

ENCUESTAS DE OPINIÓN Y SATISFACCIÓN 2022
RESUMEN EJECUTIVO

Soc. Alejandra Gallo

Ec. Paola Sanguinetti

Encuestas de opinión y satisfacción 2022

Resumen ejecutivo

Soc. Alejandra Gallo

Ec. Paola Sanguinetti

Análisis socio-económico

Noviembre 2022

Introducción

Este documento sintetiza los principales resultados de las Encuestas de opinión y satisfacción realizadas durante el año 2022. La intención de este relevamiento, que se realiza desde 1997, es conocer las expectativas, opiniones, y niveles de satisfacción del público en general y de las personas usuarias de cada área de negocios, en particular. En esta oportunidad se realizaron cambios en la forma de consulta con la finalidad de construir una nueva línea de base, más ajustada a las actuales modalidades de gestión, canales y públicos. El objetivo último es contar con insumos basados en evidencia, para mejorar la gestión. Los resultados se estructuran por encuesta y área de negocios.

El relevamiento fue realizado entre los meses de marzo y junio 2022, de forma telefónica, a cargo de la empresa CIFRA. Esta participó en la realización de una primera fase cualitativa en el mes de diciembre 2021, que sirvió de insumo para los ajustes antes mencionados.

Para empezar se exponen los principales hallazgos de opinión pública (OP). Seguidamente se muestra la información de las personas beneficiarias de prestaciones de actividad, luego de pasividad, y por último, usuarias de ATYR. La información se organiza bajo una lógica de semáforo, en la que se intenta mostrar de manera amigable los puntos de satisfacción (verde), alerta (amarillo), e insatisfacción (rojo). El documento cierra con algunas reflexiones finales, estas se centran en las fortalezas y debilidades emergentes en cada relevamiento.

Resultados Opinión Pública

Presentación

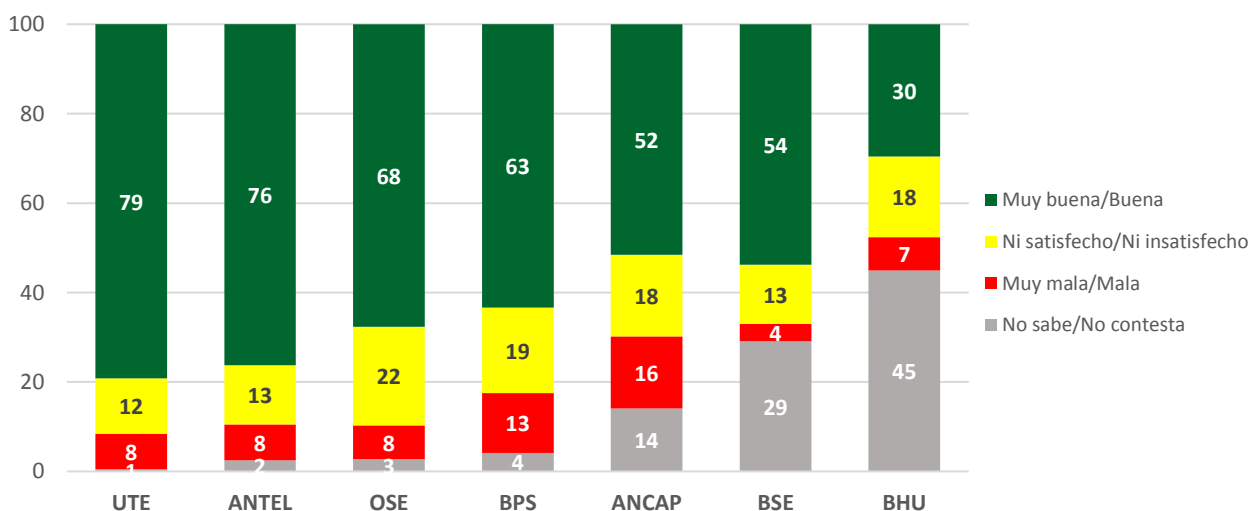
En este apartado se presenta parte de los resultados de la encuesta al público en general. Se trata de un relevamiento telefónico, a personas de 18 años y más con acceso a telefonía fija y celular³⁶, que indaga sobre la imagen del BPS y la de otras instituciones públicas, la evaluación general de los últimos diez años, la valoración sobre distintos atributos de gestión y atención, y la visibilidad de la comunicación pública del organismo. Se encuestaron 1.000 personas en el mes de marzo del 2022, y se obtuvo una distribución por edad, sexo y zona geográfica que se corresponde con los datos poblacionales.

La imagen del BPS

Las líneas que siguen dan cuenta de la imagen que la población general, con independencia de haber estado en contacto o no con la institución, tiene de esta. Para ello, se presentan las respuestas sobre la evaluación general, la evolución en los últimos 10 años, y la visibilidad de las prestaciones.

En cuanto a la evaluación que realiza el público en general, BPS se encuentra entre las empresas mejor evaluadas, más del 60% de las personas encuestadas hacen una evaluación buena o muy buena de la institución. Sobre este punto, vale la pena subrayar que son muchas las personas que se animan a realizar una evaluación de la institución. Obsérvese que la proporción de las que no saben o no contestan es baja (5%), similar al de las empresas públicas que brindan servicios esenciales (ANTEL, OSE). Esto tiene sentido si se considera la diversidad y complejidad de servicios que brinda el BPS, que alcanzan a la mayoría de la población en distintas etapas del ciclo de vida. Esto, a su vez, invita a revalorizar esta buena evaluación, que se mantiene a pesar de la complejidad de gestiones que lleva adelante.

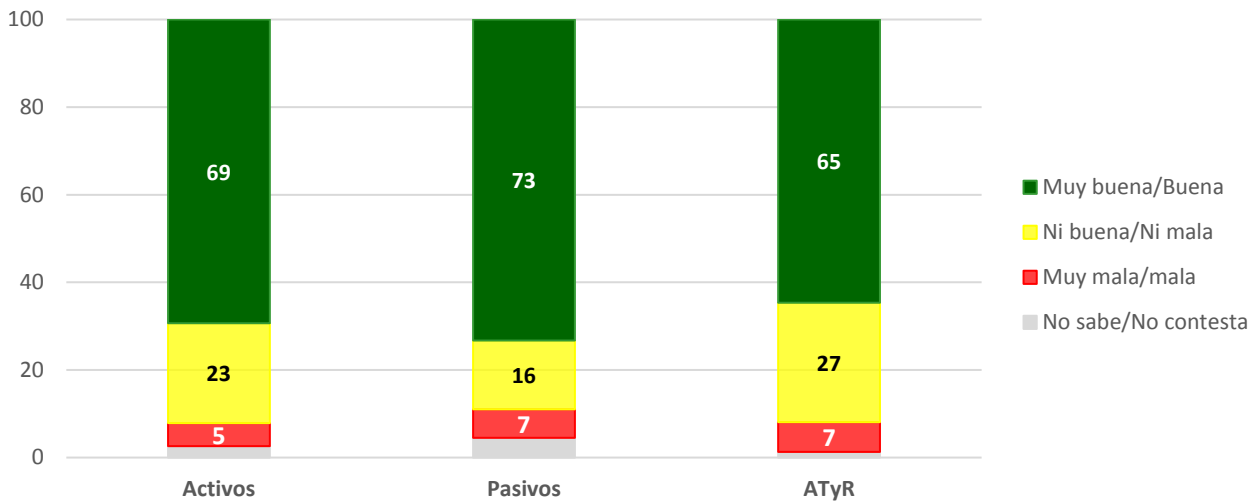
Gráfico 1 - Evaluación general de instituciones públicas (en %), OP, 2022.



³⁶ La muestra fue realizada por CIFRA

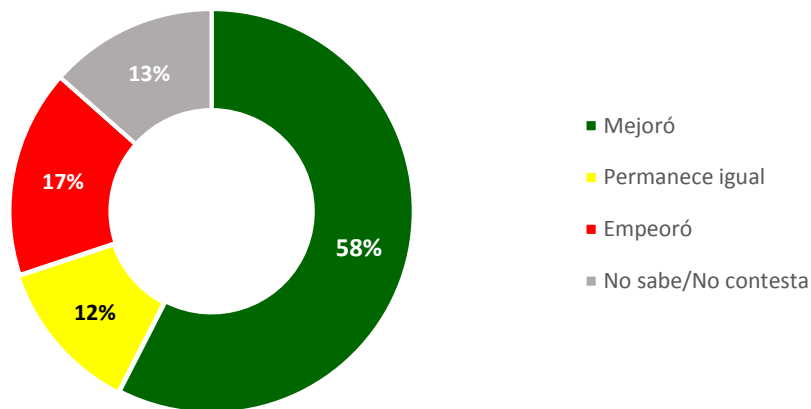
Resulta interesante comparar los resultados de la evaluación global realizada por el público en general con la de las personas encuestadas para cada una de las áreas de negocios, o sea, aquellas que han transitado en el último año por BPS. En este sentido, lo primero que corresponde destacar es que la evaluación de cualquiera de estos tres grupos es más positiva que la de OP, lo que lleva a pensar que la percepción de las personas mejora cuando tienen contacto con la institución. Ahora bien, si se analiza la distancia entre el público en general y cada área de negocio, se constata que la mayor brecha es con pasivos (10 puntos porcentuales) y la menor con ATyR (2 puntos). Lo que parecería indicar que la imagen del BPS mejora entre las personas que tienen contacto, y decae cuando este contacto es muy frecuente (ATyR). Otro elemento que puede incidir en esta percepción es el tipo de vínculo que tienen las personas, mientras unas son beneficiarias de prestaciones, otras son contribuyentes.

Gráfico 2 - Evaluación general por áreas de negocios, encuestas de satisfacción (en %), OP, 2022.



Otro aspecto en que se indagó fue la evaluación de los últimos diez años. A este respecto, más de la mitad de las personas encuestadas piensa que mejoró (58%), algo más de un 17% piensa que empeoró, 12 que permanece igual, y una proporción similar responde que no sabe.

Gráfico 3 - Evaluación de los últimos 10 años (en %), OP, 2022.

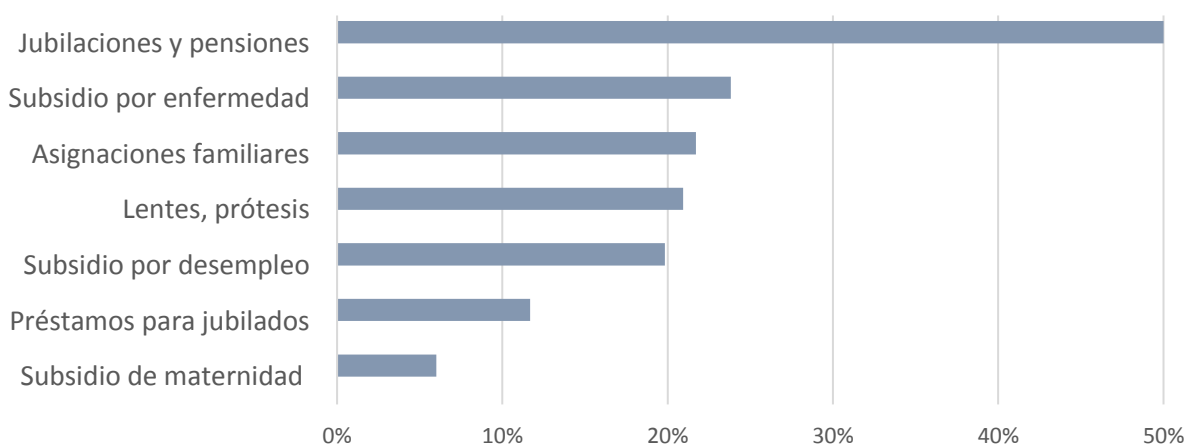


En relación a los motivos de mejora, lo más mencionado son los avances en la gestión por servicios en línea y web, que las personas identifican con mayor agilidad. A esto se suma progresos en la atención y cobertura.

Las personas que perciben que el BPS ha empeorado en los últimos 10 años, aducen este deterioro a la pandemia, un incremento de la burocracia y una peor atención. Puede llamar la atención que los aspectos señalados por ambos grupos de personas son los mismos, esto es así porque los elementos por los que las personas evalúan los servicios son la atención y los niveles de agilidad, y eso es lo que inclina la balanza para un lado o para otro.

Para completar la construcción que tiene el público en general del BPS, se consultó sobre la visibilidad de las prestaciones y la evaluación. La mitad de las personas encuestadas recuerda espontáneamente las jubilaciones y pensiones, le siguen con guarismos muy similares: el subsidio por enfermedad, las asignaciones familiares, prótesis y órtesis, y el subsidio por desempleo. Más atrás aparecen los préstamos para jubilados (10%), y el subsidio por maternidad (6%). La consulta deja en evidencia que gran parte de la población sabe que BPS brinda múltiples prestaciones.

Gráfico 4 - Visibilidad y evaluación de las prestaciones (en %), OP, 2022.



En lo que respecta a la evaluación de estas prestaciones, vale señalar que las mejor puntuadas son las de salud, maternidad e infancia (asignaciones familiares). Esto se relaciona con que las mujeres tienden a recordar más prestaciones en general, y a valorar más estas prestaciones en particular.

Evaluación de la atención del BPS (atributos)

Cuando se consulta al público en general sobre distintos atributos de atención y gestión, con independencia de haber transitado o no por la institución, se constata que los mayores problemas se ubican en los tiempos de espera y de duración de los trámites (que en una escala del 1 al 5 obtienen una nota promedio de 3.1). En el otro extremo se sitúan las valoraciones sobre la amabilidad del personal y el estado de los locales (cuya nota promedio es de 3.9).

Un elemento que destaca es que en la escala de semáforo construida, ningún atributo llega al verde, o sea que todos presentan puntos de alerta o insatisfacción. Cabe recordar que estas personas no necesariamente tuvieron contacto con BPS, de hecho sólo un 54% lo hizo en el último año, por lo que muchas de estas percepciones corresponden al imaginario construido en torno al Organismo. Como se verá más adelante, la experiencia con el BPS suele mejorar la evaluación que las personas realizan.

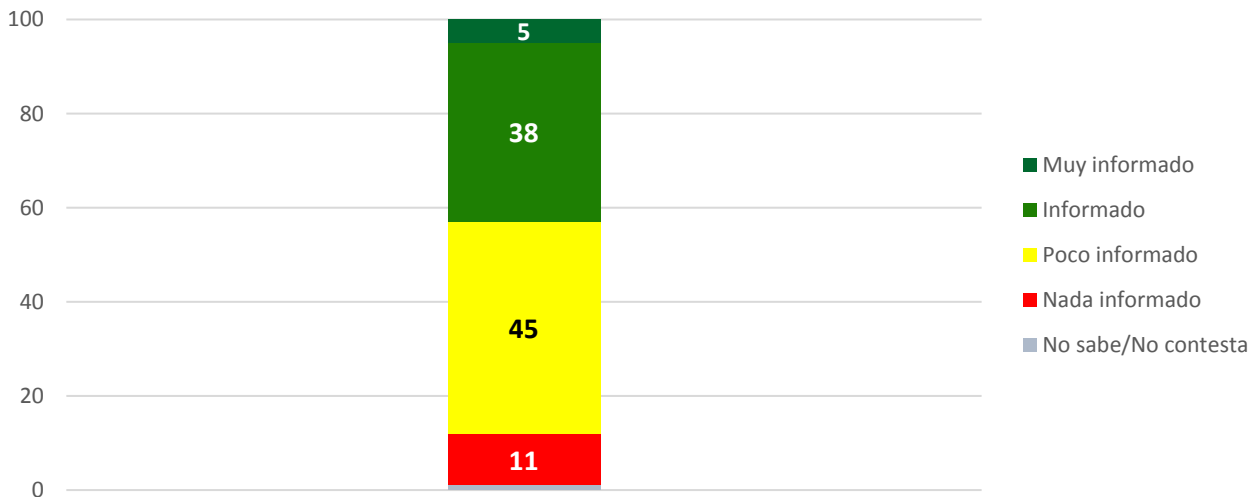
Figura 1: Puntuación media en atributos de atención y gestión, OP, 2022.



La comunicación pública

Para cerrar el apartado de Opinión Pública, se presenta una aproximación sobre canales de información y evaluación de la comunicación institucional. Al consultar a las personas sobre si se consideran informadas sobre los beneficios que brinda BPS, 4 de cada 10 responde que sí.

Gráfico 5 - Nivel de información de la población (en %), OP, 2022.



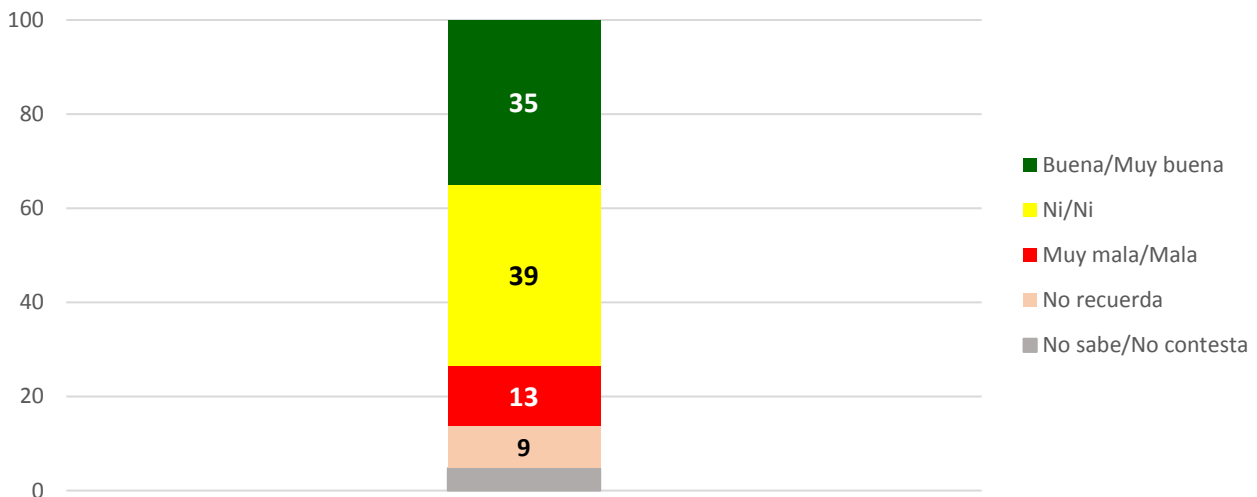
Para ahondar un poco más en este aspecto, se consultó acerca del mejor medio para que BPS informe a la población. Acá resulta interesante que la televisión sigue siendo la vía predilecta de 1 de cada 3 personas, le sigue la web y las redes sociales, que en conjunto es la mejor vía para el 37% de las personas. Más atrás está la radio (5%), el mensaje de texto (3,6%), y los locales presenciales (2,2%). Es importante mencionar que la radio y la prensa escrita podrían estar subrepresentados, por estar contemplados indirectamente vía web o redes sociales.

