*, recuperado en:
<https://www.bps.gub.uy/1363/plan-estrategico-2016---2020.html>

BPS (2020) *Boletín Evolución de los Cotizantes 2020*. Recuperado en:
<https://www.bps.gub.uy/1940/evolucion-de-los-cotizantes.html>

BPS (2021) *Trabajo Doméstico Remunerado en Uruguay*. Comentarios de Seguridad Social N° 78.
Recuperado en: <https://www.bps.gub.uy/bps/file/18318/1/78.-agosto-2021.pdf>

Kechichián, J (2002). *La reforma de la seguridad social: el nuevo modelo de gestión pública en el BPS*. Montevideo: Udelar.

ANEXO I: la democratización de la información

Del Expediente Soporte Papel Al Digital

Con fecha 05 de marzo de 2013 se suscribió entre BPS y AGESIC un acuerdo específico de Cooperación Interinstitucional para la aplicación del Expediente Electrónico en el organismo.

A partir de enero de 2014 todos los expedientes de BPS se inician exclusivamente como trámites electrónicos, con lo que se termina de eliminar completamente la posibilidad de comenzar un trámite en soporte papel. En paralelo se implementó un plan de transformación de los expedientes ya existentes al formato digital.

Los principales objetivos del proyecto APIA, fueron lograr la optimización de los procedimientos y agilizar la respuesta al administrado en todas las áreas de competencia del organismo.

En el marco de la Ley Nº 18.381 de Acceso a la Información Pública, todos los expedientes clasificados como públicos, estarán a disposición de la población para su consulta.

La Ley Nº 18.600, establece la admisibilidad, validez y eficacia jurídica del documento electrónico y de la firma electrónica, norma que fuera reglamentada por el Decreto Nº 436/011, de fecha 08.12.2011.

El BPS propició una cultura de responsabilidad, transparencia, integración y mejor aprovechamiento de sus recursos, resultando necesario promover la optimización del uso de las tecnologías que permitan una mejor interacción con la población objetivo, así como con otros organismos del Estado y de la región. (R.D. 11-39/2013)

Este cambio de paradigma que está atravesando la administración pública en Uruguay, rompe con los prejuicios instalados desde la población hacia los servicios públicos y principalmente con el universo de los expedientes.

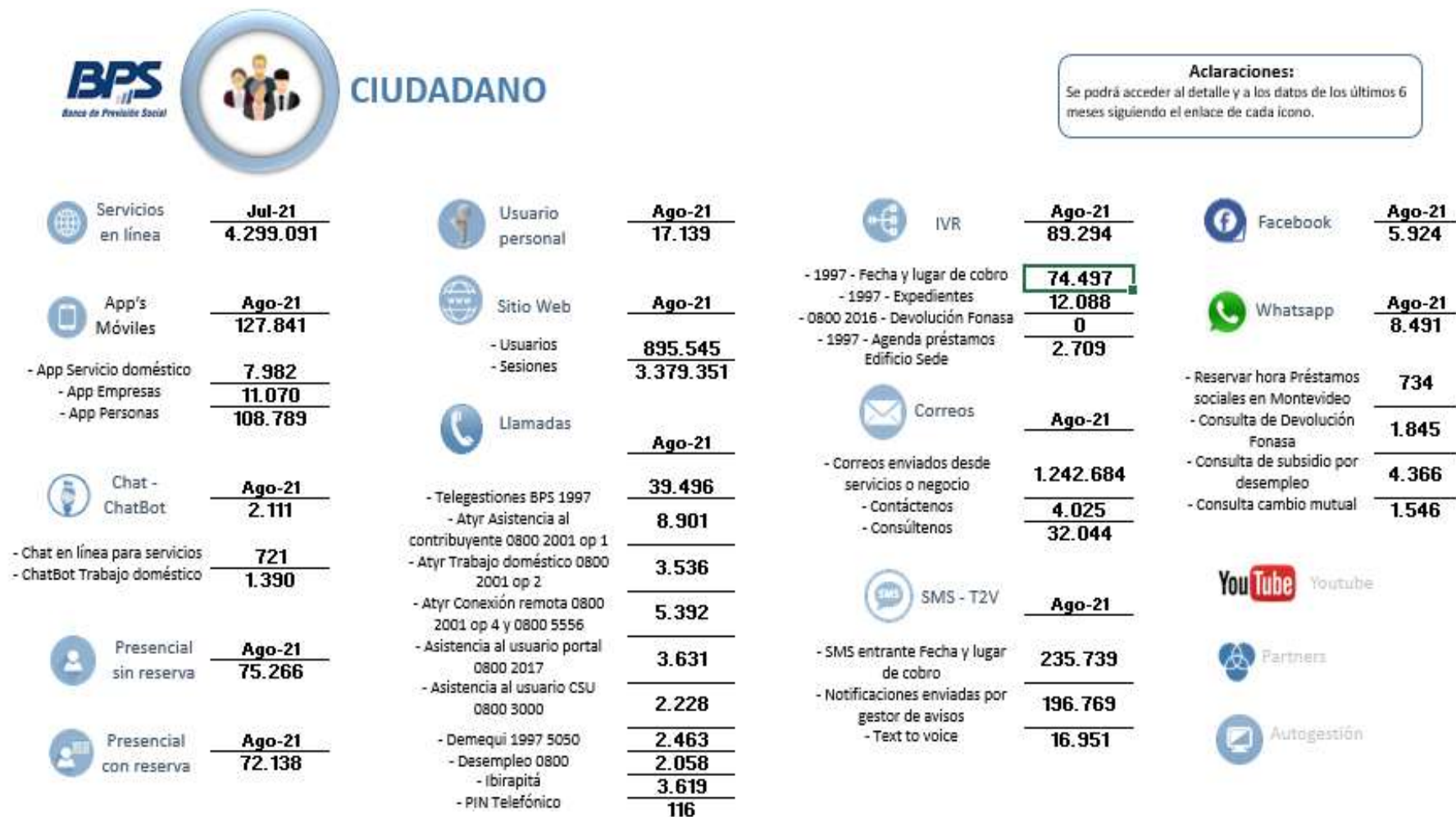
ANEXO II: Clasificación de Servicios en Línea de BPS. Actualizado al 19/10/2021.

