

**SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA  
1997 del BPS, SERVICIO DE AGENDA y  
PÁGINA WEB**

**Análisis Comparado 2004, 2007 y 2012**

Ps. Cristina Klüver



# Servicio de Atención Telefónica 1997 del BPS, servicio de Agenda y página WEB.

## Análisis comparado 2004, 2007 y 2012

Ps. Cristina Klüver  
Asesoría en Políticas de Seguridad Social  
Asesoría General en Seguridad Social  
Abril de 2012

### Introducción

El Banco de Previsión Social (BPS) – Instituto de Seguridad Social, se encuentra entre las organizaciones públicas que desde la década del noventa viene fortaleciendo su relación con la población, aplicando estrategias en materia de información y comunicación<sup>1</sup>, adaptando variados mecanismos puestos a disposición por el desarrollo tecnológico, y creando canales adicionales que facilitan el acceso a la información sobre los distintos servicios, así como realizar algunos trámites.

Entre las formas de atención, el BPS, instaló en el año 1997 un servicio de atención telefónica, - *call – center*<sup>2</sup> - que se transformó a partir de su instalación en un instrumento de importancia al ofrecer la posibilidad de establecer contacto a distancia entre la organización y sus afiliados, activos, pasivos - jubilados y pensionistas – y contribuyentes, con la finalidad de facilitar la obtención de información y realizar gestiones telefónicas. Se inicia de esta manera una modalidad de contacto no presencial entre la organización y la ciudadanía.

En las encuestas de opinión que el BPS realiza habitualmente desde la segunda mitad de la década de los noventa para evaluar su gestión, - Imagen del BPS en la población y Encuestas de satisfacción de sus usuarios - evalúa el servicio de atención telefónica 1997 a través de preguntas sobre conocimiento, uso y satisfacción en aspectos relacionados con el mismo. Los resultados comparados son los que se presentan en este documento. Corresponden al periodo de relevamiento 2004<sup>3</sup>, 2007 y 2012 realizados por la Facultad de

---

<sup>1</sup> En el año 1995, el Banco de Previsión Social, define y adopta estrategias de Mejora de Gestión, con prioridad en la atención al ciudadano, y desde esa perspectiva la comunicación e información adquieren importancia fundamental en aras de mejorar el relacionamiento con los mismos. Ver Memoria y Balance BPS 1995-1996

<sup>2</sup> Los *call-center* son soportes desarrollados para satisfacer determinados aspectos en relación con sus usuarios en forma no presencial. En el caso del BPS, es una plataforma telefónica de naturaleza combinada, que brinda un primer nivel de información de todos los servicios del Instituto. En el caso de la Asesoría Tributaria y Recaudación (ATyR) cuenta con un número específico - el 08002001 – y Prestaciones de Salud (19975050) que brindan información específica de sus servicios. Por ejemplo, el Área de la Salud, coordina traslados del interior, fechas, reservas de hospedajes, entre otros.

<sup>3</sup> El estudio de Imagen del BPS-2004 fue realizado por otro servicio contratado externo (Equipos/MORI) , y los datos no son factibles de comparar de manera estricta, por ello el comparado del Servicio de Atención Telefónica 1997 es de los años 2007 y 2012.

Ciencias Sociales. En esta oportunidad se cuenta con información sobre la página web ([www.bps.gub.uy](http://www.bps.gub.uy)), correspondiente sólo a 2012 por ser el año que se inicia su evaluación.

## **1. Servicio de atención telefónica 19-97**

En el año 2012, al igual que en 2004, 2007, se evaluó el servicio 19-97 de atención telefónica en la población en general y en los públicos específicos<sup>4</sup> - *activos, pasivos (trámite y cobro), contribuyentes, y usuarios-beneficiarios de salud* - que se contactan con el BPS. La evaluación se realiza a través de un módulo de seis preguntas referidas a conocimiento del servicio, recordación del número, frecuencia de uso, satisfacción general y satisfacción en aspectos específicos<sup>5</sup> del servicio.

En todos los casos se presentan y observan de manera comparada, los resultados de la evaluación y comportamiento de la población en general y de los diferentes públicos con algunas desagregaciones según zonas geográficas Montevideo e Interior.