Figura 2: Mejor medio para que BPS informe, OP, 2022.



En lo que respecta a la evaluación que el público en general realiza de la comunicación del BPS, se constata que más de 1 de cada 3 personas piensa que es buena o muy buena (35%). Como contracara, el 65% restante se distribuye entre personas que opinan que no es ni buena, ni mala (39%), es mala o muy mala (13%), no recuerda (9%), o no sabe/no contesta.

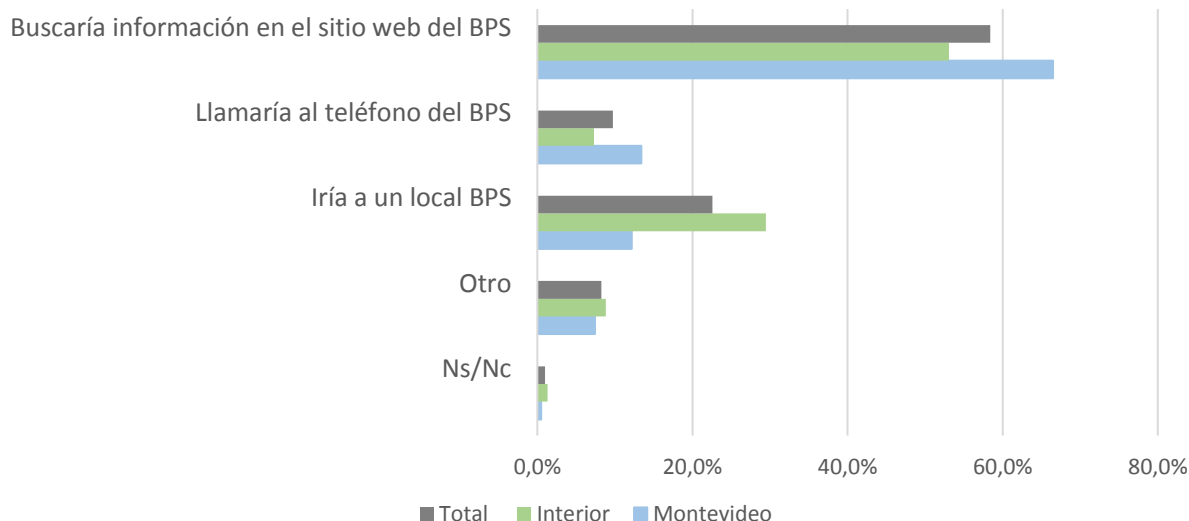
Gráfico 6 - Evaluación de la comunicación institucional (en %), OP, 2022.



Al indagar un poco más y consultar si recuerdan alguna comunicación institucional reciente, sólo un 5% de las personas responde afirmativamente. Los contenidos más mencionados son: información sobre pandemia, seguro de desempleo, y elecciones BPS.

Por último se consulta a las personas, dónde buscaría informarse en caso de necesitar información sobre BPS. Cerca del 60% expresa que lo haría vía web, algo más de un 20% de manera presencial, y algo menos del 10% de forma telefónica. Estos guarismos se modifican si se analizan las preferencias por región, la opción web supera el 60% para quienes residen en Montevideo frente al 53% de quienes lo hacen en el interior. Como contracara, la predilección por la asistencia presencial es cerca del 30% en estos últimos, y poco más del 20% en los primeros.

Gráfico 7 - Búsqueda de información según región (en %), OP, 2022.



Resultados Activos

Presentación

Para las encuestas de satisfacción de las personas trabajadoras se seleccionaron quienes hubiesen percibido algún subsidio de actividad de desempleo, enfermedad, medio horario para cuidados parentales o maternidad, entre enero 2021 y febrero 2022. De este universo se hicieron 1.000 encuestas telefónicas durante el mes de abril.

Perfil de personas encuestadas

Las encuestas realizadas tienen una proporción similar en cuanto a género (47% varones y 53% mujeres) y lugar de residencia (45% Montevideo y 55% interior). La distribución por edades es parecida para cada tramo seleccionado, la mayoría absoluta tiene al menos algo de educación secundaria y casi un tercio tiene alguna formación terciaria (incompleta o completa).

Tabla 1: Perfil de personas encuestadas según tramo de edad y nivel educativo

| Tramo edad | % | Nivel educativo | % |
|------------|----|-----------------|----|
| 18 a 29 | 18 | Primaria | 15 |
| 30 a 39 | 27 | Secundaria | 56 |
| 40 a 49 | 29 | Terciaria | 29 |
| 50 y más | 27 | | |

Evaluación de la atención del BPS (atributos)

En la satisfacción respecto a los distintos aspectos de la atención del BPS se destaca positivamente la amabilidad, el estado de los locales, la tecnología y la eficiencia del personal (todos con puntajes del 1 al 5, superiores a 4). Se observa cierta insatisfacción respecto al tiempo de espera general (3.4), la duración y facilidad de los trámites (3.8 y 3.4 respectivamente).

Figura 3: Puntuación media en atributos de atención y gestión, activos, 2022



Para los atributos mencionados no se encuentran divergencias sustanciales entre Montevideo e Interior, pero sí en cuanto al porcentaje de personas que no sabe responder sobre el estado de los locales en la capital del país. Para Montevideo casi 1 de cada 4 (23%) no sabe o no contesta, en el resto del país este guarismo alcanza apenas 6.9%. Esto podría estar explicado en que en el interior las personas concurren con mayor frecuencia a las sucursales del BPS, dato que también surgió en los grupos de discusión de personas trabajadoras de la fase cualitativa.

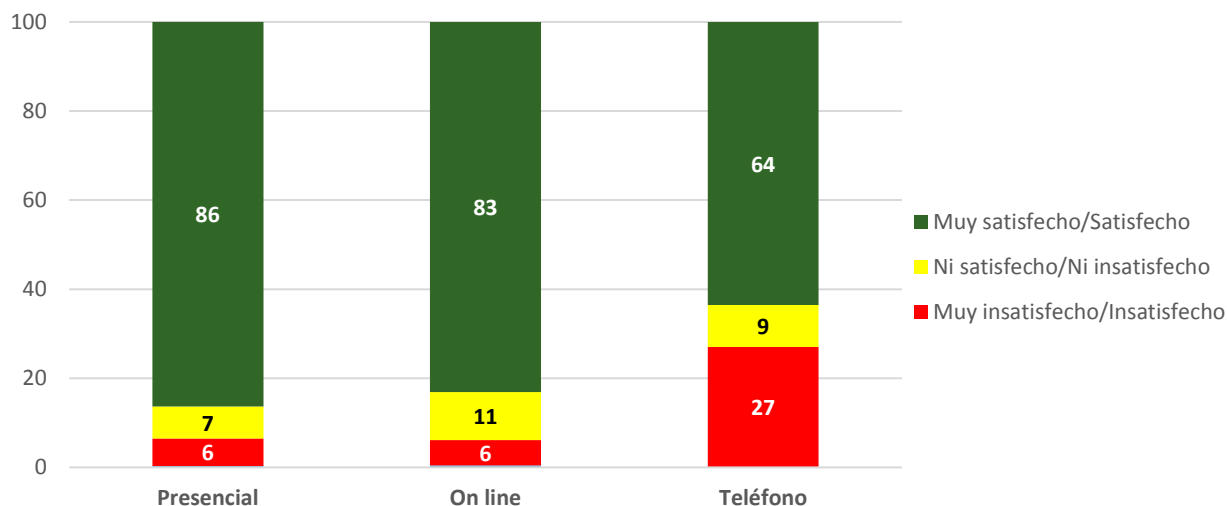
Satisfacción general con los canales

Para analizar la satisfacción con los distintos canales de atención (presencial, web y teléfono), se consultó a las personas trabajadoras sobre su uso en el último año. Del total de encuestas realizadas, 31% dicen haber concurrido a realizar un trámite o consulta presencialmente, 45% utilizado el canal telefónico y 64% la página web. Al distinguir entre Montevideo e Interior, se encuentran diferencias en el uso del canal web y presencial. Para el primero, se destaca una mayor utilización entre quienes habitan en la capital del país (70.5% y 58.2% respectivamente). Para el segundo, la concurrencia es mayor, posiblemente explicado por la cercanía que tienen las personas a las sucursales del interior (37.5% dicen haber concurrido en el interior y 22.2% en Montevideo).

Es importante mencionar que los bajos porcentajes de uso en los canales, en general, se explican en que las personas trabajadoras casi no deben realizar gestiones por sí mismas ante el BPS, ya que estas son realizadas en la mayoría de los casos por sus empleadores.

Condicionado a haber utilizado el canal, la satisfacción se encuentra alta a excepción del teléfono. Para este, 27% se encuentra insatisfecha o muy insatisfecha. De la fase cualitativa se desprende que la insatisfacción con el servicio telefónico está relacionada con los tiempos de espera para ser atendidos, y no tanto con la calidad de la atención una vez que las personas logran comunicarse.

Gráfico 8: Satisfacción con los diferentes canales de atención (en %), Activos, 2022.

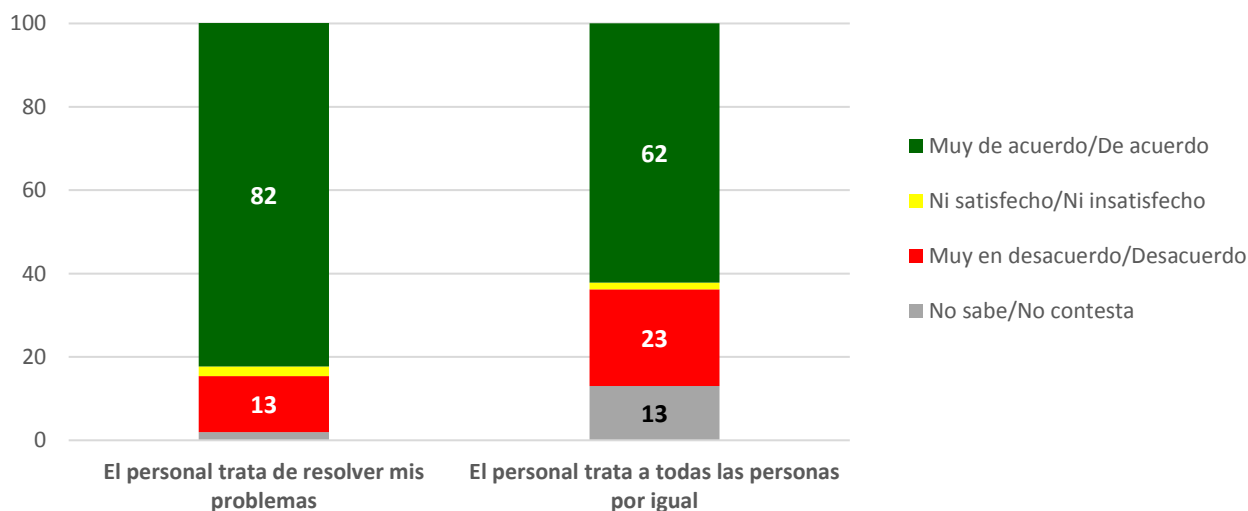


Canal presencial

Para quienes dicen haber concurrido en el último año (31%), se consultó respecto a ciertas frases de acuerdo y desacuerdo con el personal por el que fueron atendidos. Este es un dato histórico relevado en todas las encuestas de satisfacción previas.

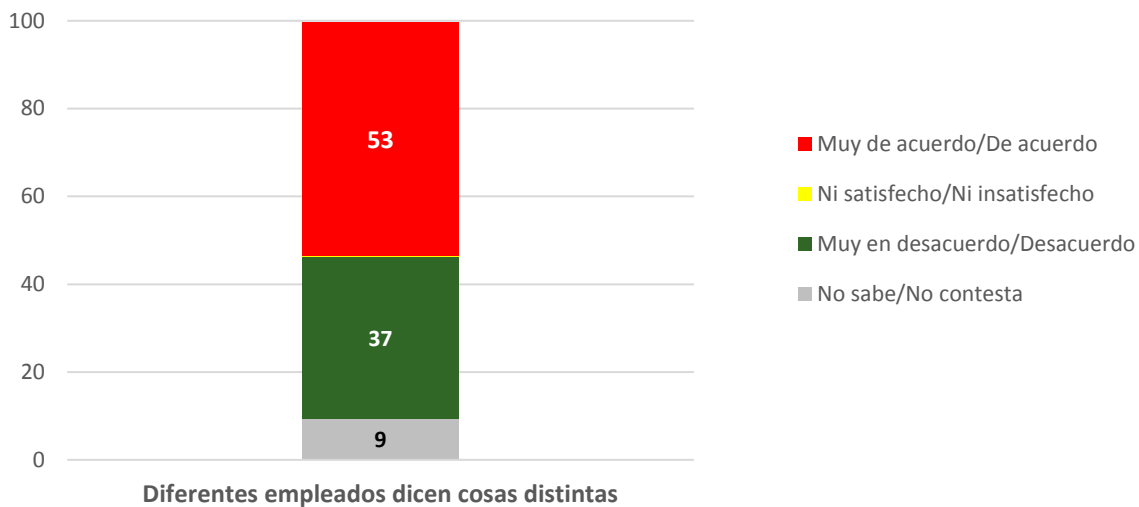
El 82% está de acuerdo/muy de acuerdo en que el personal trata de resolver sus problemas. Estos guarismos mejoraron respecto a 2018 donde los porcentajes de acuerdo alcanzaban 77.4%. Por su parte, si bien 62% está de acuerdo/muy de acuerdo en que el personal trata a todas las personas por igual, 23% responde en desacuerdo. Es decir, casi 1 de cada 4 cree que el personal de BPS no trata a todas las personas por igual. En comparación con 2018 se observa un crecimiento de 8 puntos porcentuales (15%). Se destaca que 13% de las personas trabajadoras no saben/no contestan. Esto es razonable ya que no necesariamente las personas que concurren saben cómo tratan al resto.

Gráfico 9: Nivel de acuerdo con atributos de la atención presencial I (en %), Activos, 2022.



Finalmente, poco más de la mitad (53%) está de acuerdo en que diferentes empleados dicen cosas distintas. Es dable mencionar que estos guarismos son elevados en el histórico de las encuestas, con un comportamiento oscilante en torno a estos valores. Para el año 2018 alcanzaba 46%.

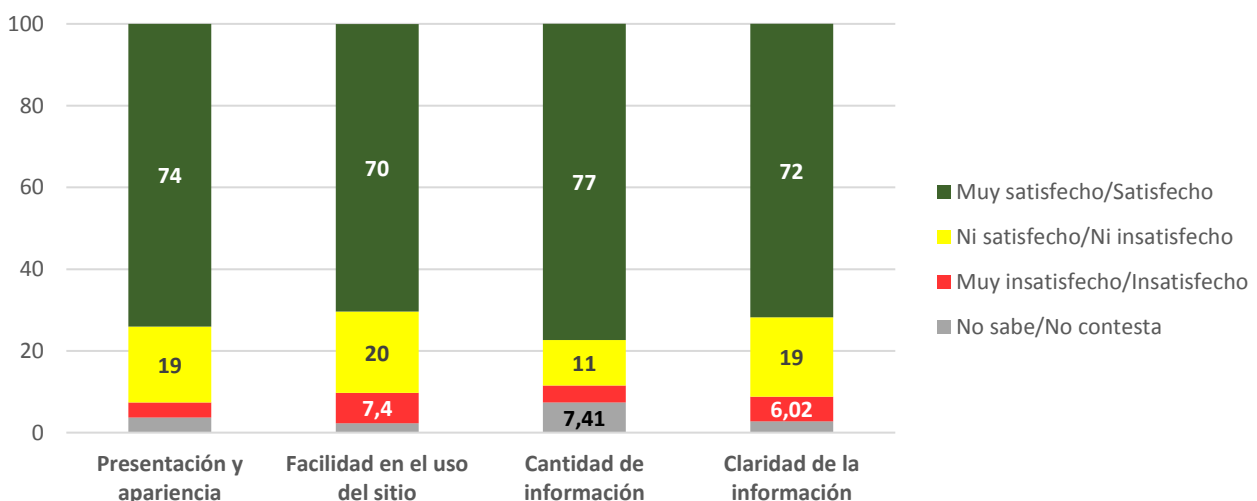
Gráfico 10: Nivel de acuerdo con atributos de la atención presencial II (en %), Activos, 2022.



Canal Web

Condicionado al uso del canal (64%), se preguntó a las personas trabajadoras sobre ciertos atributos de la página web. Para cada uno el resultado satisfactorio se encuentra en el entorno del 70%. Sin embargo, cerca de 20% no tienen una opinión formada sobre la claridad y la facilidad del sitio, es decir, no se encuentran ni satisfechas ni insatisfechas con los atributos mencionados.