Servicios Empresas								
Aportación y pagos	CAT	AUT/NOAUT	Empresas	Trabajadores	Jubilados y Pensionistas	Servicios personales	Trabajo doméstico	Obras particulares
Consultar aportes y pagos de empresas	C	A	x			x	x	x
Consultar deudas mutuales de empresas	C	A	x			x	x	x
Emitir facturas de empresas sin dependientes y Trabajo Doméstico	T	NA	x				x	
Emitir facturas, declaración jurada de no pago y pagar aportes	T	A	x			x	x	x
Ingresar Declaración Jurada de No Pago nuevo	T	A	x					
Obras: obtener y consultar códigos de construcción	C/T	A	x					x
Pagar facturas por número de referencia	T	NA	x			x	x	x
Recibir factura por correo electrónico (cobranza descentralizada)	T	A	x				x	
Servicios Personales: Anticipo Fonasa	T	NA	x			x		
Servicios Personales: Declaración Jurada anual FONASA	T	A	x			x		
Simular aportes de trabajadores	C	NA	x	x			x	
Simular multas y recargos de obligaciones mensuales	C	A	x					
Certificados comunes y especiales	CAT	AUT/NOAUT	Empresas	Trabajadores	Jubilados y Pensionistas	Servicios personales	Trabajo doméstico	Obras particulares
Consultar estado de solicitudes de certificados comunes o especiales	C	NA	x			x	x	x
Consultar vigencia del certificado común	C	NA	x			x	x	x
Solicitar y descargar certificados comunes o especiales	C/T	A	x			x	x	x
Verificar autenticidad de certificados comunes o especiales	C	NA	x			x	x	x
Gestión de empresas (Registro y modificación de datos de empresa)	CAT	AUT/NOAUT	Empresas	Trabajadores	Jubilados y Pensionistas	Servicios personales	Trabajo doméstico	Obras particulares
Constituir Domicilio electrónico - notificaciones	T	A	x					
Bajar mis permisos como lector de notificaciones electrónicas del contribuyente	T	A	x					
Realizar altas, bajas y consultas de lectores de notificaciones electrónicas del contribuyente	C/T	A	x					
Consultar datos registrales de empresas	C	A	x			x	x	x
Delegar permisos de empresas	T	A	x			x	x	x
Ingresar y modificar datos de contacto de empresas	T	A	x			x	x	x
Ingresar y modificar información de Consejos de Salarios	T	A	x					x
Iniciar solicitudes de trámites de ATYR	T	A	x			x		x
Inscribir empresa unipersonal	T	A	x			x		
Modificar datos registrales de empresas en BPS y DGI	T	A	x					x
Obras: gestionar mis obras particulares	T	A	x					x
Obras: inscribir obra por Administración	T	A	x					x
Obras: modificar datos e informar el cierre de obras	T	A	x					x
Reiniciar actividad de empresas	T	A	x			x		
Solicitar perfiles de conexión remota	T	NA	x	x	x		x	x
Gestión del personal	CAT	AUT/NOAUT	Empresas	Trabajadores	Jubilados y Pensionistas	Servicios personales	Trabajo doméstico	Obras particulares
Consulta y notificación de retenciones judiciales por pensión alimenticia (REN) de alimentos	C	A	x					
Consultar Planilla de Trabajo Unificada (MTSS - BPS)	C	A	x					x
Consultar declaraciones y cálculos	C	A	x				x	x
Consultar subsidio de trabajadores	C	A	x					
Consultar trabajadores con certificación médica	C	A	x				x	x
Consultar trabajadores en subsidio por desempleo	C	NA	x				x	x
Declaración nominada: presentar nóminas, rectificativas y deducciones	T	A	x					x
Fondo social de trabajo doméstico: Ingresar opción de aporte	T	NA	x				x	
Registro de afiliaciones - GAFI	C/T	A	x					x
GAFI - Alta fecha reintegro	T	A	x				x	x
Modificar seguro de salud	C	A	x					
HILA - consulta por persona	C	A	x					
Ingresar información para reconstrucción de historia laboral	T	A	x				x	x
Ingresar solicitudes de subsidio por desempleo	T	A	x					x
Ingresar solicitudes de subsidio por desempleo especial parcial *	T	A	x					
Ingresar último día trabajado para el Sistema Nacional de Certificación Laboral	T	A	x				x	x
Trabajo Doméstico: inscribir trabajadores y modificar datos	T	A					x	
Verificar formato de archivo para Declaración Nominada	C	NA	x					x