El interés de las dos primeras preguntas, es investigar en primer lugar si el usuario-beneficiario, conoce y recuerda el número, a través del cual puede obtener información y realizar algunos trámites. Veamos en los cuadros siguientes el conocimiento del servicio y el uso por las diferentes poblaciones que se relacionan con la organización.

### **1.1 Servicio de atención telefónica en la Opinión Pública**

Algo más de la mitad de los consultados dice conocer el servicio de atención telefónica del Instituto en 2012, (53,7%). El 17,3% recuerda correctamente el número al que debe llamar, el 6,3% dijo conocer el servicio pero no recordó correctamente el número, en tanto que el restante 30,1% dijo no recordar a que número tiene que llamar.

En comparación con el año 2007 se observa un incremento de cuatro puntos porcentuales en el conocimiento del 1997 por la población. (2007:48,6% - 2012:53,7%)

---

<sup>4</sup> Se identifica como público activo a quien cobra un subsidio - maternidad, enfermedad, desempleo - o asignación familiar, pasivo trámite quienes habiendo tramitado recientemente su pasividad hayan cobrado al menos un vez su jubilación o pensión y como pasivos cobro, a quienes hace por lo menos un año y más que esté cobrando.

<sup>5</sup> En la página doce de este documento se detallan los aspectos específicos del servicio 19-97 evaluados.

**Cuadro 1a. Conocimiento del servicio 1997 en la población (en %)**

Niveles de conocimiento	2007			2012		
	Total	Montevideo	Interior	Total	Montevideo	Interior
No conoce	51,4	40,7	63,2	46,3	31,4	57,9
Conoce, no recuerda número	23,2	25,5	20,6	30,1	28,3	31,6
Recuerda número incorrecto	7,0	10,0	3,7	6,3	9,7	3,7
Recuerda número correcto	18,4	23,8	12,5	17,3	30,6	6,8
	100,0	100,00	100,0	100,0	100,0	100,00

*Fuente: Anexos Estadísticos e Informes finales periodos 2007 y 2012 de la Facultad de Ciencias Sociales.* Ese aumento del conocimiento del servicio se observa tanto en Montevideo como en Interior. En Montevideo alcanza ocho puntos porcentuales (2007: 59,3%, 2012:68,6%) y en el Interior, cinco puntos porcentuales (2007:36,8%, 2012:42,1%).

**Cuadro 1b. Uso del servicio telefónico 1997 por la población (en %)**

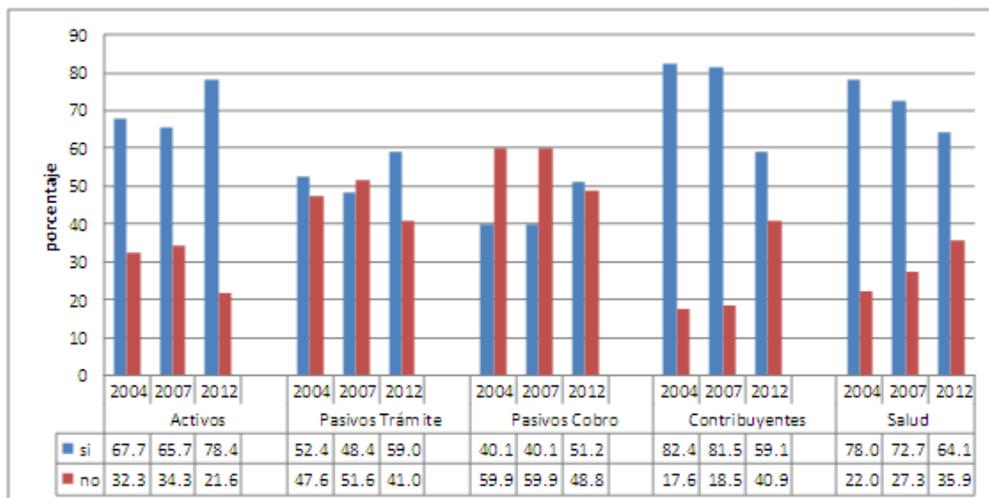
	2007			2012		
	Total	Montevideo	Interior	Total	Montevideo	Interior
No conoce	51,4	40,7	63,2	46,3	31,4	58,0
Conoce, no usó	19,1	18,4	19,9	20,9	19,5	22,0
Conoce y usó	29,5	40,9	16,9	32,8	49,1	20,0
	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