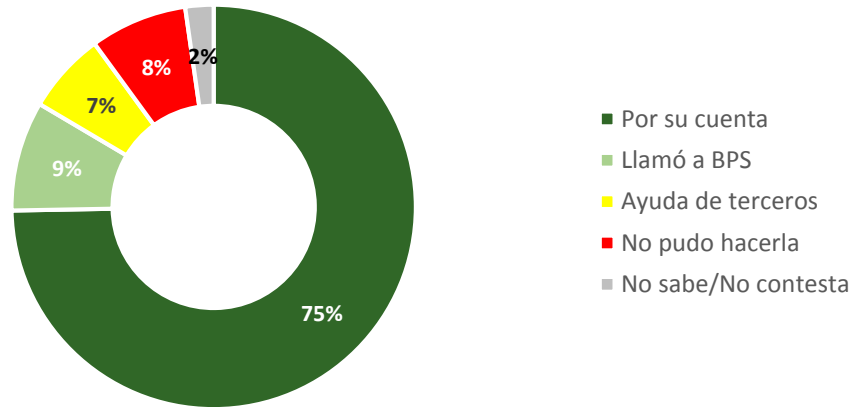
Gráfico 11: Satisfacción con atributos canal web (en %), Activos, 2022.



Adicionalmente, se consultó por la tenencia del usuario autenticado para ingresar a través de los servicios en línea. Del total de personas encuestadas 64% dicen tenerlo, y de éstas, 62% mencionaron haber intentado realizar algún trámite o gestión a través de este canal. Sobre este punto no se encuentran dificultades, algo más del 80% pudo realizarla ya sea llamando al BPS (8.8%) o por su cuenta (75%). Al analizar la tenencia de

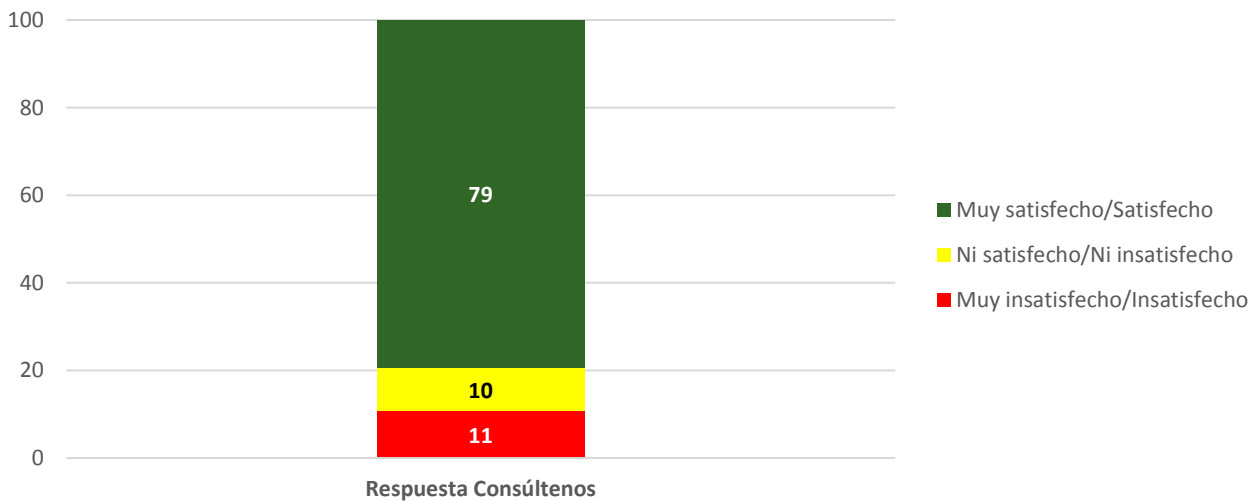
usuario entre la capital y el interior del país, es notoriamente mayor la tenencia de usuario en Montevideo (74.4% y 55.5% respectivamente).

Gráfico 12: Gestiones a través de servicios en línea (en %), Activos, 2022.



Por último, de quienes tienen usuario autenticado, 33% dijo haber realizado una consulta a través del consúltenos de los servicios en línea. Para estos, la satisfacción alcanza casi 80% aunque se presenta una alerta de insatisfacción de aproximadamente 11%. Nuevamente, se observa una mayor utilización de esta herramienta en Montevideo (39.7%) en comparación con el interior (27.2%), lo cual podría estar explicando que la insatisfacción también sea mayor en el primer caso en detrimento de la satisfacción (13.4% de insatisfacción en Montevideo y 6.9% en el interior). Posiblemente el uso más frecuente va acompañada de una evaluación más severa del servicio brindado.

Gráfico 13: Satisfacción respuesta consúltenos (en %), Activos, 2022.

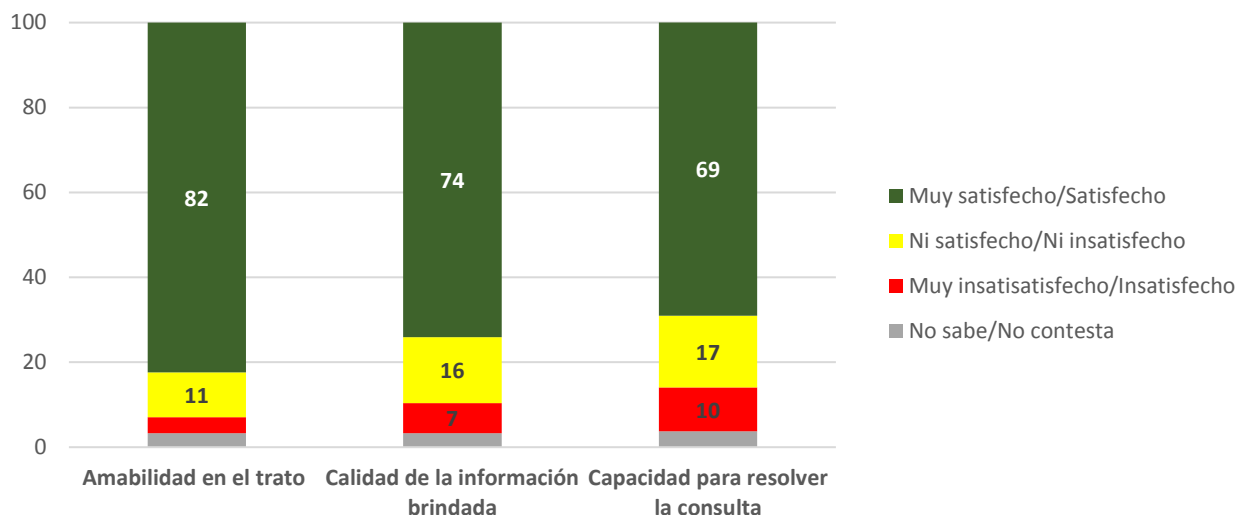


Canal telefónico

Casi 1 de cada 2 personas trabajadoras dicen haber utilizado el canal telefónico en el último año (45%). Al consultarles sobre ciertos atributos de la atención como la amabilidad en el trato, la calidad de la información brindada y la capacidad para resolver la consulta, las dos primeras reciben una buena evaluación pero se

encuentra una alerta respecto al último atributo (en el entorno de 10% dicen estar insatisfechos). Esto podría deberse a qué es lo que esperan las personas que pueda informarse o resolverse a través de este canal, situación que debería ahondarse con otra herramienta que permita saber con mayor exactitud los motivos que hacen a la insatisfacción.

Gráfico 14: Satisfacción con atributos de la atención telefónica (en %), Activos, 2022.



Resultados Pasivos

Presentación

En el caso del relevamiento de satisfacción a pasivos, se construyó una muestra representativa en base al total de personas jubiladas y pensionistas, junto a quienes se encontraban en solicitud de estas prestaciones entre agosto del 2021 y enero del 2022. De este universo se realizaron 826 encuestas telefónicas. El objetivo inicial era alcanzar las 1.000, pero esto no fue posible debido a un problema de calidad de los datos de contacto que se encuentran desactualizados. Esto no compromete la representatividad del estudio, pero da cuenta de un problema en la información de contacto de esta población, en que 1 de cada 5 no puede localizarse a partir de los datos con los que cuenta la institución.

Perfil de personas encuestadas

De las personas jubiladas encuestadas, un quinto de ellas accedió a la prestación hace menos de 2 años o se encuentra en trámite para ello, mientras que una proporción algo mayor lleva más de 10 años cobrando la jubilación o pensión (28%).

La distribución por sexo de estas personas concuerda con la estructura poblacional para estos tramos de edad, cuya característica principal es la feminización producto de la sobrevivencia femenina frente a la masculina en el envejecimiento.

Tabla 1: Perfil de personas encuestadas según antigüedad en el acceso y sexo.

| Antigüedad en el acceso a la prestación (%) | Sexo | (%) |
|---|-------|-----|
| Hasta 2 años | Varón | 36% |
| 2 a 5 años | Mujer | 64% |
| 6 a 10 años | | 22% |
| Más de 10 años | | 28% |

Evaluación de la atención del BPS (atributos)

En lo que respecta a los niveles de satisfacción con distintos atributos de gestión, vale subrayar dos cosas. Por un lado, que el ordenamiento de los aspectos evaluados es casi idéntico al realizado por las personas en actividad, destacándose positivamente la amabilidad del personal, el estado de los locales, y la tecnología. Por otro, que a diferencia del grupo anterior, la escala de semáforo alcanza el verde para todos los aspectos consultados.

Figura 4: Puntuación media en atributos de atención y gestión, pasivos, en%, 2022.



Es importante mencionar que la escala en color verde, no significa que no exista espacio para la mejora. De hecho, si en vez de hacer foco en la nota promedio que otorgan las personas, se atiende a los niveles de satisfacción, este espacio de mejora queda más en evidencia. Por ejemplo, en el caso del servicio, la duración de los trámites, y el tiempo de espera se releva una satisfacción positiva en el entorno de 7 de cada 10 personas junto con una insatisfacción algo superior al 10%. En el extremo opuesto, la amabilidad cuenta con una satisfacción cercana al 86%, y una insatisfacción inferior al 5%.

Satisfacción general con los canales

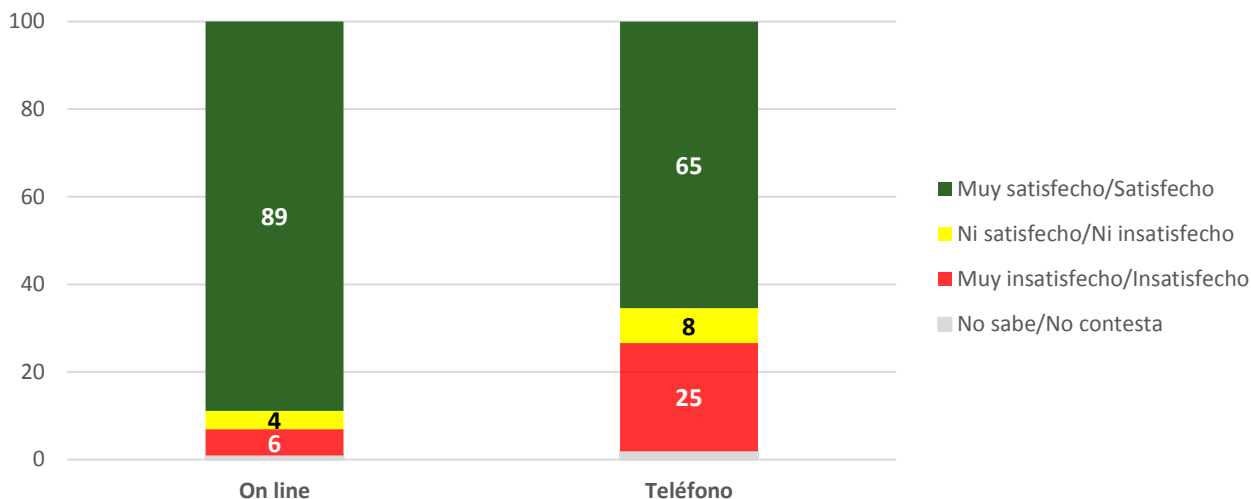
El uso de los canales web y telefónico alcanza al 26% de las personas encuestadas. Este guarismo encuentra diferencias por región. Mientras en el interior el uso del canal web es del 19%, en Montevideo alcanza a una de cada tres personas (33%). El canal telefónico por su parte, es utilizado en el último año por el 15% de las personas que residen en el interior, y por el 37% de quienes lo hacen en la capital.

En cuanto a la satisfacción relevada para cada canal, se destaca la evaluación positiva del canal web (89%) y la alta insatisfacción en el uso del teléfono (25%), en que una de cada cuatro personas dice estar muy

insatisfecha o insatisfecha. En relación a los niveles de satisfacción por lugar de residencia, en ambos casos se cumple una mayor satisfacción en el interior que en Montevideo.

Como puede verse, el uso es bastante inferior al registrado en el caso de las personas en actividad. Esto puede deberse a dos cuestiones. Por una parte, hace sentido con el tipo de vínculo que puede esperarse de este colectivo, que una vez que cuenta con la pasividad tiene pocos motivos para contactarse con la institución. Por otra, es posible que el canal de preferencia para estas personas sea el presencial (no consultado en esta oportunidad).

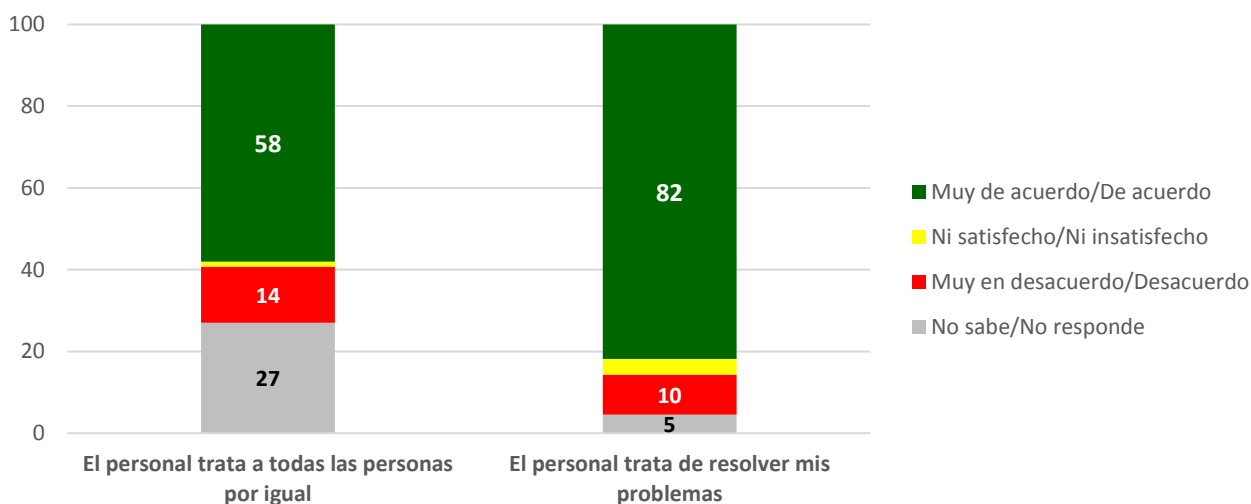
Gráfico 15: Satisfacción con canales de atención (en %), Pasivos, 2022.



Canal presencial

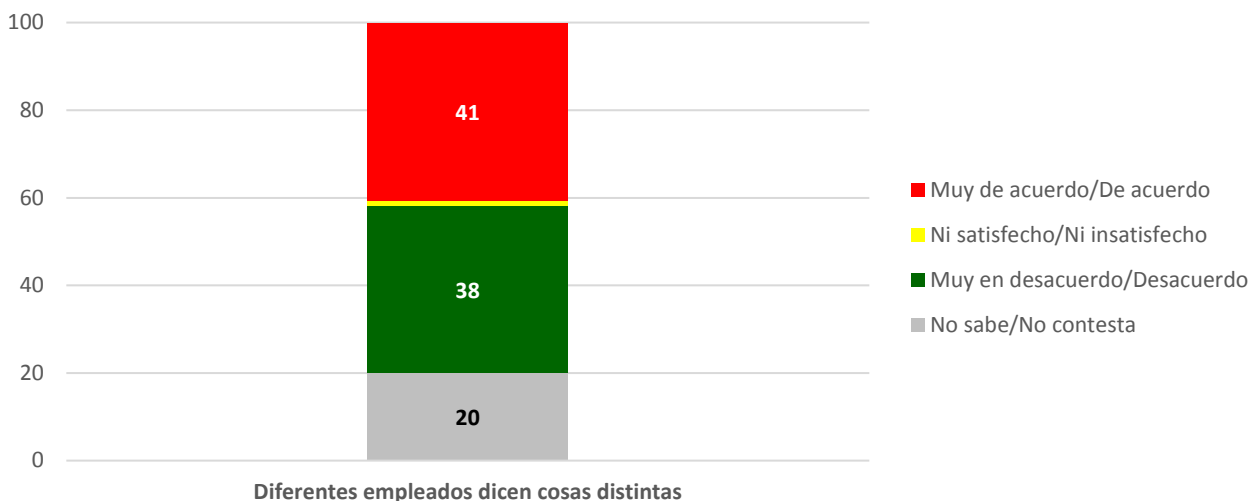
Con independencia de haber concurrido o no en el último año, se consultó acerca del acuerdo/desacuerdo con afirmaciones sobre distintas características del personal. Cabe resaltar que el 82% percibe que el personal trata de resolver sus problemas, a la vez que el 58% entiende que trata a todas las personas por igual. Como puede verse, más de 1 de cada 4 personas no puede responder esta consulta, lo que resulta una respuesta muy genuina, en tanto no se saben responder cómo el funcionariado trata a otras personas.

Gráfico 16: Nivel de acuerdo con atributos de la atención presencial I (en %), Pasivos, 2022.