Servicio Ciudadano								
Gestión de información personal	CAT	AUT/NOAUT	Empresas	Trabajadores	Jubilados y Pensionistas	Servicios personales	Trabajo doméstico	Obras particulares
AFAP - Desafilación Cincuentones ¿estoy comprendido?	C	NA		x	x	x	x	x
Consentimiento informado	T	A		x	x			
Consulta devolución fonasa ¿estoy comprendido?	C	NA	x	x	x			
Consulta de servicios computados para la jubilación	C	A		x				
Consultar certificaciones médicas	C	A		x	x			
Consultar comprobante de retenciones de IRPF e IASS (construcción y jubilado)	C	A		x	x			
Consultar detalle de Devolución Fonasa	C	A		x	x			
Consultar expedientes	C	NA	x	x	x	x	x	x
Consultar fecha y lugar de cobro de mis prestaciones	C	NA		x	x			
Consultar habilitación para cambio de prestador de salud	C	A		x	x			
Consultar mis Aportes y mi Historia Laboral	C	A		x	x	x		
Consultar mis actividades	C	A		x				
Consultar mis vínculos personales	C	A		x	x			
Consultar trámite de evaluación de incapacidad	C	NA		x	x			
Consultar y actualizar calculo previo jubilatorio	C/T	A		x	x			
Consultenos: enviar consulta por correo electrónico	C	A	x			x	x	x
Registrar un autorizado para cobro de prestaciones	T	A		x	x			
Ingresar declaración jurada prima por edad	T	A			x			
Ingresar formulario 3800: mínimo no imponible - IASS	T	A			x			
Subsidios, prestaciones y beneficios	CAT	AUT/NOAUT	Empresas	Trabajadores	Jubilados y Pensionistas	Servicios personales	Trabajo doméstico	Obras particulares
Consulta de prórrogas de Subsidio por desempleo	C	NA		x				
Consultar Subsidio por desempleo para trabajadores	C	NA		x				
Consultar mis prestaciones	C	A		x	x			
Consultar recibos de cobro	C	A		x	x			
Consultar trámite de evaluación de incapacidad	C	NA		x	x			
Consultar evaluación técnica de Ayudas extraordinarias	C	A		x	x			
Consultar inscripción a centros de enseñanza	C	NA		x	x			
Consultar registro de administrador/a en RENOA	C	A		x	x			
Gestionar deudas de personas	T	A		x				
Gestionar mis prestamos	T	A			x			
Solicitar jubilación	T	A		x	x			
Solicitar subsidio para cuidados del recién nacido - Medio horario	T	A		x				
Solicitar subsidio por paternidad	T	A		x				
Solicitar subsidio de desempleo por despido	T	A		x				
Solicitar tarjeta de débito BPS Prestaciones	T	NA		x	x			
Turismo Social: solicitar reserva en centros vacacionales	T	A			x			
Turismo Social: consultar catálogo de centros vacacionales	C	NA			x			
Administrar mi usuario (Contrato Usuario Personal)	CAT	AUT/NOAUT	Empresas	Trabajadores	Jubilados y Pensionistas	Servicios personales	Trabajo doméstico	Obras particulares
Bajar mis permisos para trámites de empresa	T	A	x			x	x	x
Reestablecer mi contraseña	T	NA	x	x	x	x	x	x
Solicitar mi usuario personal	T	NA	x	x	x	x	x	x
Verificador de documentos	CAT	AUT/NOAUT	Empresas	Trabajadores	Jubilados y Pensionistas	Servicios personales	Trabajo doméstico	Obras particulares
Verificar autenticidad de comprobantes de IRPF e IASS	C	NA	x					
Verificar autenticidad de la consulta de actividades	C	NA	x					
Verificar autenticidad de reporte de Historia Laboral	C	NA		x	x	x	x	x
Verificar autenticidad del reporte de Negativo de actividad y haberes	C	NA	x	x	x	x	x	x
Verificar autenticidad del reporte de servicios computados para la jubilación	C	NA		x	x			
Validar recibo de jubilado y/o pensionista	C	NA	x					