*Fuente: Elaborado según datos de los Anexos Estadísticos e Informes finales periodos 2007 y 2012 de la Facultad de Ciencias Sociales.*

En 2012 se observa mayor uso del servicio, incrementándose un poco más de dos puntos porcentuales (2007:29,5%, 2012:32,8%) y expresando un comportamiento similar según región geográfica. En Montevideo se conoce y usa más que en el Interior. En la capital aumenta ocho puntos porcentuales, en relación a 2007, mientras que en Interior el aumento es de tres puntos porcentuales con respecto al mismo año.

### **1.2 Conocimiento del servicio 1997 por poblaciones específicas del BPS**

En general, en 2012 la mayoría de los encuestados expresan conocer la existencia del servicio de atención telefónica del BPS. Los activos son quienes presentan el mayor porcentaje de conocimiento 78,2%, en contribuyentes el conocimiento del servicio alcanza el 59%, en salud 64%, y en pasivos: trámite 59% y en cobro 51%.

**Gráfico 1.****¿Conoce o ha oído hablar del servicio de atención telefónica del BPS? (en %)**

Fuente: Elaborado según datos de los Anexos Estadísticos e Informes Finales de Usuarios de los estudios períodos 2004, 2007 y 2012 de la Facultad de Ciencias Sociales.

Comparativamente en activos y pasivos - trámite y cobro - los datos indican un avance significativo en el conocimiento del servicio telefónico en 2012, respecto a los años 2004 y 2007. En el caso de activos el incremento en relación de 2012 respecto a 2004 y 2007 es de 10 puntos y 12 puntos porcentuales.

Diferente es la situación que indican los datos en contribuyentes y los usuarios de salud. Entre el 80% y 70% se ubicaba la población de contribuyentes y usuarios de salud que conocían el servicio telefónico en años anteriores, mientras que en 2012 ese conocimiento disminuye significativamente. En contribuyentes la disminución alcanza un poco más de 20 puntos porcentuales en 2004 y 2007 con respecto a 2012 mientras en salud se ubica en 14 y casi 9 puntos respecto a 2012.

La accesibilidad como denominador común podría explicar este avance y disminución en el conocimiento del servicio de atención telefónica por estas poblaciones. La accesibilidad a un primer nivel de información sobre todos los servicios, - relacionada con los beneficios, requisitos y reservas telefónicas - , daría cuenta del avance en el caso de la población de activos y pasivos.

Mientras la importante disminución en la población contribuyente y usuarios de salud, estaría asociada a que la Asesoría Tributaria y Recaudación (ATyR) y las Servicios de Salud, - además del 19-97, cuentan con teléfonos específicos para contactarse y realizar gestiones directamente - el 0800-2001 en la ATyR y los usuarios-beneficiarios de las Prestaciones de Salud a través del 1997-5050<sup>6</sup>. El acceso directo de los contribuyentes y los usuarios de salud, al servicio explicaría la disminución en el uso del 19-97, y de la misma manera, la disminución en la recordación que hay otro número y cuál es.