Finalmente, 4 de cada 10 personas beneficiarias de pasividades está de acuerdo en que diferentes empleados dicen cosas distintas. Como ya fuera mencionado, se trata de consultas históricas en las encuestas de satisfacción. La comparación con la edición anterior registra algunos cambios con 2022 en que baja la proporción de pasivos que creen que diferentes empleados dicen cosas distintas que en 8 puntos menos a la edición anterior. Además, el porcentaje de respuestas en acuerdo con que el personal trata a todos los usuarios por igual, presenta un incremento de 5 puntos porcentuales para 2022.

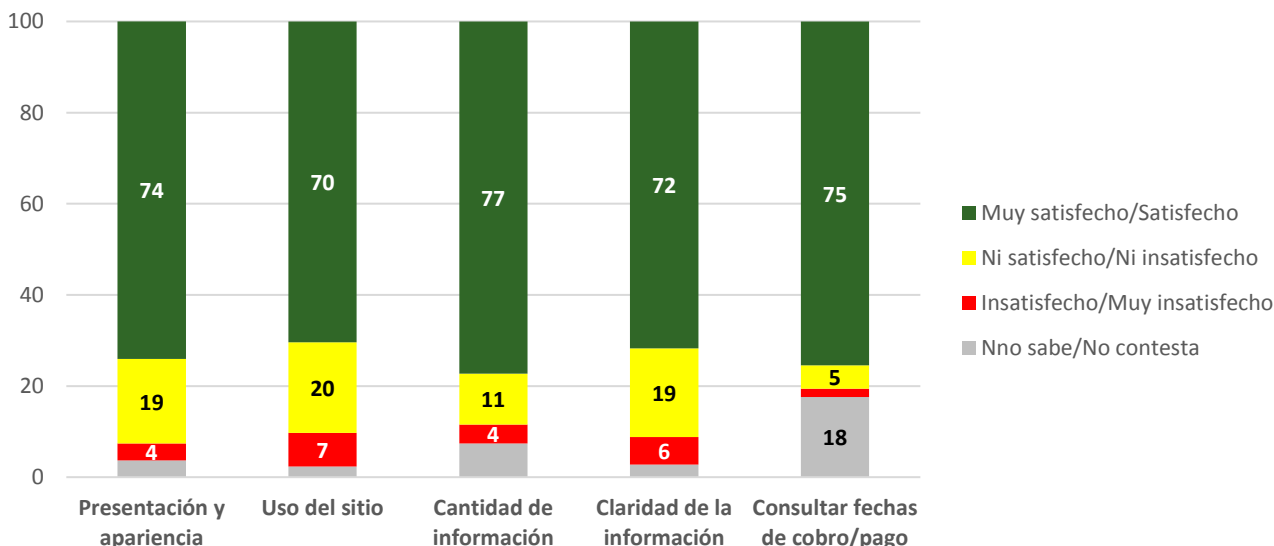
Gráfico 17: Nivel de acuerdo con atributos de la atención presencial II (en %), Pasivos, 2022.



Canal web

El uso del canal web, en comparación con las otras áreas de negocios, es relativamente bajo entre los pasivos (26%). Al igual que entre las personas activas, los niveles de satisfacción son altos, por encima del 70%. Nuevamente se destaca la proporción de personas cuya opinión es neutral en cuanto a la presentación y apariencia, la facilidad en el manejo del sitio, y la claridad de la información.

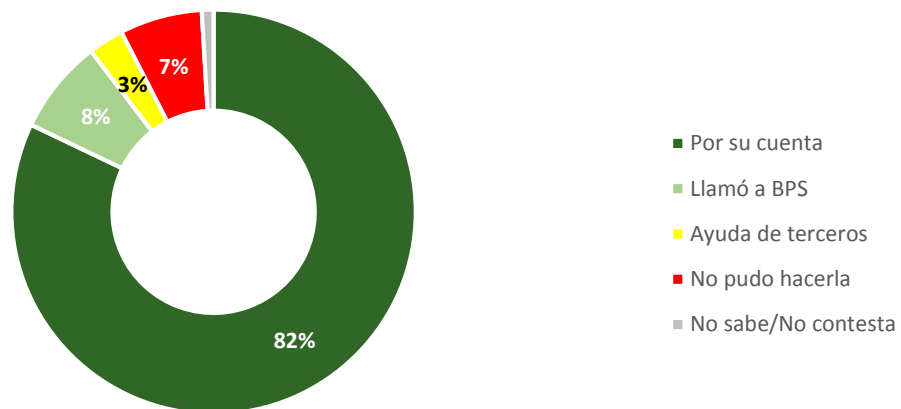
Gráfico 18: Satisfacción con atributos de atención web (en %), Pasivos, 2022.



Asimismo, se preguntó por la tenencia del usuario autenticado para hacer uso de los servicios en línea. Del total de personas encuestadas, 29% dicen tenerlo, y de éstas, 44% mencionaron haberlo utilizado en el último año. Acá vale hacer un señalamiento, al analizar esta situación entre quienes accedieron a la prestación más recientemente, se encuentra un incremento de diez puntos porcentuales en la tenencia del recurso. Posiblemente esto se deba a que estas personas, hayan tramitado el usuario autenticado durante su etapa activa.

En cuanto a las dificultades encontradas para su uso, se constata que el 82% pudo realizar la gestión por su propia cuenta, y un 8% lo hizo con asistencia del Organismo.

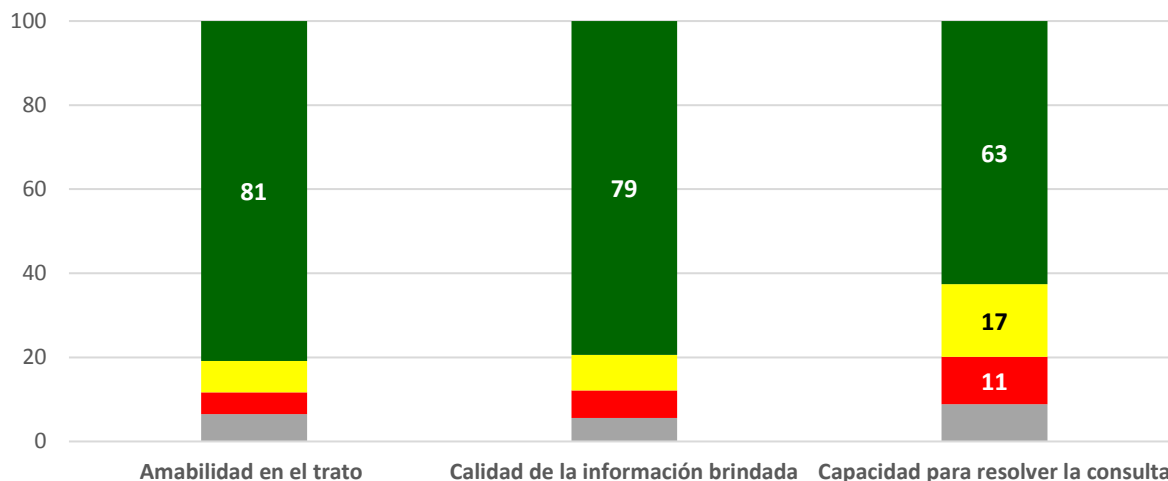
Gráfico 19: Gestiones a través de servicios en línea (en %), Pasivos, 2022.



Canal telefónico

Algo más de 1 de cada 4 personas manifiesta haber utilizado el canal telefónico el último año (26%). Los niveles de satisfacción con el uso son altos para el caso de la amabilidad en el trato, y la calidad de la información brindada, que rondan el 80% de respuestas positivas en ambos casos. Esto no se cumple en la evaluación de la capacidad para resolver la consulta, que presenta una satisfacción del 63%, combinada con un 17% de personas que expresan no tener opinión, y un 11% de personas que se declaran insatisfechas o muy insatisfechas. Nuevamente, puede que esto se relacione con las expectativas de las personas en cuanto a las posibilidades de resolución que tiene la gestión telefónica. Para saberlo, habría que analizar los resultados históricos y poner a prueba otras herramientas que puedan echar luz al respecto.

Gráfico 20: Satisfacción con atributos de atención telefónica (en %), Pasivos, 2022.



Resultados ATYR

Presentación

Para las encuestas de ATyR se realizó una muestra³⁷ de 5.000 empresas que tuvieran al menos una nómina (generada o presentada) entre enero 2021 y febrero 2022, y contaran al menos con un número de contacto. Para la extracción se solicitó la construcción de 5 estratos bajo el siguiente criterio:

Estrato 1: empresas unipersonales sin dependientes

Estratos 2 al 5: empresas con dependientes, siguiendo el criterio establecido en el Decreto N° 504/007³⁸.

Se encuestaron 1.000 de manera telefónica durante el mes de mayo.

Perfil de personas encuestadas

Las empresas encuestadas fueron contactadas al número de teléfono que tuviesen registrado en el BPS, estos refieren tanto al dueño del emprendimiento como a una gestoría o estudio contable. Por tramos de edad la distribución es equitativa en los tramos centrales, predominando quienes tienen 50 y más años. Al analizar por sexo, la mayoría son mujeres (66%). Esto podría estar explicado por la feminización que presenta este tipo de tareas contables y de gestoría.

³⁷ La muestra fue solicitada a *Sistemas de Información* de ATyR

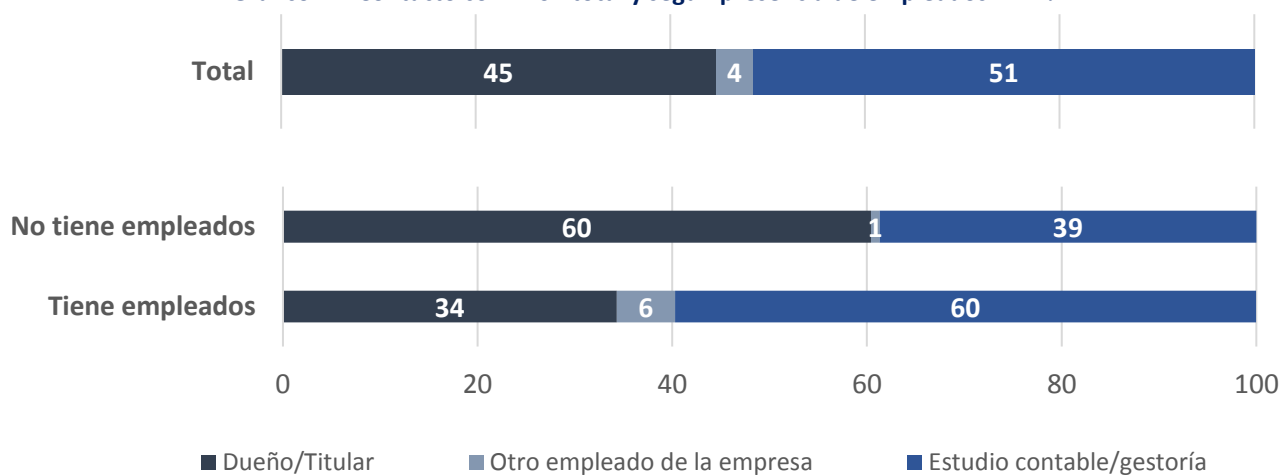
³⁸ <https://www.impo.com.uy/bases/decretos-originales/504-2007>

Tabla 2: Perfil de personas encuestadas según tramo de edad y sexo – En %

| Tramo edad | % | Sexo | % |
|------------|----|---------|----|
| 18 a 29 | 9 | Varones | 34 |
| 30 a 39 | 26 | Mujeres | 66 |
| 40 a 49 | 27 | | |
| 50 y más | 39 | | |

Del total de encuestas realizadas, 45% corresponden al dueño/titular y 52% estudio contable o gestoría. Al indagar según tengan o no empleados, se destaca que la presencia de empleados aumenta sustancialmente la del gestor o estudio. Entre quienes no tienen empleados, el 60% de los contactos son de los dueños/titulares mientras que, para quienes tienen, los guarismos revierten.

Gráfico 21: Contacto con BPS - total y según presencia de empleados – En %



Evaluación de la atención del BPS (atributos)

Respecto a la evaluación sobre los distintos aspectos de la atención, se destaca positivamente la amabilidad, el estado de los locales, servicio y la tecnología. Atributos bien evaluados para todas las áreas de negocio. Asimismo, la insatisfacción también se encuentra, al igual que las otras áreas de negocio, en el tiempo de espera y la duración de los trámites. Si bien en términos comparativos con las otras áreas de negocio la evaluación es más baja en estos dos atributos, no se debe perder de vista que quienes son usuarios/as de ATyR, además de ser contribuyentes del Organismo, suelen ser más educados, más frecuentes en el uso y quizás hasta más exigentes en cuanto a la celeridad del trámite.

Figura 5: Puntuación media en atributos de atención y gestión, ATyR, 2022

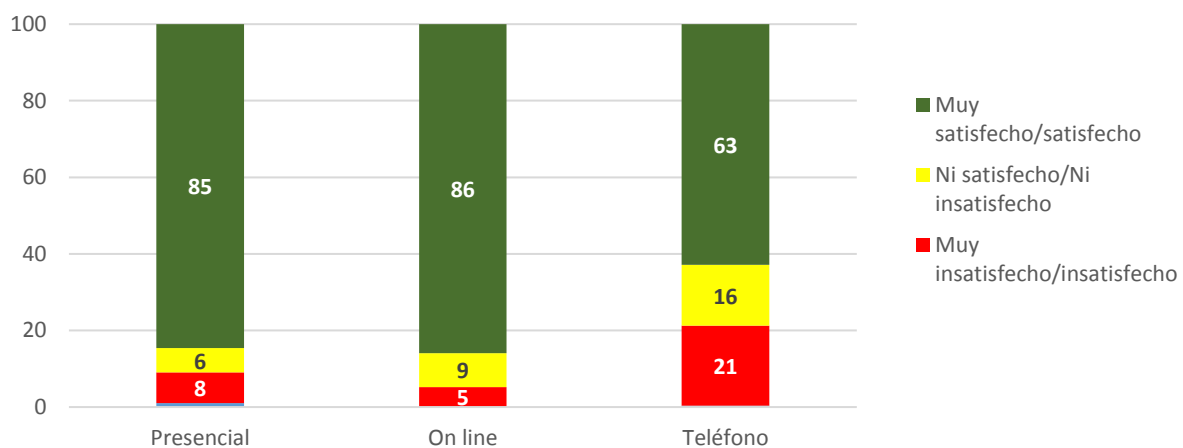


Satisfacción general con los canales

Sujeto al uso en el último año, se consultó al público de ATyR respecto a qué tan satisfechos/insatisfechos se encuentran, en términos generales, con los distintos canales de atención (presencial, web y telefónico). Del total de encuestas realizadas, el web resulta el más utilizado (83%), aún más que para activos (64%) y pasivos (26%). Esto es esperado dado el avance tecnológico del último tiempo, y el impulso hacia el uso de este canal en detrimento de la presencialidad. Para el canal telefónico, casi 1 de cada 3 (31%) dice haber llamado a realizar una consulta, y 19% concurrido presencialmente.

Condicionado a haber utilizado el canal, la satisfacción es alta (incluso más alta que en otras áreas de negocio), a excepción del teléfono. Para este último, 21% se encuentra insatisfecho/muy insatisfecho. Como se comentó, de la fase cualitativa se desprende que la insatisfacción con el servicio telefónico está relacionada con los tiempos de espera para ser atendidos.

Gráfico 22: Satisfacción general con los canales de atención (en %), ATYR, 2022.

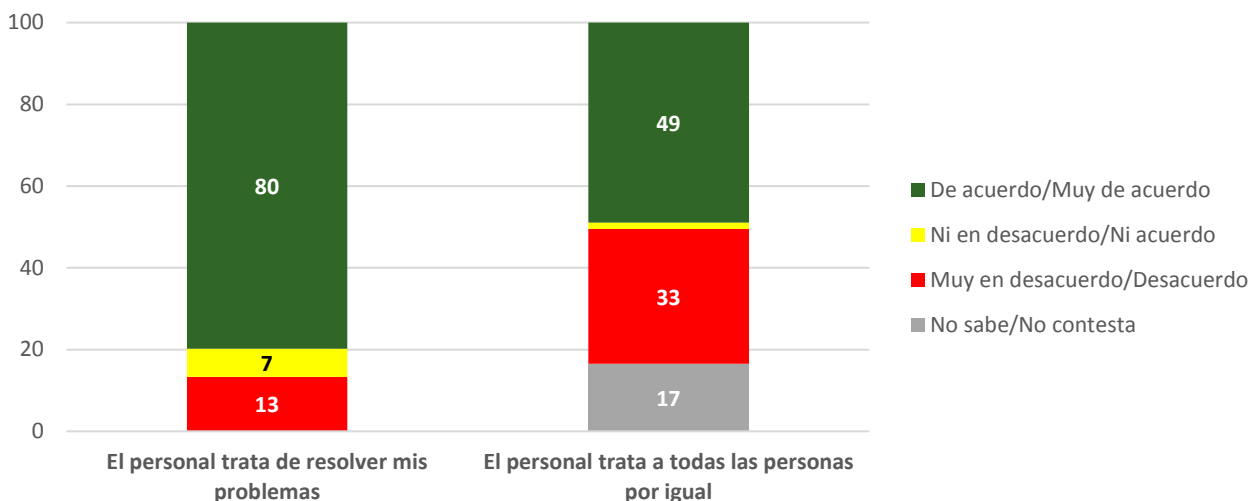


Canal presencial

Para quienes concurrieron en el último año de manera presencial (19%), se les consultó respecto a ciertas frases de acuerdo y desacuerdo con el personal por el que fueron atendidos. Este es un dato histórico relevado en todas las encuesta de satisfacción previas. El 80% está de acuerdo/muy de acuerdo en que el

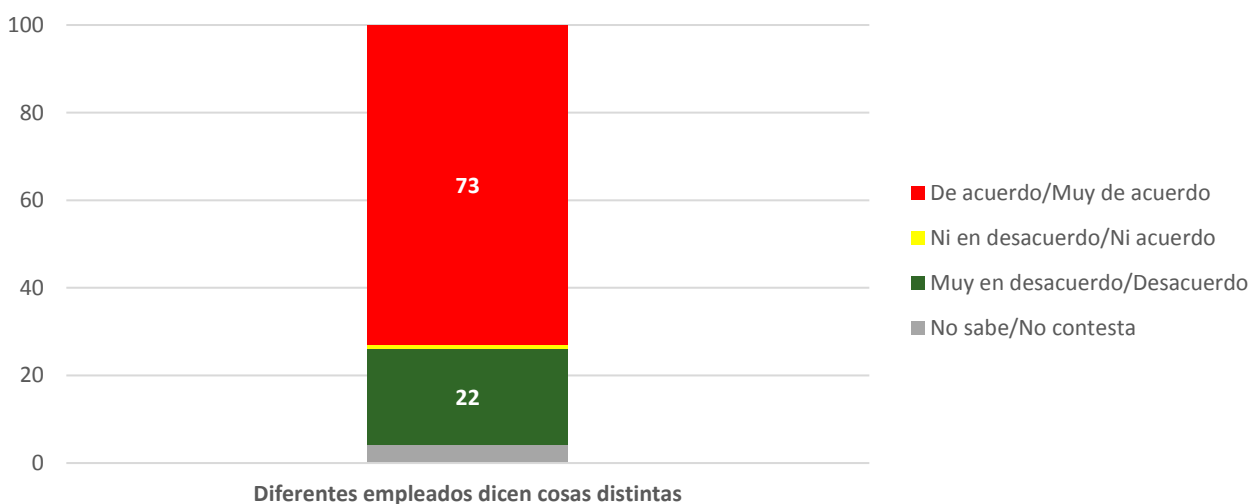
personal trata de resolver sus problemas, y 13% está en desacuerdo. Por su parte, respecto a que el personal trata a todas las personas por igual, casi 1 de cada 3 no está de acuerdo con esta afirmación y 17% no sabe/no contesta. Esto es razonable ya que no necesariamente las personas que concurren saben cómo tratan al resto. En los grupos de discusión de empresarios/as, y entrevistas en profundidad con gestores de la fase cualitativa, se relevó que en ATyR quienes se encuentran menos empoderados y más vulnerables reciben un trato diferencial por parte de quienes atienden de manera presencial.