Fuente: Elaboración propia en base al catálogo de servicios en línea publicado en Web de BPS. 19/10/2021

ANEXO III: Indicadores de Atención – Proyecto Cercanía



Fuente: Tablero de Datos GADM – Cercanía. Informe agosto 2021

ANEXO IV: Indicadores de Satisfacción

Cuadro a. Satisfacción con aspectos específicos en la atención telefónica. Año 2018. (en %)

	Amabilidad en el trato	Capacidad de los telefonistas en resolver la consulta	Claridad de la información sobre la forma en que se lo transmite	La calidad de la información sobre beneficios y obligaciones	Calidad de la información sobre el Estado de los Trámites	Indicador de Satisfacción con la atención del personal
Pasivos Cobro	90,1	89,0	89,7	70,6	70,9	82,06
Pasivos Tramite	92,7	83,5	85,7	77,1	78,0	83,40
Activos	87,2	75,9	78,0	72,8	76,3	78,01
ATyR	83,3	68,2	71,2	68,4	67,3	71,69
Salud	91,9	84,3	83,1	79,2	85,2	84,76

Fuente: Elaboración propia en base a Microdatos Encuesta de Opinión

Nota1: Los valores refieren a Satisfecho y Muy satisfecho. Incluyen Ns-Nc.

Nota2: Solo a quienes utilizaron el servicio. (*) No aplica al servicio.

Cuadro b. Satisfacción sobre aspectos vinculados a la web, 2018 (en%)

	Presentación, apariencia y calidez de los menús web	Facilidad en el manejo	La calidad de la información sobre beneficios y obligaciones	Calidad de la información sobre el estado de los trámites	Calidad de la información sobre fechas de cobro y pagos	Indicador de Satisfacción con aspectos de la web
Pasivos Cobro	75,6	78,9	69,5	70,1	70,1	72,8
Pasivos Tramite	81,0	79,9	81,6	75,3	68,4	77,2
Activos	81,5	80,4	78,9	77,2	79,6	79,5
ATyR	87,9	84,1	79,5	77,5	86,6	83,1
Salud	86,4	82,6	82,6	72,7	81,8	81,2

Fuente: Elaboración propia en base a Microdatos Encuesta de Opinión

Nota1: Los valores refieren a Satisfecho y Muy satisfecho. Incluyen Ns-Nc.

Nota2: Se consideran aquellos que usan la Web.