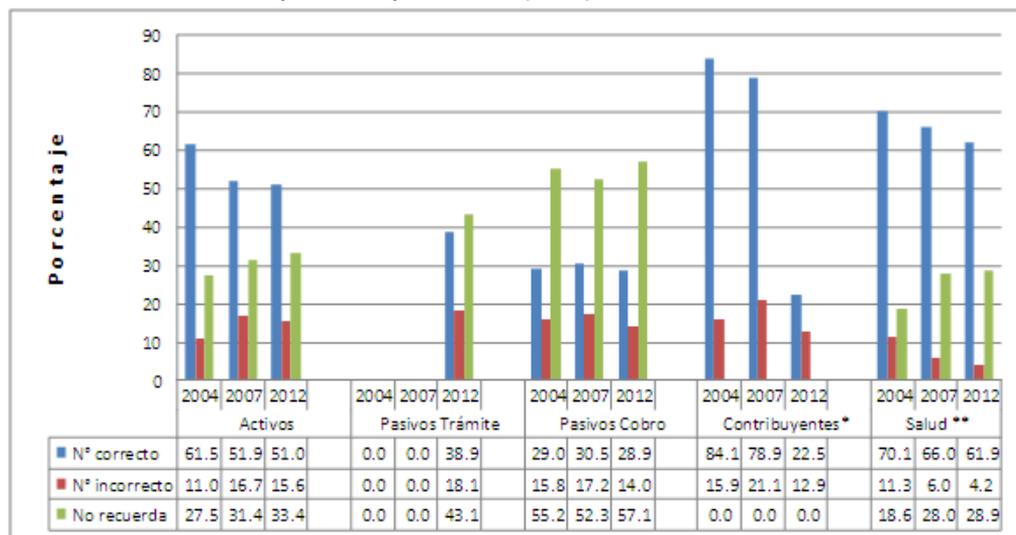
<sup>6</sup> El usuario-beneficiario disca el 1997-5050 y se contacta directamente con el servicio de salud.

### 1.3 Recordación del número por poblaciones específicas del BPS

Recordar el número y hacerlo correctamente, difiere según el público que se relacione con el BPS. Entre aquellos que en 2012 expresaron conocer el servicio, un poco más de seis en activos (66,6%) y en salud (66,1%) recuerdan que hay un número de teléfono para contactarse con la organización.

**Gráfico 2.**

**¿Recuerda el número al que tiene que llamar? (en %) 2004-2007-2012**



Fuente: Elaborado según datos de los Anexos Estadísticos e Informes Finales de Usuarios de los estudios períodos 2004, 2007 y 2012 de la Facultad de Ciencias Sociales.

Los valores 0 de Pasivos Trámite=Sin datos

(\*) 2012 con el 64.6% cierra 100. Corresponde al 08002001 que los contribuyentes conocen y recuerdan el número correcto.

(\*\*) 2012 con el 5% cierra 100. Corresponde al 1997\_5050, que sus usuarios conocen y recuerdan el número correcto

En activos entre quienes le recuerdan, el 51,0% lo hace en forma correcta, y un 15,6% lo hace de manera incorrecta, mientras que el 33,4% no lo recuerda. En salud es el 61,9%, quienes recuerdan el número en forma correcta, el 4,2% lo hace en forma incorrecta, mientras que el 28,9% no recuerda al número que tiene que llamar.

En pasivos cobro, un poco más de cuatro de cada diez (42,9%) recuerdan el número 19-97 para llamar, (28,9% número correcto-14,0% incorrecto) y la mayoría de los encuestados (57,1%) no lo recuerda.

En contribuyentes, la recordación del número 19-97 disminuye en 2012. En los dos períodos anteriores, ocho y casi ocho de cada diez recordaban el número correcto, mientras que en 2012, es sólo un poco más de tres de cada diez quienes le recuerdan el 19-97. (22,5% correcto- 12,9% incorrecto).

Comparativamente, en la mayoría de los servicios en el período analizado - 2004, 2007, 2012 - se mantiene o disminuye la recordación del número 19-97-, sea en forma correcta o incorrecta, y aumentan los valores de quienes no lo recuerdan. Es en contribuyentes donde esta disminución cobra mayor relevancia alcanzando 35 puntos porcentuales. Con valores mucho menores pero disminuyendo también, encontramos a salud con una disminución de 6 puntos porcentuales, pasivos cobro 5 y activos 2 puntos porcentuales.

Esta modificación en el comportamiento de los usuarios-beneficiarios en su relacionamiento con los diferentes servicios encontraría su explicación, en los servicios telefónicos específicos de ATyR y Salud a través de los cuales los usuarios y contribuyentes se pueden contactar según los vimos anteriormente, y por otro lado que los diferentes procesos transitados por la institución - sustentados en los avances tecnológicos, permitieron en forma paralela al desarrollo y consolidación de las adaptaciones y mejoras implementadas - , ampliar y mejorar los canales de acceso de los ciudadanos a la organización.