Gráfico 23: Nivel de acuerdo con atributos de la atención presencial I (en %), ATYR, 2022.



Por su parte, casi 2 de cada 3 (73%) está de acuerdo en que diferentes empleados dicen cosas distintas. Es dable mencionar que estos guarismos son elevados en el histórico de las encuestas, con un comportamiento oscilante entorno a estos valores. Para 2018 se encontraba cercano al 60%.

Gráfico 24: Nivel de acuerdo con atributos de la atención presencial II (en %), ATYR, 2022.

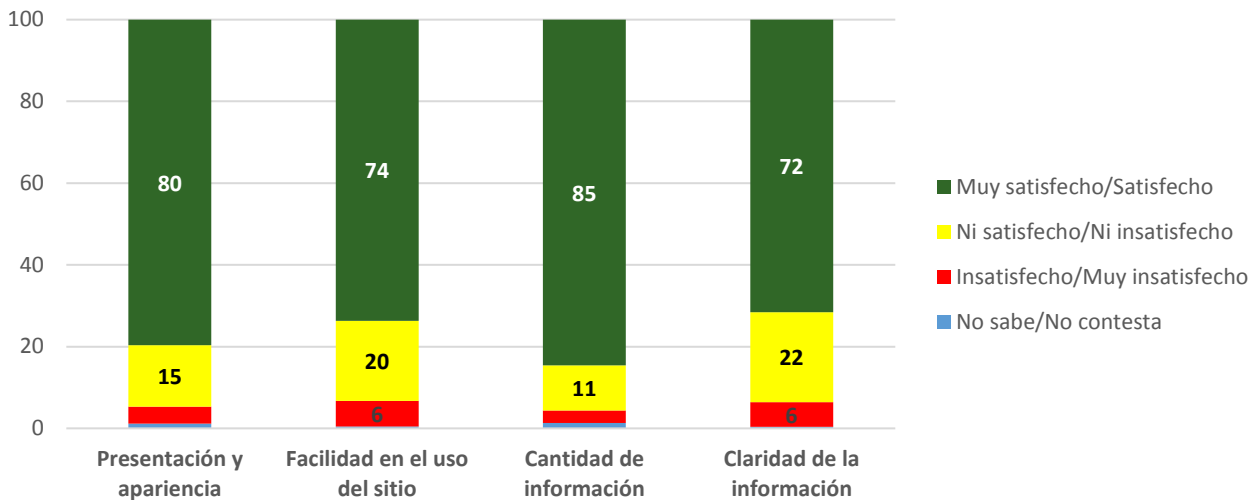


Canal Web

Sujeto al uso del canal web (83%), se preguntó a las empresas respecto a ciertos atributos de la página web. En general la satisfacción es alta para todos pero, se destacan porcentajes elevados de personas que no

tienen una opinión formada al respecto. Para la facilidad en el uso del sitio y claridad de la información, en el entorno de 20% no está ni satisfechos/ni insatisfechos.

Gráfico 25: Satisfacción con atributos de página web (en %), ATYR, 2022.



Adicionalmente, condicionado al uso del consúltenos en el último año (43%), se indagó sobre ciertas características del servicio brindado. Se destaca el mayor uso entre quienes tienen empleados en comparación con quienes no (50% y 31% respectivamente). Para todos los atributos (Gráfico 26) se observan porcentajes elevados de personas que no están ni satisfechas/ni insatisfechas, es decir, no tienen una opinión formada. Es menester señalar la insatisfacción respecto al tiempo transcurrido hasta obtener respuesta. El 40% dicen estar insatisfechas. Si bien esto es una alerta importante, no se debe perder de vista que esta encuesta en particular no indica dónde está el problema, sino que da un aviso por donde trabajar. Además, los tiempos suelen ser subjetivos a cada persona y suelen estar sujetos a la demanda de celeridad de quien realiza las consultas. En el Gráfico 27 se presenta la satisfacción con la respuesta obtenida del consúltenos. La satisfacción alcanza 64% y 1 de cada 5 dice estar insatisfecho (20%).

Gráfico 26: Satisfacción atributos consúltenos (en %), ATYR, 2022.

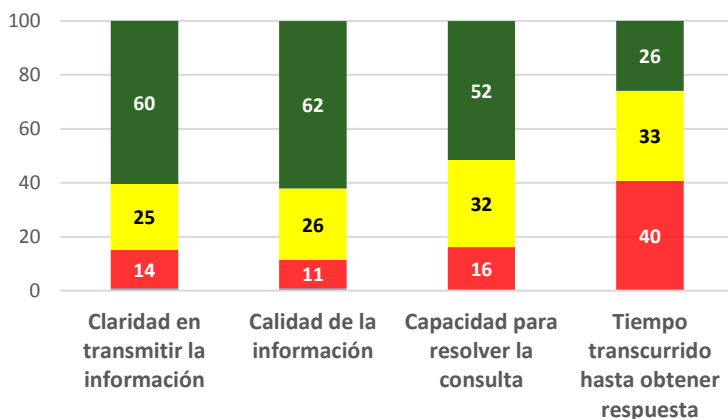
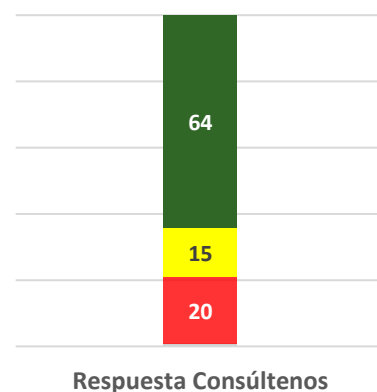
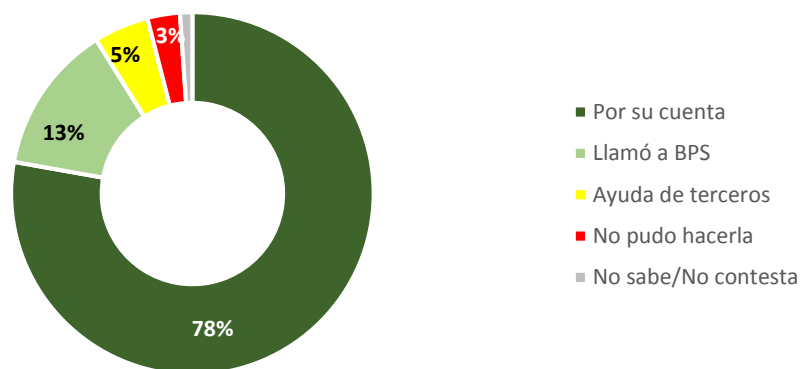


Gráfico 27: Satisfacción respuesta consúltenos (en %), ATYR, 2022.



Por último, 65% intentó realizar un trámite o gestión con su usuario autenticado a través de los servicios en línea. Al distinguir según tengan o no empleados, los guarismos alcanzan 74% y 53%. No se observan dificultades sobre este punto ya que cerca de 90% pudo realizarlo, por su cuenta (78%) o llamando al BPS (13%). Si se da apertura a este último dato considerando la presencia o no de empleados, 81% de quienes tienen pudieron por su cuenta y 6% no pudo. Para quienes no tienen, estos guarismos alcanzan 74% y 1% respectivamente. Esto denota, para el primer caso, que el hecho de tener empleados hace al uso más frecuente de los servicios en línea, esperando que la habilidad en el uso esté más incorporada que quienes no. Por su parte, respecto a quienes no pudieron hacerla, tener o no empleados también modifica los porcentajes. Esto se podría justificar en el hecho de tener mayor uso a través de este canal por el hecho de tener empleados, podría generar alguna dificultad para quienes se encargan de las gestiones con el organismo.

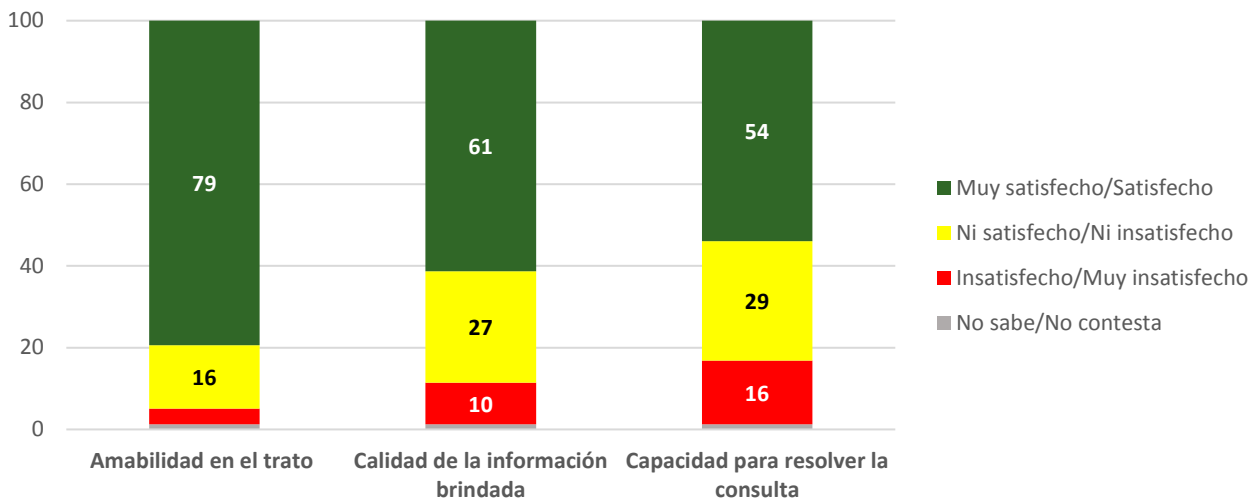
Gráfico 28: Gestiones a través de servicios en línea (en %), ATYR, 2022.



Canal telefónico

Casi 1 de cada 3 de las personas encuestadas de ATyR dicen haber utilizado el canal telefónico en el último año (31%), siendo mayor el uso entre quienes tienen empleados (aproximadamente 10 puntos porcentuales). Al consultar a quienes lo utilizaron sobre ciertos atributos de la atención como la amabilidad en el trato, la calidad de la información brindada y la capacidad para resolver la consulta, las dos primeras reciben una buena evaluación, pero se encuentra una alerta respecto al último atributo (en el entorno de 16% dicen estar insatisfechos). Esto podría deberse a qué es lo que esperan las personas que pueda informarse o resolverse a través de este canal, situación que debería ahondarse con otra herramienta que permita conocer con mayor exactitud los motivos que hacen a la insatisfacción. Adicionalmente, respecto a la calidad de la información y la capacidad para resolver la consulta, se destacan altos porcentajes de personas que no tienen una opinión formada al respecto (27% y 29% respectivamente).

Gráfico 29: Satisfacción con atributos de la atención telefónica (en %), ATYR, 2022.



Recomendaciones de relevamiento: poblaciones y cuestionarios

Tras haber finalizado el relevamiento surgen algunos ajustes para realizar a los formularios de encuestas a fin de mejorarlos. Por un lado, en el caso de las personas jubiladas y pensionistas, sería valioso incorporar el nivel de uso y satisfacción con el canal presencial para quienes accedieron a la prestación recientemente o se encuentran en tramitación. Además, sería apropiado quitar la consulta sobre el grado de satisfacción acerca de la información de fecha y lugar de cobro de la página web. Los altos guarismos de no respuesta indican que se encuentra en desuso.

Por otro lado, para todas las áreas de negocio, es pertinente revisar la formulación de las preguntas de acuerdo/desacuerdo con atributos de atención presencial. Hoy en día se encuentran enunciadas por la negativa, lo que dificulta su comprensión y posterior presentación. Esta modificación debe realizarse cuidadosamente a fin de no perder la comparabilidad con el histórico.

Por último, es menester incluir en todas las áreas de negocio, el apartado sobre comunicación institucional para saber el nivel de información de cada público y qué vías resultarían las más adecuadas para el contacto.

Reflexiones finales

El camino realizado deja en evidencia algunas cuestiones claves acerca de la imagen del BPS, la experiencia de las personas, las debilidades y las fortalezas. La institución cuenta con una muy buena imagen en el público en general, es de las empresas públicas más y mejor puntuadas por la población. Este público lo identifica con sus múltiples funciones, prestaciones y servicios.

Además, queda muy claro que la experiencia con la institución mejora la evaluación. Esto puede observarse en varias partes del recorrido. Por un lado, al comparar los guarismos obtenidos en la evaluación global por el público en general y por cada una de las áreas de negocios se constata un incremento en la satisfacción positiva de estos últimos grupos. Por otro, al cotejar la puntuación media obtenida para los distintos atributos de gestión (amabilidad, estado de los locales, eficiencia, etc.), se reafirma esta constatación. Ahora bien, si se analiza la distancia entre el público en general y cada área de negocio, se verifica que la brecha más

marcada es con pasivos y la menos con ATYR. Esto parecería indicar que la imagen mejora entre el público que tiene contacto, pero no es tan buena cuando este contacto es muy frecuente. Asimismo, esta distancia diferencial puede tener relación, con el tipo de vínculo de unos y otros con la institución. Mientras las personas jubiladas son en la actualidad beneficiarias, las otras son contribuyentes (lo que puede impactar en la percepción).

Más allá de estas diferencias entre público, cuando se ahonda en las debilidades, se constata que los tiempos, algunas características de la atención presencial, y la percepción sobre la claridad/calidad de la información aparecen de manera recurrente como puntos de alerta.

En relación a los tiempos, los de espera general, los de espera en atención telefónica, y la demora en la respuesta del consúltenos, son aspectos que aparecen como problemáticos o, al menos, con bastante espacio de mejora. El relevamiento realizado no permite saber si se trata de una cuestión particular (de ciertas áreas o trámites) o una cuestión general. Para ello es necesario ahondar en otras herramientas (como registros administrativos u otras encuestas), que complementen esta información.

En lo que respecta a la atención presencial, la alta proporción de personas que indican encontrarse de acuerdo con la afirmación Diferentes empleados dicen cosas distintas en las tres áreas de negocios, invitan a prestar atención a este punto. Al igual que con el tema tiempos, la encuesta no permite saber si es un problema particular o general, pero enciende una alerta sobre este punto. Nuevamente, para saberlo con exactitud es necesario poner en juego otras herramientas. Posiblemente, algunos de los proyectos de mejora de gestión que hoy tienen lugar en la institución (seguimiento de tickets, el derecho a entender, entre otros) puedan contribuir a echar luz sobre este aspecto.

En lo que hace a la calidad/claridad de la información, vale destacar que para los diferentes canales analizados por los distintos públicos seleccionados, se encuentra una alta proporción de personas que (habiendo hecho uso de los canales) no pueden emitir una opinión (negativa o positiva) sobre este aspecto. Esto, si bien no denota a priori un problema, es una alerta a atender.

Acerca de las fortalezas; la amabilidad, la tecnología y la eficiencia del personal aparecen como los aspectos mejor valorados por todos los públicos. Al respecto de la amabilidad, vale señalar que es un factor determinante de la experiencia de las personas, y por lo tanto, es un aspecto de gran importancia. El estudio cualitativo realizado en el marco de este proyecto, dejó en evidencia que la amabilidad en el trato pondera positivamente la satisfacción con independencia del resultado de la gestión.

Vinculado a la tecnología (que corresponde en la percepción de las personas a las posibilidades de gestión online), no es para todas las personas. Los resultados de este estudio, en conjunto con los del relevamiento cualitativo, muestran que existe un colectivo de personas con preferencias por los canales más tradicionales (presencial y telefónico) y dificultades para la migración a lo digital (personas de menores recursos, personas mayores, entre otras). Esto invita a no descuidar la atención por las otras vías, a pesar de que su peso relativo esté en caída.