Ello se concretaría en un desplazamiento hacia el uso de la página web del BPS, por parte de la población, donde se accede a variada información sobre los servicios donde también encuentra la posibilidad de realizar algunos trámites.

Resulta interesante en la medida que aparece como respuesta a la modificación de la modalidad de atención que la institución viene promoviendo. Es decir de una modalidad de tipo presencial que hoy preferentemente despliega el organismo, a una modalidad de tipo virtual para dar satisfacción a una ciudadanía uruguaya que ante los crecientes niveles de alfabetización digital que presenta, comienza a definir, también, un nuevo perfil de usuarios.

Las mejoras de conexión por Internet, de los servicios en línea<sup>7</sup> a través de la página Web<sup>8</sup>, en permanente actualización, incentiva a los actuales y futuros beneficiarios hacia ser usuarios cada vez más familiarizados con el uso de dispositivos y medios basados en las tecnologías de información. Tal es así que el BPS tiene previsto<sup>9</sup> - como nueva línea de acción - una atención especial a la accesibilidad<sup>10</sup> de sus usuarios, fortaleciendo los mecanismos de gestiones, consultas y los de soporte de modo de incrementar su relacionamiento con los servicios que presta el Instituto.

---

<sup>7</sup> Los servicios en línea son los servicios que el BPS ofrece a la ciudadanía a través de Internet. Estos servicios permiten a los ciudadanos del Uruguay y a extranjeros que hayan hecho o requieran realizar algún trámite en BPS, consultar y hacer gestiones desde un solo lugar y utilizando un medio de rápido y de fácil acceso como es Internet. Fuente: <http://www.bps.gub.uy>.

<sup>8</sup> Página Web: es un documento electrónico que contiene información específica de un tema en particular y que es almacenado en algún sistema de cómputo que se encuentre conectado a la red mundial de información denominada Internet, de tal forma que este documento pueda ser consultado por cualesquier persona que se conecte a esta red mundial de comunicaciones y que cuente con los permisos apropiados para hacerlo.

<sup>9</sup> Plan Estratégico 2011-2015.

<sup>10</sup> "Accesibilidad" manera en que los ciudadanos se contactan (presencial o virtualmente) con el organismo, y se les facilita solicitar, gestionar, seguir, e informarse sobre sus tema de interés, contemplando comodidad de acceso, familiaridad con el dispositivo, medios económicos para hacerlo, ubicación geográfica en la que se encuentre (ómnibus, hogar, trabajo, otros.) u otros criterios similares. En Plan Estratégico 2011-2015.

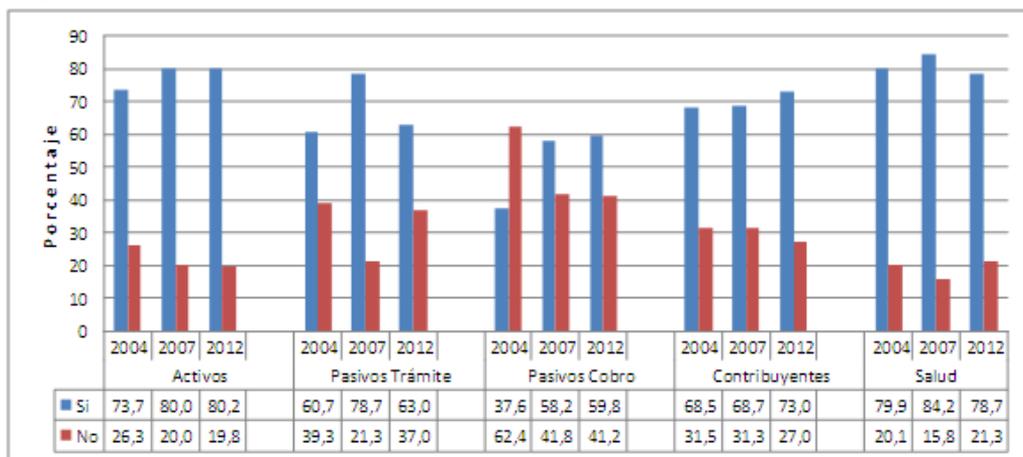
Este perfeccionamiento de la accesibilidad del beneficiario y contribuyentes a los servicios que brinda la organización explicaría – principalmente - la disminución en ATyR<sup>11</sup> donde concretamente el fuerte impulso que se viene aplicando al desarrollo de la administración tributaria desde hace varias décadas, representa uno de los más claros ejemplos de este cambio de modalidad de atención al público que tiene y a la que apunta la organización. Es decir, como expresábamos más arriba, de una modalidad presencial a una modalidad virtual en su relacionamiento con la ciudadanía.