Anexo 1

| Ficha metodológica | |
|---|---|
| Condición de elegibilidad | En la encuesta de opinión, las personas deben contar con acceso a telefonía celular o fija, y ser mayor de 18 años. Para las de satisfacción, deben haber recibido una prestación de actividad (enfermedad, maternidad, cuidados parentales, desempleo), estar percibiendo (o estén en trámite) jubilaciones y/o pensiones, o hayan contribuido al BPS en calidad de empresarios/as. Todo en referencia el año inmediatamente previo a la realización de la encuesta. Para ambas encuestas deben estar ubicados en cualquier parte del territorio nacional. |
| Tasa de respuesta | Para pasivos se concretaron 826 encuestas y para cada una de las otras áreas de negocio 1.000. La dificultad presentada para el primer caso se explica en un problema de calidad de los datos de contacto que se encuentran desactualizados. Esto no compromete la representatividad del estudio, pero da cuenta de un problema en la información de contacto que debería preverse para futuros contactos de BPS con esta población. Las tasas de respuesta oscilan entre 16% y 25%, siendo la más baja la encontrada para pasivos y la más alta para activos. |
| Muestras | |
| Opinión Pública | Población mayor de 18 años con acceso a telefonía celular o fija en todo el país. Se realizó un sorteo aleatorio multietápico, con la proporción de prefijos de los teléfonos fijos de acuerdo a la zona geográfica y de los móviles de acuerdo a la participación de cada empresa de telefonía en el total de celulares activos. |
| Activos | Personas beneficiarias de desempleo, enfermedad, maternidad, paternidad y cuidados parentales en el período comprendido entre enero 2021 y febrero 2022. Se contabilizan las personas una única vez según el beneficio para el que contaba con fecha de emisión más reciente y se quitan los individuos para los que figura fecha de fallecimiento. Luego se procede a estratificar la población de acuerdo a las prestaciones y se toma la muestra de 4.500 individuos en forma proporcional a cada estrato. |
| Pasivos | Se parte del stock de beneficiarios/as de pasividades contributivas (jubilaciones y pensiones por fallecimiento) en el período comprendido entre enero 2021 y febrero 2022, y solicitudes pendientes de las mismas prestaciones desde agosto 2021 al momento de extracción de la muestra. Se contabilizan las personas una única vez y se quitan los fallecidos. Luego se procede a estratificar en 4 grupos (stock jubilados, stock pensionistas, solicitud de jubilación en trámite y solicitud de pensión en trámite) y se toma la muestra de 4.900 individuos en forma proporcional a cada estrato. |
| ATyR | Se seleccionó una muestra de 4.500 empresas que tengan al menos una nómina (generada o presentada) entre enero 2021 y febrero 2022, y al menos un número de teléfono de contacto. Para la extracción se solicitó dividir la población en 5 estratos: estrato 1: empresas unipersonales sin dependientes los restantes 4 estratos de empresas con dependientes, según tamaño de la empresa por cantidad de empleados siguiendo el criterio establecido en el Decreto N° 504/007. La extracción se solicitó proporcional al tamaño de cada estrato. |

Anexo 2

Cuestionario de Opinión Pública

Buenas tardes, mi nombre es _____ y trabajo para CIFRA, una empresa que hace estudios de mercado y de opinión pública. En esta encuesta querríamos su evaluación de los servicios que brindan distintas instituciones. (SI ES MENOR DE 18, AGRADECER Y TERMINAR).

Sus respuestas son TOTALMENTE anónimas.

P1. ¿Con qué género se identifica?

1. Hombre 2. Mujer 3. Otro

P2. ¿En qué departamento reside?

LISTADO

P3. ¿Podría decirme su edad? (ANOTAR NUMERO, de 18 a 99)
(ANOTAR)_____

P4A. "Cuota hombre"

P4B. "Cuota mujer"

Evaluación general

5. Le voy a nombrar distintas instituciones públicas y el pido que evalúe cada una. Por ejemplo, ¿cuál es su evaluación general de la OSE, muy buena, buena, ni buena ni mala, mala o muy mala?

CODIGO

1. Muy mala
2. Mala
3. Ni/Ni
4. Buena
5. Muy buena
99. No sabe, no contesta

OSE

BPS

ANTEL

UTE

Banco de Seguros

ANCAP

Banco Hipotecario

6. Pensando en el BPS, ¿diría que ha mejorado o empeorado en los últimos 10 años?

1. Mejoró mucho
2. Mejoró
3. Permanece igual
4. Empeoró
5. Empeoró mucho
99. No sabe, no contesta

7. ¿Cuál considera que es la principal razón por la cual el BPS mejoró/empeoró?

8. ¿Cuáles servicios recuerda que presta el BPS? (NO SUGERIR, MARCAR TODOS LOS QUE MENCIONE)

- Jubilaciones
Subsidio por desempleo
Subsidio por maternidad
Subsidio por enfermedad
Asignaciones familiares
Servicio de atención (médica) materno infantil
Asignación de viviendas a pasivos
Lentes, prótesis
Gestión de empresas (ATYR)
Otro (ANOTAR)

9. Le voy a pedir que evalúe el funcionamiento de los distintos servicios del BPS, por lo que ha oído, no importa si usted los utiliza o no. Usando la escala donde 1 es muy malo y 5 muy bueno, ¿qué puntaje le pondría al servicio de CODIGO

1. Muy malo
2. Malo
3. Ni/Ni
4. Bueno
5. Muy bueno
99. No sabe, no contesta

- Jubilaciones
Subsidio por desempleo
Subsidio por maternidad
Subsidio por enfermedad
Asignaciones familiares
Servicio de atención (médica) materno infantil
Asignación de viviendas a pasivos
Gestión de empresas (ATYR)

10. PASANDO AHORA A LA ATENCION QUE BRINDA EL BPS, y usando la misma escala donde 1 es muy malo y 5 muy bueno, ¿qué puntaje le pondría a...?

CODIGO

1. Muy malo
2. Malo
3. Ni/Ni
4. Bueno
5. Muy bueno
99. No sabe, no contesta

- a. el servicio que brinda
b. La facilidad de los trámites
c. La duración de los trámites
d. El tiempo de espera en ser atendido
e. La amabilidad del personal
f. La eficiencia del personal
g. El estado de los locales
h. la tecnología que tiene el BPS

11. ¿Alguna vez se contactó con el BPS o concurre para pedir información o realizar algún trámite? (SI SE CONTACTÓ) ¿Con qué frecuencia se contactó en el último año?

1. Varias veces por mes
2. Una vez por mes
3. Algunas veces en el año
4. Una vez en el año
5. No se contactó en el último año, antes
6. Nunca se contactó
99. Ns/Nc

12. (SI SE CONTACTO EN EL ULTIMO AÑO) En el último año, ¿alguna vez recurrió al BPS para...? (LEER TODAS Y MARCAR LAS GESTIONES QUE REALIZÓ)

- Tramitar jubilación o pensión
- Tramitar subsidio por desempleo
- Tramitar subsidio por maternidad
- Tramitar subsidio por enfermedad
- Tramitar asignaciones familiares
- Servicio de atención (médica) materno infantil
- Gestión por su empresa

Atención presencial

13. Para realizar alguna de esas gestiones, ¿Ud. tuvo que concurrir PERSONALMENTE a las oficinas del BPS?

1. Sí, para alguna sí
2. No

14. (SI CONCURRIO) ¿Se agendó antes de concurrir, o fue directamente a las oficinas a averiguar?

1. Se agendó antes en la web
2. Se agendó antes por teléfono
3. Fue directamente a las oficinas
99. Ns/Nc

15. (SI CONCURRIO) Pensando en el sector al que concurre, ¿Cuál es su nivel de satisfacción con el personal que lo atendió?

1. Muy insatisfecho
2. Insatisfecho
3. Ni satisfecho ni insatisfecho
4. Satisfecho
5. Muy satisfecho
99. No sabe, no contesta

Atención telefónica

16. ¿Sabe si el BPS tiene un servicio de atención telefónica? (SI SABE) ¿Y llamó alguna vez al servicio telefónico DEL BPS en el último año?

1. No tiene
2. No sabe si tiene
3. Tiene, no llamó en último año
4. Tiene, llamó en último año
99. Ns/Nc

17. (SI LLAMO) ¿Cuál es su nivel de satisfacción general con el servicio de atención telefónica?

1. Muy insatisfecho
2. Insatisfecho
3. Ni satisfecho ni insatisfecho
4. Satisfecho
5. Muy satisfecho
99. No sabe, no contesta

Página Web

18. ¿Consultó alguna vez la página web del BPS? (SI CONSULTÓ) ¿En el último año o antes?

1. No consultó
2. Consultó, no en el último año
3. Consultó en el último año
99. Ns/Nc

19. (SI CONSULTÓ) ¿Para qué visitó la página web, para hacer una consulta, para realizar un trámite, para buscar información?

1. Realizar una consulta
2. Realizar un trámite
3. Buscar información
99. Ns/Nc
- Otra (ANOTAR)

20. (SI CONSULTÓ) ¿Cuál es su nivel de satisfacción general con la página web del BPS?

1. Muy insatisfecho
2. Insatisfecho
3. Ni satisfecho ni insatisfecho
4. Satisfecho
5. Muy satisfecho
99. No sabe, no contesta

Servicios en línea

21. ¿Sabe que puede tener un usuario personal para realizar trámites y gestiones en línea a través de la página web del BPS? (SI SABE) ¿Usted tiene un usuario personal en el BPS?

1. No sabe
2. Sabe, no tiene
3. Sabe, tiene

22. (SI NO TIENE) ¿Le interesaría tener un usuario personal en el BPS para realizar trámites y gestiones en línea?

1. Seguro sí
2. Probablemente sí
3. No le interesa
99. Ns/Nc

23. (SI TIENE USUARIO) ¿Trató de realizar alguna gestión o trámite utilizando ese usuario personal a través de la web del BPS en el último año?

1. Si
2. No

24. (SI TRATO DE REALIZAR UNA GESTION) ¿Y logró realizar la gestión que quería por su cuenta, tuvo que llamar al BPS o pedir ayuda para hacerla, o al fin no pudo hacerla?

1. Logró por su cuenta
2. Logró después de llamar al BPS
3. Logró después de pedir ayuda a otro (del hogar/del trabajo)
4. No pudo hacerla
99. Ns/Nc

Comunicación

25. ¿Ud. se considera informado sobre los beneficios que brinda el BPS a la población?

1. Muy informado
2. Bastante informado
3. Poco informado
4. Nada informado
99. Ns/Nc

26. ¿Cuál sería el mejor medio para que el BPS brinde información a la población?

1. TV
2. Radio
3. Prensa papel
4. Su sitio en internet
5. Redes sociales
6. Locales BPS
7. Mensajes de texto

27. ¿Cómo evalúa la comunicación que el BPS realiza en los medios de comunicación?

1. Muy mala
2. Mala
3. Ni/Ni
4. Buena
5. Muy buena
77. No recuerda ninguna
99. Ns/Nc

28. ¿Ud. recuerda alguna comunicación reciente del BPS? (SI RECUERDA) ¿Recuerda qué comunicaba?

1. No recuerda ninguna comunicación
2. Recuerda, pero no de qué trataba

Recuerda (ANOTAR) _____

29. Si usted necesitara informarse sobre alguna gestión que debe realizar en el BPS, ¿adónde buscaría esa información?

1. Iría a un local BPS
2. Llamaría al teléfono del BPS
3. Buscaría información en el sitio web del BPS
4. Mandaría un mail al BPS
5. Preguntaría en el trabajo
9. Ns/Nc

30. (SI MENCIONA LUGAR) ¿Por qué buscaría información allí?

1. Es el único que conoce
2. Es lo más cómodo/rápido
3. Es el más confiable
4. Otro

31. Para finalizar, ¿cuánto tiempo piensa que demora el trámite para obtener una jubilación o pensión del BPS?

32. ¿Considera que ese trámite es (LEER ALTERNATIVAS)?

1. Muy sencillo
2. Sencillo
3. Ni/Ni, depende
4. Complicado
5. Muy complicado
9. Ns/Nc

Datos del encuestado/a

33. ¿Cuál es el último año de educación que ha completado?

1. Sin educación formal
2. Primaria
3. Ciclo básico incompleto o completo (hasta 3°)
4. Bachillerato incompleto o completo (4° o más)
4. Terciaria no universitaria
5. Terciaria universitaria

P34. ¿Ud. trabaja?

1. Trabaja
2. Está en seguro de paro
3. Jubilado
4. Desocupado
5. Estudia (no trabaja ni en seguro)
6. Ama de casa
7. Rentista, pensionista, no hace nada
99. Ns/Nc

35. (SI TRABAJA o JUBILADO) ¿Es/era empleado, trabaja por cuenta propia, es patrón? SI TRABAJA EN LOS DOS, EN EL QUE GANA MÁS)

1. Empleado público
2. Empleado privado
3. Cuenta propia con local
4. Cuenta propia sin local
5. Patrón con empleados
6. Miembro de cooperativa
7. Trabajador no remunerado
9. Ns/Nc

36. (SI TRABAJA O JUBILADO) ¿Qué tareas realiza/ba en ese trabajo?

1. Director/gerente
2. Profesional universitario
3. Técnico
4. Empleado de oficina
5. Trabajador de servicios, comercio
6. Obrero calificado/operador de máquinas
7. Obrero no calificado
8. Fuerzas Armadas
9. Ns/Nc

Cuestionario de Pasivos

Buenas tardes, ¿podría hablar con ...? Mi nombre es _____ y estoy llamando desde CIFRA, una empresa que hace estudios de opinión pública. En esta ocasión, estamos haciendo un estudio para el BPS, que quiere evaluar los servicios que presta, e interesa su experiencia como usuario. Sus respuestas son TOTALMENTE anónimas.

Evaluación general

1. Para comenzar, ¿cuál es su evaluación general del BPS? (LEER ALTERNATIVAS)

1. Muy mala
2. Mala
3. Ni buena ni mala
4. Buena
5. Muy buena
9. No sabe, no contesta

2. ¿Diría que el BPS ha mejorado o empeorado en los últimos 10 años? (PREGUNTAR MATIZ)

1. Mejoró mucho
2. Mejoró
3. Permanece igual
4. Empeoró
5. Empeoró mucho
9. No sabe, no contesta

3. Pensando en las gestiones que realizó en el BPS VINCULADAS A SU JUBILACION/PENSIÓN, y utilizando una escala de 1 muy insatisfecho a 5 muy satisfecho, ¿qué puntaje le pondría al... (LEER FRASES DE A UNA Y MARCAR)

CODIGO DE RESPUESTAS:

1. Muy insatisfecho
2. Insatisfecho
3. Ni satisfecho ni insatisfecho
4. Satisfecho
5. Muy satisfecho
9. No sabe, no contesta

a. Servicio que recibió

b. La facilidad de los trámites

c. La duración de los trámites

d. El tiempo de espera en ser atendido

e. La amabilidad del personal

f. La eficiencia del personal

g. El estado de los locales

h. la tecnología que tiene el BPS

Trámite jubilatorio

4. Respecto al trámite de su jubilación/pensión en el BPS, ¿cuándo lo tramitó? (LEER ALTERNATIVAS)

1. Está tramitando
2. Finalizó en los últimos 2 años
3. Finalizó hace más de 2 años
9. Ns/Nc

5. (SI P3=3) ¿Cuánto hace que cobra su jubilación/pensión?

1. Más de 2 años, hasta 5
2. 6 a 10 años
3. Más de 10 años
9. Ns/Nc

6. ¿En cuál departamento realizó el trámite?

1. Montevideo
2. Artigas
3. Canelones
4. Cerro Largo
5. Colonia
6. Durazno
7. Flores
8. Florida
9. Lavalleja
10. Maldonado
11. Paysandú
12. Rio Negro
13. Rivera
14. Rocha
15. Salto
16. San José
17. Soriano
18. Tacuarembó
19. Treinta y Tres

SOLO SI RESPONDIÓ 1 O 2 EN P3

7. Pensando en la información que le brindaron en el BPS cuando empezó a gestionar su jubilación/pensión, usando una escala donde de 1 Muy insatisfecho a 5 Muy satisfecho, ¿qué puntaje le pondría a...

CODIGO

1. Muy insatisfecho
2. Insatisfecho
3. Ni satisfecho ni insatisfecho
4. Satisfecho
5. Muy satisfecho
9. No sabe, no contesta

a. La información sobre cómo hacer los trámites?

b. La información sobre los documentos y requisitos para poder iniciar los trámites?

c. la claridad de los formularios a completar

SOLO SI RESPONDIÓ 1 O 2 EN P3

8. Refiriéndose a los trámites que realizó para su jubilación/pensión, le pido que me diga si está de acuerdo o en desacuerdo con las siguientes frases. (PREGUNTAR MATIZ)

Los documentos solicitados son fáciles de obtener

1. Muy en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Ni en desacuerdo ni de acuerdo
4. De acuerdo
5. Muy de acuerdo
9. No sabe, no contesta

Hay que contactarse/ir pocas veces al BPS para culminar el trámite de la jubilación/pensión

1. Muy en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Ni en desacuerdo ni de acuerdo
4. De acuerdo
5. Muy de acuerdo
9. No sabe, no contesta

9. SOLO SI RESPONDIÓ 2 EN P3 ¿Cuánto tiempo transcurrió desde que comenzó a gestionar su jubilación hasta que culminó el trámite?

1. Menos de 60 días (menos de 2 meses)
2. Más de 2 meses, hasta 4
3. Más de 4 meses hasta 6
4. Más de 6 meses hasta 12
5. Más de un año
9. Ns/Nc

10. (SOLO SI RESPONDIÓ 1 EN P3) ¿Cuánto tiempo hace que está realizando el trámite para obtener su jubilación/pensión?