### 1.4 Utilización del servicio – Frecuencia de uso<sup>12</sup>

Otros indicadores considerados para medir la penetración del servicio entre las diferentes poblaciones, fue su efectiva utilización y la frecuencia con que lo utiliza.

**Gráfico 3.**

**¿Alguna vez utilizó este servicio? (en %) 2004 - 2007 – 2012**



Fuente: Elaborado según datos de los Anexos Estadísticos e Informes Finales de Usuarios de los estudios períodos 2004, 2007 y 2012 de la Facultad de Ciencias Sociales.

Entre quienes manifestaron conocer el servicio<sup>13</sup>, todos los usuarios-beneficiarios y contribuyentes de los diferentes servicios le han utilizado alguna vez, con una frecuencia de uso que varía según el tipo de público, sin que se destaque alguno en particular.

<sup>11</sup> Entre los diferentes procesos institucionales relevantes desde 1995 se pueden citar: a) implementación de la ley 16.713, b) Mejora de Gestión: reingenierías de procesos Prestaciones, ATyR, Salud c) plan de Atención Nacional a la Emergencia Social (PANES) d) participación en la Reforma del Sistema de Salud e) Reforma Tributaria, cuyo impacto exigió adaptaciones de los procesos y rediseños en la tecnología informática en los servicios de BPS para cumplir con las nuevas disposiciones.

<sup>12</sup> Se incluyen en ambos periodos sólo los valores de quienes responden. en activos: 50% de 747 en pasivos trámite: 32% de 772, pasivos cobro: 22% de 543, Contribuyentes 50% de 192330, salud: 60% 642, es aproximadamente el 50% de los entrevistados quienes responden en todos los servicios.

<sup>13</sup> Conocimiento del servicio en 2012: activos 78%, pasivos trámite 59%, pasivos cobro 52%, contribuyentes 59% y salud 56%.

**Cuadro 2.**

**¿Con que frecuencia llama al 19-97? (en %) 2004 – 2007 - 2012**

Frecuencia de uso	Activos*			Pasivos						Contribuyentes			Salud		
				Trámite			Cobro								
	2004	2007	2012	2004	2007	2012	2004	2007	2012	2004	2007	2012	2004	2007	2012
Todas las semanas	1,4	1,8	1,4	2,9	2,3	0,5	1,1	0,0	0,9	12,1	11,9	27,4	1,8	1,0	0,5
Todos los meses	13,8	14,7	10,7	12,1	8,9	11,5	10,0	7,8	8,1	16,2	23,2	29,0	25,4	19,0	12,2
Cada 2 o 3 meses	22,8	25,0	15,0	22,5	16,5	9,6	12,2	17,4	9,5	10,4	18,5	16,9	32,1	40,8	30,3
Cada 6 meses	16,8	13,4	20,0	16,2	17,3	11,5	13,3	16,1	17,5	6,5	15,8	11,5	15,7	14,7	34,0
Una vez por año	25,4	27,6	32,4	23,7	25,0	33,7	24,4	26,6	37,9	4,3	10,0	13,6	16,4	17,1	18,1
Menos 1 vez al año	19,8	17,5	20,5	22,5	30,0	33,2	38,9	32,1	26,1	11,4	20,5	0,7	8,6	6,7	4,8
Ignorado	0,0	0,0	0,0	0,4	0,5	0,2	0,0	4,4	0,0	0,6	1,4	1,1	0,0	1,2	0,0
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>									

Fuente: Elaborado según datos de los Anexos Estadísticos e Informes Finales de Usuarios de los estudios períodos 2004, 2007 y 2012 de la Facultad de Ciencias Sociales.

Nota: sólo quienes declaran conocer el servicio y haberlo utilizado.

En 2012, más de la mitad de los usuarios de todos los servicios conocen el 19-97 y el uso y frecuencia con que utilizan el mismo, varía según el tipo de usuario. Son los usuarios de activos (80%), de salud (79%), y contribuyentes (73%) quienes más se contactan con la organización, con frecuencias que si bien habrían estado concentradas en “cada dos a tres meses” y “una vez por año” en 2004 y 2007, comienza a desplazarse y concentrarse en frecuencias mayores en 2012. (en por lo menos “una vez cada seis meses” y al menos una vez al año”). Mientras que los usuarios de pasivos se bien se contactan con la organización - trámite (63%) y cobro (59%) - lo hacen en su mayoría con menor frecuencia (una vez al año).

En este caso, las variaciones en el uso y la frecuencia de uso del servicio 1997<sup>19</sup>, encontraría su explicación en las características propias de los usuarios, - activos, contribuyentes, usuarios-beneficiarios de salud - el tipo de vínculo que establecen con la organización, y la accesibilidad por diferentes vías a la misma. Sin duda los trabajadores, beneficiarios de salud y los contribuyentes, mantienen un contacto más frecuente con la organización, que los pasivos que lo hacen en menor medida.

## 2. Satisfacción general con el servicio telefónico 19-97 del BPS

### 2.1 Satisfacción en la opinión pública

La opinión en relación al servicio de atención telefónica 1997 del BPS, tanto en la población en general, y de todos los públicos de los servicios específicos que se contactan con la organización, se expresan a través de altos valores de satisfacción.

#### Cuadro 3.

##### Satisfacción con el servicio de atención telefónica 1997 en la población (en %)

Niveles de satisfacción	2007	2012
Muy alta-alta satisfacción	73,9	81,0
Neutral	11,6	7,0
Alta insatisfacción- Muy alta insatisfacción	14,4	12,0
Total	100,0	100,0

*Fuente: Elaborado según datos de los Anexos Estadísticos e Informes Finales de Usuarios 2004, 2007 y 2012 de la Facultad de Ciencias Sociales.*

En la población en general alcanza un 73,9% en 2007, valor que es superado en 2012 en siete puntos porcentuales, donde alcanza 81%, definiéndose principalmente quienes optaban por una opinión neutral. Esta valoración sin duda está asociada al mayor conocimiento y uso del servicio, lo que nos estaría hablando de su buen funcionamiento.

<sup>19</sup> Durante el año 2012 según la codificación de los operadores en cada llamada, las consultas temáticas recibidas corresponden: trámites de activos 24,7%, reservas de números 23%, información general 15,3%, calendarios 13,4%, trámites a pasivos 9%, SNIS 6,2%, Expedientes 3,7%, devolución FONASA 2,5% ATyR 1,9%.

## 2.2 Satisfacción según públicos específicos y región

Los niveles de satisfacción se ubican entre el 60% y casi el 90% en las poblaciones específicas en los períodos evaluados, en cuyas particularidades nos detendremos para observar sus variaciones.