1. Menos de 60 días (menos de 2 meses)
2. Más de 2 meses, hasta 4
3. Más de 4 meses hasta 6
4. Más de 6 meses hasta 12
5. Más de un año
9. Ns/Nc

11. SOLO SI RESPONDIÓ 1 o 2 EN P3

¿Está satisfecho o insatisfecho con la duración del trámite? (PREGUNTAR MATIZ)

1. Muy insatisfecho
2. Insatisfecho
3. Ni satisfecho ni insatisfecho
4. Satisfecho
5. Muy satisfecho
9. No sabe, no contesta

Atención presencial

12. (PARA TODOS) La última vez que concurrió por una gestión de su jubilación/pensión, ¿Se agendó antes de concurrir? (SI SE AGENDO) ¿Cómo se agendó?

1. Se agendó antes en la web
2. Se agendó antes por teléfono

3. Se agendó en el mostrador de la oficina
4. No se agendó, fue y lo atendieron
9. Ns/Nc

13. (SI SE AGENDO) ¿Cuál es su nivel de satisfacción general con el funcionamiento de la agenda? (LEER ALTERNATIVAS)

1. Muy insatisfecho
2. Insatisfecho
3. Ni satisfecho ni insatisfecho
4. Satisfecho
5. Muy satisfecho
9. No sabe, no contesta

14. (SI SE AGENDO) ¿Por qué está satisfecho/insatisfecho con el funcionamiento de la agenda?

Pregunta abierta

(SE CAMBIA DE LUGAR)

15. Ahora le voy a leer algunas afirmaciones, y le pido que me diga si está de acuerdo o en desacuerdo con cada una. (PREGUNTAR MATIZ)

CODIGO

1. Muy en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Ni en desacuerdo ni de acuerdo
4. De acuerdo
5. Muy de acuerdo
9. No sabe, no contesta

Diferentes empleados dicen cosas distintas

El personal trata de resolver mis problemas

c. El personal trata a todos los usuarios por igual

Página web

16. En el último año ¿consultó alguna vez la página web del BPS?

1. Sí, consultó en el último año
2. No consultó, Ns/Nc

17. (SI CONSULTÓ) ¿Para qué la usó, para consultar información o para hacer un trámite?

1. Realizar trámites
2. Consultar información
3. Ambas
9. No sabe, no contesta

18. (SI CONSULTÓ) ¿Cuál es su nivel de satisfacción general con la página web del BPS? (LEER ALTERNATIVAS)

1. Muy insatisfecho
2. Insatisfecho
3. Ni satisfecho ni insatisfecho
4. Satisfecho
5. Muy satisfecho
9. No sabe, no contesta

19. (SI CONSULTÓ) Ahora le voy a nombrar algunos aspectos específicos sobre la información general de la página Web. En una escala de 1 Muy insatisfecho a 5 Muy satisfecho, ¿qué puntaje le pondría a...?

CODIGO

1. Muy insatisfecho
2. Insatisfecho
3. Ni satisfecho ni insatisfecho
4. Satisfecho
5. Muy satisfecho
9. No sabe, no contesta

- a. La presentación y apariencia del sitio web del BPS
- b. La facilidad en el uso del sitio
- c. La cantidad de información que tiene
- d. La claridad de la información que tiene el sitio del BPS
- e. La facilidad para consultar fechas de cobro/pago

Servicios en línea

20. ¿Sabe que puede tener un usuario personal para realizar trámites y gestiones en línea a través de la página web del BPS? (SI SABE) ¿Usted tiene un usuario personal en el BPS?

1. No sabe que puede tener usuario
2. Sabe, no tiene
3. Tiene usuario personal BPS

21. (SI TIENE USUARIO) ¿Trató de realizar alguna gestión o trámite utilizando ese usuario personal a través de la web del BPS en el último año?

1. Sí
2. No, Ns/Nc

22. (SI TRATO) ¿Y logró realizar la gestión que quería por su cuenta, tuvo que llamar al BPS o pedir ayuda para hacerla, o al fin no pudo hacerla?

1. Logró por su cuenta
2. Logró después de llamar al BPS
3. Logró después de pedir ayuda a otro (del hogar/del trabajo)
4. No pudo hacerla
9. Ns/Nc

23. (SI REALIZO/COMENZO TRAMITE) Ahora le voy a nombrar algunos aspectos sobre los servicios en línea, a los que se accede a través del usuario personal del BPS. En una escala de 1 Muy insatisfecho a 5 Muy satisfecho, ¿qué puntaje le pondría a...?

CODIGO

1. Muy insatisfecho
2. Insatisfecho
3. Ni satisfecho ni insatisfecho
4. Satisfecho
5. Muy satisfecho
9. No sabe, no contesta

- a. La facilidad en el uso de las pantallas (amigabilidad)
- b. La claridad de las ayudas para realizar el trámite en línea
- c. La posibilidad de realizar distintos trámites en línea

Atención telefónica

24. ¿Utilizó el servicio telefónico del BPS en el último año?

1. Sí
2. No, Ns/Nc

23. (SI USO) ¿Cuál es su nivel de satisfacción general con el servicio de atención telefónica? (LEER ALTERNATIVAS)

1. Muy insatisfecho
2. Insatisfecho
3. Ni satisfecho ni insatisfecho
4. Satisfecho
5. Muy satisfecho
9. No sabe, no contesta

25. (SI USO) Ahora le voy a nombrar algunos aspectos específicos del servicio de atención telefónica. En una escala de 1 Muy insatisfecho a 5 Muy satisfecho, ¿qué puntaje le pondría a...?

CODIGO

1. Muy insatisfecho
2. Insatisfecho
3. Ni satisfecho ni insatisfecho
4. Satisfecho
5. Muy satisfecho
9. No sabe, no contesta

- a. La amabilidad en el trato de los operadores telefónicos
- b. La calidad de la información brindada por teléfono
- c. La capacidad para resolver la consulta por teléfono

Quejas

26. En el último año, ¿pensó en realizar un reclamo o queja al BPS? (SI PENSO) ¿Y al fin presentó una queja?

1. Pensó en reclamar, pero al fin no lo hizo
2. Hizo un reclamo
3. No pensó en reclamar

27. (SI PENSO O HIZO) ¿Cuál era la principal razón de su reclamo o queja? (NO SUGERIR)

1. Demora en atenderlo
 2. Trato del personal
 3. Claridad de la información obtenida
 4. Calidad en la información obtenida (INFORMACION ERRONEA, CONTRADICTORIA, ETC.)
 5. Dificultad/imposibilidad de realizar una gestión
 6. Demora/atraso en la resolución del problema, la autorización del trámite
- Otro (ANOTAR)

28. (SI RECLAMO) ¿Cuál de los siguientes medios utilizó para presentar el reclamo/queja? (LEER ALTERNATIVAS)

1. Presencial a BPS
 2. Por teléfono
 3. Por escrito (mail, carta, redes, CONSULTENOS, CONTACTENOS)
 9. Ns/Nc
- Otro (ANOTAR)

29. (SI RECLAMO) ¿Obtuvo respuesta a su reclamo/queja?

1. Sí
2. No
9. Ns/Nc

30. (SI OBTUVO RESPUESTA) ¿Cuál es su nivel de satisfacción respecto a la respuesta obtenida? (LEER ALTERNATIVAS)

1. Muy insatisfecho
2. Insatisfecho
3. Ni satisfecho ni insatisfecho
4. Satisfecho
5. Muy satisfecho
9. No sabe, no contesta

31. Pensando en su última ocupación antes de tramitar su jubilación/ pensión, ¿Era empleado, trabajaba por cuenta propia, era patrón? SI TRABAJABA EN VARIOS, EN EL QUE GANABA MÁS

1. Empleado público
2. Empleado privado
3. Cuenta propia con local
4. Cuenta propia sin local
5. Patrón con empleados
6. Miembro de cooperativa
7. Trabajador no remunerado
8. No trabajó, ama de casa, otro
9. Ns/Nc

32. (SI TRABAJABA) ¿Qué tareas realizaba en ese trabajo?

1. Director/gerente
2. Profesional universitario
3. Técnico
4. Empleado de oficina
5. Trabajador de servicios, comercio
6. Obrero calificado/operador de máquinas
7. Obrero no calificado
8. Fuerzas Armadas
9. Ns/Nc

33. La última pregunta, sólo para clasificar las respuestas, ¿cuál es el último año de educación que ha completado?

1. Sin educación formal
2. Primaria
3. Ciclo básico incompleto o completo (hasta 3°)
4. Bachillerato incompleto o completo (4° o más)
5. Terciaria no universitaria
6. Terciaria universitaria
9. Ns/Nc

Cuestionario de activos

Evaluación general

1. Para comenzar, utilizando una escala de 1 a 5, donde 1 es muy mala y 5 muy buena, ¿cuál es su evaluación general del BPS?

1. Muy mala
2. Mala
3. Ni buena ni mala
4. Buena
5. Muy buena
9. No sabe, no contesta

2. ¿Diría que ha mejorado o empeorado en los últimos 10 años? (PREGUNTAR MATIZ)

1. Mejoró mucho
2. Mejoró
3. Permanece igual
4. Empeoró
5. Empeoró mucho
9. No sabe, no contesta

3. En el último año, ¿alguna vez se contactó con el BPS o concurre para pedir información o realizar algún trámite? (SI SE CONTACTÓ) ¿Con qué frecuencia se contactó en el último año?

1. Varias veces por mes
2. Una vez por mes
3. Algunas veces en el año
4. Una vez en el año
5. No se contactó en el último año
9. Ns/Nc

Trámites e información

4. Pensando en las gestiones que ha realizado en el BPS VINCULADAS A SU EMPLEO y utilizando una escala de 1 muy insatisfecho a 5 muy satisfecho, ¿qué puntaje le pondría al... (LEER FRASES DE A UNA Y MARCAR)

CODIGO DE RESPUESTAS:

1. Muy insatisfecho
2. Insatisfecho
3. Ni satisfecho ni insatisfecho
4. Satisfecho
5. Muy satisfecho
99. No sabe, no contesta

- a. Servicio que recibió
- b. La facilidad de los trámites
- c. La duración de los trámites
- d. El tiempo de espera en ser atendido
- e. La amabilidad del personal
- f. La eficiencia del personal
- g. El estado de los locales
- h. la tecnología que tiene el BPS

5. ¿Cuál de las siguientes fue la ULTIMA GESTION que realizó en el BPS VINCULADA CON SU EMPLEO?

1. Subsidio por desempleo/seguro de paro
2. Subsidio por enfermedad
3. Subsidio por maternidad/paternidad
4. Subsidio de medio horario para cuidados parentales
5. Asignación familiar
6. Lentes, prótesis, otro
- Otra (ANOTAR)
9. Ns/Nc

Atención presencial

6. Para realizar esa gestión, ¿Ud. tuvo que concurrir PERSONALMENTE a las oficinas del BPS?

1. Si
2. No

7. (SI CONCURRIO) ¿Se agendó previamente para concurrir? (SI SE AGENDO) ¿Cómo se agendó?

1. Se agendó antes en la web
2. Se agendó antes por teléfono
3. Se agendó en el mostrador de la oficina
4. No se agendó, fue y lo atendieron
9. Ns/Nc

8. (SI SE AGENDO) ¿Cuál es su nivel de satisfacción general con el funcionamiento de la agenda? (LEER ALTERNATIVAS)

1. Muy insatisfecho
2. Insatisfecho
3. Ni satisfecho ni insatisfecho
4. Satisfecho
5. Muy satisfecho
9. No sabe, no contesta

9. (SI SE AGENDO) ¿Por qué está satisfecho/insatisfecho?
Pregunta abierta

10. (SI CONCURRIO) Pensando en el sector al que concurre, ¿Cuál es su nivel de satisfacción con el personal que lo atendió? (LEER ALTERNATIVAS)

1. Muy insatisfecho
2. Insatisfecho
3. Ni satisfecho ni insatisfecho
4. Satisfecho
5. Muy satisfecho
99. No sabe, no contesta

11. (SI CONCURRIO) Ahora le voy a leer algunas afirmaciones, y le pido que me diga si está de acuerdo o en desacuerdo con cada una. (PREGUNTAR MATIZ)

CODIGO

1. Muy en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Ni en desacuerdo ni de acuerdo
4. De acuerdo

5. Muy de acuerdo
9. No sabe, no contesta

Diferentes empleados dicen cosas distintas

El personal trata de resolver mis problemas

c. El personal trata a todos los usuarios por igual

Página Web

12. En el último año ¿consultó alguna vez la página web del BPS?

1. Sí, consultó en el último año
2. No consultó

13. (SI CONSULTO) ¿Cuál es su nivel de satisfacción general con la página web del BPS? (LEER ALTERNATIVAS)

1. Muy insatisfecho
2. Insatisfecho
3. Ni satisfecho ni insatisfecho
4. Satisfecho
5. Muy satisfecho
9. No sabe, no contesta

14. (SI CONSULTO) Ahora le voy a nombrar algunos aspectos específicos sobre la información general de la página Web. En una escala de 1 Muy insatisfecho a 5 Muy satisfecho, ¿cuál es su nivel de satisfacción con...?

CODIGO

1. Muy insatisfecho
2. Insatisfecho
3. Ni satisfecho ni insatisfecho
4. Satisfecho
5. Muy satisfecho
9. No sabe, no contesta

a. La presentación y apariencia del sitio web del BPS

b. La facilidad en el uso del sitio

c. La cantidad de información que tiene

d. La claridad de la información que tiene el sitio del BPS

Servicios en línea

15. ¿Sabe que puede tener un usuario personal para realizar trámites y gestiones en línea a través de la página web del BPS? (SI SABE) ¿Usted tiene un usuario personal en el BPS?

1. No sabe que puede tener usuario
2. Sabe, no tiene
3. Tiene usuario personal BPS

16. (SI TIENE USUARIO) ¿Trató de realizar alguna gestión o trámite utilizando ese usuario personal a través de la web del BPS en el último año?

1. Sí
2. No

(SI TRATO) ¿Y logró realizar la gestión que quería por su cuenta, tuvo que llamar al BPS o pedir ayuda para hacerla, o al fin no pudo hacerla?

1. Logró por su cuenta
2. Logró después de llamar al BPS
3. Logró después de pedir ayuda a otro (del hogar/del trabajo)
4. No pudo hacerla
9. Ns/Nc

17. (SI REALIZO/COMENZO TRAMITE) Ahora le voy a nombrar algunos aspectos sobre los servicios en línea, a los que se accede a través de la cuenta de usuario personal del BPS. En una escala de 1 Muy insatisfecho a 5 Muy satisfecho, ¿cuál es su nivel de satisfacción con...?

CODIGO

1. Muy insatisfecho
2. Insatisfecho
3. Ni satisfecho ni insatisfecho
4. Satisfecho
5. Muy satisfecho
99. No sabe, no contesta

a. La facilidad en el uso de las pantallas (amigabilidad)

b. La claridad de las ayudas para realizar el trámite en línea

c. La posibilidad de realizar distintos trámites en línea

18. (SI CONSULTO WEB-P12=1) ¿Usted ha utilizado el "CONSULTENOS", de Servicios en línea del BPS, para informarse o realizar trámites en el último año?

1. Si
2. No

19. (SI USO CONSULTENOS) ¿Cuál es su nivel de satisfacción respecto a las respuestas obtenidas? (LEER ALTERNATIVAS)

1. Muy insatisfecho
2. Insatisfecho
3. Ni satisfecho ni insatisfecho
4. Satisfecho
5. Muy satisfecho
99. No sabe, no contesta

20. (SI USO CONSULTENOS) Ahora le voy a nombrar algunos aspectos específicos sobre la respuesta que recibió en el CONSULTENOS, de servicios en línea del BPS. En una escala de 1 Muy insatisfecho a 5 Muy satisfecho, ¿cuál es su nivel de satisfacción con...?

CODIGO

1. Muy insatisfecho
2. Insatisfecho
3. Ni satisfecho ni insatisfecho
4. Satisfecho
5. Muy satisfecho
99. No sabe, no contesta

La claridad en la forma de transmitir la información

La calidad de la información

La capacidad para resolver la consulta

d. el tiempo transcurrido hasta obtener respuesta

21. ¿Sabe que puede descargar aplicaciones móviles para realizar trámites y/o consultar información en el BPS? (SI SABE) ¿Utilizó alguna de las apps del BPS en el último año?

1. No sabe que puede descargar app BPS
2. Sabe, no usó
2. Usó alguna app del BPS en último año

22. (SI USO APP) ¿Cuál es su nivel de satisfacción con la app que utilizó/a? (LEER ALTERNATIVAS)

1. Muy insatisfecho
2. Insatisfecho
3. Ni satisfecho ni insatisfecho
4. Satisfecho
5. Muy satisfecho
9. No sabe, no contesta

Atención telefónica

23. ¿Utilizó el servicio telefónico DEL BPS en el último año?

1. Si
2. No

24. (SI USO) ¿Cuál es su nivel de satisfacción general con el servicio de atención telefónica? (LEER ALTERNATIVAS)

1. Muy insatisfecho
2. Insatisfecho
3. Ni satisfecho ni insatisfecho
4. Satisfecho
5. Muy satisfecho
9. No sabe, no contesta

25. (SI USO) Ahora le voy a nombrar algunos aspectos específicos del servicio de atención telefónica. En una escala de 1 Muy insatisfecho a 5 Muy satisfecho, ¿cuál es su nivel de satisfacción con...?

CODIGO

1. Muy insatisfecho
2. Insatisfecho
3. Ni satisfecho ni insatisfecho
4. Satisfecho
5. Muy satisfecho
99. No sabe, no contesta

a. La amabilidad en el trato de los operadores telefónicos

b. La calidad de la información brindada por teléfono

c. La capacidad para resolver la consulta por teléfono

Quejas

26. En el último año, ¿pensó en realizar un reclamo o queja al BPS? (SI PENSO) ¿Y al fin presentó una queja?

1. Pensó en reclamar, pero al fin no lo hizo

2. Hizo un reclamo
2. No pensó en reclamar

27. (SI PENSO O HIZO) ¿Cuál era la principal razón de su queja?

1. Demora en atenderlo
2. Trato del personal
3. Claridad de la información obtenida
4. Calidad en la información obtenida (INFORMACION ERRONEA, CONTRADICTORIA, ETC.)
5. Dificultad/imposibilidad de realizar una gestión
6. Demora/atraso en la resolución del problema, la autorización del trámite
- Otro (ANOTAR)

28. (SI RECLAMO) ¿Cuál de los siguientes medios utilizó para presentar el reclamo?

1. Presencial a BPS
2. Por teléfono
3. Por escrito (mail, carta, redes, CONSULTENOS, CONTACTENOS)
- Otro (ANOTAR)

29. (SI RECLAMO) ¿Obtuvo respuesta a su reclamo/queja?

1. Si
2. No

30. (SI OBTUVO RESPUESTA) ¿Cuál es su nivel de satisfacción respecto a la respuesta obtenida? (LEER ALTERNATIVAS)

1. Muy insatisfecho
2. Insatisfecho
3. Ni satisfecho ni insatisfecho
4. Satisfecho
5. Muy satisfecho
9. No sabe, no contesta

Datos del encuestado/a

31. ¿Cuál es el último año de educación que ha completado?

1. Sin educación formal
2. Primaria
3. Ciclo básico incompleto o completo (hasta 3°)
4. Bachillerato incompleto o completo (4° o más)
4. Terciaria no universitaria
5. Terciaria universitaria

32. ¿Podría decirme su año de nacimiento?

Pregunta abierta

33. Sexo (ANOTAR O PREGUNTAR)

1. Masculino
2. Femenino
3. Otro

34. ¿En qué departamento vive?

1. Montevideo
2. Artigas
3. Canelones
4. Cerro Largo
5. Colonia
6. Durazno

- 7. Flores
- 8. Florida
- 9. Lavalleja
- 10. Maldonado
- 11. Paysandú
- 12. Río Negro
- 13. Rivera

- 14. Rocha
- 15. Salto
- 16. San José
- 17. Soriano
- 18. Tacuarembó
- 19. Treinta y Tres

Cuestionario de ATYR

1. Buenas tardes, mi nombre es _____ y estoy llamando desde CIFRA, una empresa que hace estudios de mercado y de opinión pública. En esta ocasión, estamos haciendo un estudio para el BPS, que quiere evaluar los servicios que presta. Sus respuestas son TOTALMENTE anónimas.

Necesitaría hablar con la persona que se ocupa de los trámites con el BPS de la empresa (MENCIONAR NOMBRE). (CUANDO SE CONTACTA) ¿Cuál es su vínculo con la empresa?

2. Titular, dueño

1. Otro empleado de la empresa
2. Estudio contable/gestoría contratada por la empresa/apoderado/familiar/otro no empleado

Evaluación general

3. Para comenzar, utilizando una escala de 1 a 5, donde 1 es muy mala y 5 muy buena, ¿cuál es su evaluación general del BPS?

1. Muy mala
2. Mala
3. Ni buena ni mala
4. Buena
5. Muy buena
9. No sabe, no contesta

4. ¿Diría que el BPS ha mejorado o empeorado en los últimos 10 años? (PREGUNTAR MATIZ)

1. Mejoró mucho
2. Mejoró
3. Permanece igual
4. Empeoró
5. Empeoró mucho
9. No sabe, no contesta

5. En el último año, ¿alguna vez se contactó con el BPS o concurrió para pedir información o realizar algún trámite relacionado con la empresa que tiene/que gestiona? (SI SE CONTACTÓ) ¿Con qué frecuencia se contactó en el último año?

1. Varias veces por mes
2. Una vez por mes
3. Algunas veces en el año
4. Una vez en el año
5. No se contactó en el último año
9. Ns/Nc

Trámites e información

5. Pensando en las gestiones que realizó en el BPS VINCULADAS A SU EMPRESA/LA EMPRESA QUE GESTIONA, y utilizando una escala de 1 muy insatisfecho a 5 muy satisfecho, ¿qué puntaje le pondría al... (LEER FRASES DE A UNA Y MARCAR)

CODIGO DE RESPUESTAS:

1. Muy insatisfecho
2. Insatisfecho
3. Ni satisfecho ni insatisfecho
4. Satisfecho
5. Muy satisfecho
9. Ns/Nc

- a. Servicio que recibió
- b. La facilidad de los trámites
- c. La duración de los trámites
- d. el tiempo de espera en ser atendido
- e. La amabilidad del personal
- f. La eficiencia del personal
- g. El estado de los locales
- h. la tecnología que tiene el BPS

1. Refiriéndose a los trámites que realiza por SU EMPRESA/LA EMPRESA QUE GESTIONA en el BPS, ¿está de acuerdo o en desacuerdo con que...? (PREGUNTAR MATIZ)

a. Los documentos solicitados son fáciles de obtener

1. Muy en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Ni en desacuerdo ni de acuerdo
4. De acuerdo
5. Muy de acuerdo
9. No sabe, no contesta

b. Hay que contactarse/ir pocas veces al BPS para cumplir con los requisitos de los trámites

1. Muy en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Ni en desacuerdo ni de acuerdo
4. De acuerdo
5. Muy de acuerdo
9. No sabe, no contesta

2. Hablemos ahora de la información que brinda Atyr, el área de atención a las empresas del BPS, y utilizando una escala de 1 muy insatisfecho a 5 muy satisfecho, ¿qué puntaje le pondría a... (LEER FRASES DE A UNA Y MARCAR)

CODIGO DE RESPUESTAS:

CODIGO DE RESPUESTAS:

1. Muy insatisfecho
2. Insatisfecho
3. Ni satisfecho ni insatisfecho
4. Satisfecho
5. Muy satisfecho
9. Ns/Nc

- a. La información sobre la operativa de los trámites
- b. Los documentos y requisitos para poder iniciar los trámites
- c. La claridad de los formularios a completar

3. Pensando en el proceso de facturación, para pagar los aportes de SU EMPRESA/LA EMPRESA QUE GESTIONA al

BPS, y utilizando una escala de 1 muy insatisfecho a 5 muy satisfecho, ¿qué puntaje le pondría a... (LEER FRASES DE UNA Y MARCAR)

CODIGO DE RESPUESTAS:

1. Muy insatisfecho
2. Insatisfecho
3. Ni satisfecho ni insatisfecho
4. Satisfecho
5. Muy satisfecho
9. No sabe, no contesta

- a. el proceso de facturación de los aportes
- b. La exactitud en el importe total a pagar
- c. La claridad en la información de la factura

Atención presencial

9. En el último año, ¿tuvo que concurrir presencialmente a ATYR, el área del BPS de atención a las empresas, a realizar un trámite o solicitar información?

1. Sí
2. No

10. (SI CONCURRIO) ¿En qué departamento realizó el trámite? (LISTADO DEPTOS)

11. (SI CONCURRIO) ¿Qué gestión realizó/ quería realizar?
 1. Abrir/cerrar empresa
 2. Altas/bajas de personal
 3. Cambios en constitución/giro de empresa
 4. Subsidio de actividad (enfermedad, desempleo, maternidad)
 5. Reclamo por factura (con errores, otros)
 6. Reclamo por multa
 7. Solicitud de certificado
 99. Ns/NcOtro (ANOTAR)_____

12. (SI CONCURRIO) ¿Se agendó previamente para concurrir? (SI SE AGENDO) ¿Cómo se agendó?

1. Se agendó antes en la web
2. Se agendó antes por teléfono
3. Se agendó en el mostrador de la oficina
4. No se agendó, fue y lo atendieron
9. Ns/Nc

13. (SI SE AGENDO) ¿Cuál es su nivel de satisfacción general con el funcionamiento de la agenda? (LEER ALTERNATIVAS)

1. Muy insatisfecho
2. Insatisfecho
3. Ni satisfecho ni insatisfecho
4. Satisfecho
5. Muy satisfecho
9. No sabe, no contesta

14. (SI SE AGENDO) ¿Por qué está satisfecho/insatisfecho?

1. Práctico, rápido
2. Dan hora y cumplen, no hay que hacer cola

3. Dan hora para pocos días después
 4. Dan hora para mucho después
 5. Trámite engorroso (no sabía para qué trámite anotarse, dónde, etc.)
 6. No cumplieron con hora agendada
 7. No consiguió día/hora/lugar que quería
 8. Atendieron bien, solucionaron problema
 9. Ns/Nc
- Otro (ANOTAR)

15. (SI CONCURRIO) Pensando en el sector al que concurrí, ¿Cuál es su nivel de satisfacción con el personal que lo atendió? (LEER ALTERNATIVAS)

1. Muy insatisfecho
2. Insatisfecho
3. Ni satisfecho ni insatisfecho
4. Satisfecho
5. Muy satisfecho
9. Ns/Nc

16. (SI CONCURRIO) Ahora le voy a leer algunas afirmaciones, y le pido que me diga si está de acuerdo o en desacuerdo con cada una. (PREGUNTAR MATIZ)

CODIGO

1. Muy en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Ni en desacuerdo ni de acuerdo
4. De acuerdo
5. Muy de acuerdo
9. Ns/Nc

- a. Diferentes empleados dicen cosas distintas
- b. El personal trata de resolver mis problemas
- c. El personal trata a todos los usuarios por igual

Página web

17. En el último año ¿consultó alguna vez la página web del BPS?

1. Sí, consultó en el último año
2. No consultó

18. (SI CONSULTO) ¿Cuál es su nivel de satisfacción general con la página web del BPS? (LEER ALTERNATIVAS)

1. Muy insatisfecho
2. Insatisfecho
3. Ni satisfecho ni insatisfecho
4. Satisfecho
5. Muy satisfecho
9. Ns/Nc

19. (SI CONSULTO) Ahora le voy a nombrar algunos aspectos específicos sobre la información general de la página Web. En una escala de 1 Muy insatisfecho a 5 Muy satisfecho, ¿qué puntaje le pondría a...?

CODIGO

1. Muy insatisfecho
2. Insatisfecho

3. Ni satisfecho ni insatisfecho
4. Satisfecho
5. Muy satisfecho
9. Ns/Nc

- a. La presentación y apariencia del sitio web del BPS
- b. La facilidad en el uso del sitio
- c. La cantidad de información que tiene
- d. La claridad de la información que tiene el sitio del BPS

Servicios en línea

20. ¿Trató de realizar alguna gestión o trámite PARA SU EMPRESA/LA EMPRESA QUE GESTIONA utilizando los servicios en línea del BPS en el último año?

1. Sí
2. No

21. (SI TRATO) ¿Y logró realizarla por su cuenta, tuvo que llamar al BPS o pedir ayuda para hacerla, o al fin pudo hacerla?

1. Logró por su cuenta
2. Logró después de llamar al BPS
3. Logró después de pedir ayuda a otro (del hogar/del trabajo)
4. No pudo hacerla
9. Ns/Nc

22. (SI REALIZO/COMENZO TRAMITE) Ahora le voy a nombrar algunos aspectos sobre los servicios en línea. En una escala de 1 Muy insatisfecho a 5 Muy satisfecho, ¿qué puntaje le pondría a...?

CODIGO

1. Muy insatisfecho
2. Insatisfecho
3. Ni satisfecho ni insatisfecho
4. Satisfecho
5. Muy satisfecho
9. Ns/Nc

- a. La facilidad en el uso de las pantallas (amigabilidad)
- b. La claridad de las ayudas para realizar el trámite en línea
- c. La posibilidad de realizar distintos trámites en línea

23. ¿Usted ha tramitado, a través de los servicios en línea, subsidios de actividad para usted o los empleados DE SU EMPRESA/LA EMPRESA QUE GESTIONA, como subsidio por enfermedad, desempleo, maternidad, licencia parental?

1. No
2. Trató pero no pudo
3. Tramitó uno
4. Tramitó más de uno

24. (SI TRATO O GESTIONO SUBSIDIOS) ¿Cuál es su nivel de satisfacción con el trámite de subsidios en línea? (LEER ALTERNATIVAS)

1. Muy insatisfecho
2. Insatisfecho
3. Ni satisfecho ni insatisfecho
4. Satisfecho
5. Muy satisfecho

9. No sabe, no contesta

25. ¿Por qué se encuentra satisfecho/insatisfecho?

1. Sencillo
2. Rápido, eficiente
3. Funciona bien, sin problema
4. Responden/solucionan dudas
5. Difícil, engorroso
6. Piden datos que no tengo
7. Se tranca
8. Demora el trámite/la respuesta
9. Ns/Nc
- Otro (ANOTAR)

26. (SI CONSULTO WEB) ¿Usted ha utilizado el "CONSÚLTENOS", de Servicios en línea del BPS, para informarse o realizar trámites de SU EMPRESA/LA EMPRESA QUE GESTIONA en el último año?

1. Si
2. No

27. (SI USO CONSULTENOS) ¿Cuál es su nivel de satisfacción respecto a las respuestas obtenidas? (LEER ALTERNATIVAS)

1. Muy insatisfecho
2. Insatisfecho
3. Ni satisfecho ni insatisfecho
4. Satisfecho
5. Muy satisfecho
9. No sabe, no contesta

28. (SI USO CONSULTENOS) Ahora le voy a nombrar algunos aspectos específicos sobre la respuesta que recibió en el CONSULTENOS, de servicios en línea del BPS. En una escala de 1 Muy insatisfecho a 5 Muy satisfecho, ¿qué puntaje le pondría a...?

CODIGO

1. Muy insatisfecho
2. Insatisfecho
3. Ni satisfecho ni insatisfecho
4. Satisfecho
5. Muy satisfecho
6. No sabe, no contesta

- a. La claridad en la forma de transmitir la información
- b. La calidad de la información
- c. La capacidad para resolver la consulta
- d. el tiempo transcurrido hasta obtener respuesta

Aplicaciones móviles

29. ¿Sabe que puede descargar aplicaciones móviles para realizar trámites y/o consultar información en el BPS? (SI SABE) ¿Utilizó alguna de las apps del BPS en el último año?

1. No sabe que puede descargar app BPS
2. Sabe, no usó
2. Usó alguna app del BPS en último año

30. (SI USO APP) ¿Cuál es su nivel de satisfacción con la app que utilizó/a? (LEER ALTERNATIVAS)

1. Muy insatisfecho
2. Insatisfecho
3. Ni satisfecho ni insatisfecho
4. Satisfecho
5. Muy satisfecho
9. Ns/Nc

Atención telefónica

31. En el último año, ¿Utilizó el servicio telefónico DE ATYR, el área del BPS que brinda atención a las empresas?

1. Si
2. No

32. (SI USO) ¿Cuál es su nivel de satisfacción general con el servicio de atención telefónica a empresas? (LEER ALTERNATIVAS)

1. Muy insatisfecho
2. Insatisfecho
3. Ni satisfecho ni insatisfecho
4. Satisfecho
5. Muy satisfecho
9. Ns/Nc

33. (SI USO) Ahora le voy a nombrar algunos aspectos específicos del servicio de atención telefónica a empresas. En una escala de 1 Muy insatisfecho a 5 Muy satisfecho, ¿qué puntaje le pondría a con...?

CODIGO

1. Muy insatisfecho
2. Insatisfecho
3. Ni satisfecho ni insatisfecho
4. Satisfecho
5. Muy satisfecho
9. No sabe, no contesta

- a. La amabilidad en el trato de los operadores telefónicos
- b. La calidad de la información brindada por teléfono
- c. La capacidad para resolver la consulta por teléfono

Quejas

34. En el último año, ¿pensó en realizar un reclamo o queja al BPS vinculado a SU EMPRESA/LA EMPRESA QUE GESTIONA? (SI PENSO) ¿Y al fin presentó el reclamo/queja?

1. Pensó en reclamar, pero al fin no lo hizo
2. Hizo un reclamo
2. No pensó en reclamar

35. (SI PENSO O HIZO) ¿Cuál era la principal razón de su reclamo/queja?

1. Demora en atenderlo
2. Trato del personal
3. Claridad de la información obtenida
4. Calidad en la información obtenida (INFORMACION ERRONEA, CONTRADICTORIA, ETC.)

5. Dificultad/imposibilidad de realizar una gestión
6. Demora/atraso en la resolución del problema, la autorización del trámite Otro (ANOTAR)

36. (SI RECLAMO) ¿Cuál de los siguientes medios utilizó para presentar el reclamo/queja?

1. Presencial a BPS
2. Por teléfono
3. Por escrito (mail, carta, redes, CONSULTENOS, CONTACTENOS) Otro (ANOTAR)

37. (SI RECLAMO) ¿Obtuvo respuesta a su reclamo/queja?

1. Si
2. No

38. (SI OBTUVO RESPUESTA) ¿Cuál es su nivel de satisfacción respecto a la respuesta obtenida? (LEER ALTERNATIVAS)

1. Muy insatisfecho
2. Insatisfecho
3. Ni satisfecho ni insatisfecho
4. Satisfecho
5. Muy satisfecho
9. Ns/Nc

39. PARA TERMINAR, UNOS DATOS SOBRE SU EMPRESA/LA EMPRESA QUE GESTIONA. ¿Aproximadamente cuántos empleados tuvo registrados en SU EMPRESA/LA EMPRESA QUE GESTIONA en el último mes?

1. No tiene empleados
2. 1 o 2 empleados
3. Entre 3 y 5 empleados
4. Entre 6 y 20 empleados
5. Más de 20 empleados
9. Ns/Nc

40. ¿Cuál es el tipo de aportación de la empresa? (LEER ALTERNATIVAS)

1. Industria y Comercio
2. Rural
3. Construcción
4. Servicio doméstico
9. Ns/Nc

41. ¿Cuál es el último año de educación que ha completado?

1. Sin educación formal
2. Primaria
3. Ciclo básico incompleto o completo (hasta 3°)
4. Bachillerato incompleto o completo (4° o más)
5. Terciaria no universitaria
6. Terciaria universitaria

42. ¿Podría decirme su año de nacimiento? Pregunta abierta

43. Sexo

1. Varón
2. Mujer