### Cuadro 4.

#### ¿Cuál es su nivel de satisfacción general con el servicio? 2004, 2007, 2012 (en%)

Servicios BPS	Niveles	2004			2007			2012		
		Montevideo	Interior(2)	Total	Montevideo	Interior	Total	Montevideo	Interior(3)	Total
CONTRIBUYENTES	Insatisfacción	6,3	7,5	6,8	25,6	17,1	21,5	12,1	8,3	11,3
	Neutral	11,3	6,1	9,2	20,7	17,0	8,6	17,5	13,3	15,9
	Satisfacción	34,0	19,9	28,4	53,7	65,9	69,7	69,4	78,4	72,8
		(1)	(1)	(1)	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
ACTIVOS	Insatisfacción	3,9	6,2	4,1	10,2	11,6	10,6	20,5	12,9	17,7
	Neutral	4,7	0,0	4,1	10,6	7,6	9,8	11,4	6,5	9,6
	Satisfacción	91,5	93,8	91,7	79,2	80,8	79,6	68,1	80,5	72,7
		100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
P. TRÁMITE USO: M:76% I:15,3	Insatisfacción	6,4	8,3	6,4	10,6	3,1	8,5	9,8	3,6	7,3
	Neutral	5,8	8,3	5,7	7,1	6,2	8,0	13	6	10,1
	Satisfacción	87,9	83,4	84,5	82,3	90,7	84,5	77,2	90,4	82,6
		100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
P. COBRO M:77% I:27%	Insatisfacción	0	7,9	4,4	12,0	5,8	10,4	9,4	4,2	7,6
	Neutral	12,5	3,9	7,7	10,8	5,8	9,5	2,9	2,8	2,9
	Satisfacción	87,5	88,3	88,0	77,1	88,1	80,0	87,6	92,9	89,4
		100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
CENTROS SALUD USO: M88% I:36%	Insatisfacción	3,8	20,0	4,9	8,7	6,6	8,1	12,6	sd	12,6
	Neutral	8,1	5,0	8,8	6,6	11,3	7,9	15,0	sd	15,0
	Satisfacción	88,1	75,0	86,3	84,7	82,1	83,9	72,2	sd	72,4
		100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	sd	sd	100

Fuente: Elaborado según datos de los Anexos Estadísticos e Informes Finales de Usuarios 2004, 2007 y 2012 de la Facultad de Ciencias Sociales.

Nota: Sólo quienes declaran conocer el servicio y haberlo utilizado.

(1) Cierra 100,0 con valores de la categoría No Corresponde, que alcanza Montevideo: 48,4%, Interior 66,5% y Total: 55,6%.

(2) 2004 Interior Salud corresponde a Salto.

(3) 2012 Salud se evaluó sólo Montevideo.

Los activos y usuarios de salud, presentan una situación similar. Una alta satisfacción general con el servicio, que comparativamente disminuye e incrementa los valores de insatisfacción. En activos alcanza el 91,7% en 2004, 79,6% en 2007 y el 72,7% en 2012, mientras que, entre los consultados en salud, su alto nivel de satisfacción con el servicio en general es en todos los años evaluados: el 86,3% en 2004, un 83,9% en 2007 y el 72,4% en 2012, comparativamente va disminuyendo en el período evaluado.

Al observar por región se presentan las mismas características. En ambas se da una alta satisfacción que luego va disminuyendo en el transcurso del período analizado. En activos Montevideo es mayor la disminución. (12 y 11 puntos porcentuales entre períodos: 91,5% en 2004, 79,2% en 2007 alcanza 68,1%). En el Interior la mayor disminución es entre 2004-2007 de 13 puntos porcentuales, para luego mantenerse en 2012.

La población de pasivos - trámite y cobro - presentan alta satisfacción global con el servicio de atención telefónica con valores de satisfacción que superan el 80% en todos los años evaluados. Comparativamente, en pasivos trámite se mantiene estable, mientras que

en pasivos cobro se incrementa un poco más de nueve porcentuales en el último año, superando las valoraciones anteriores.

Los contribuyentes son quienes expresan los menores valores de satisfacción. Sin embargo, esta población a diferencia de las anteriores, incrementa su satisfacción con el servicio año a año. De casi un 60% de satisfacción con la población en 2007, ésta se incrementa en casi 7 puntos porcentuales en 2007 y un poco más de 9 puntos porcentuales en 2012. A nivel de Montevideo e Interior la situación se reitera. La satisfacción con el servicio, comparativamente, evoluciona en forma positiva en mayor medida en el Interior.

### 2.3 Satisfacción con aspectos vinculados a la atención telefónica por poblaciones específicas

Para profundizar sobre los diversos aspectos de la atención telefónica - entre quienes dicen haber utilizado el servicio - se aplicó una batería de nueve ítems<sup>20</sup>, presentándose en el siguiente cuadro una selección de los mismos que refieren a tiempo y resolución de la consulta.

**Cuadro 5.**

**Satisfacción con algunos aspectos vinculados a la atención telefónica. Años 2004, 2007, 2012. (en %)**

Aspectos	Niveles	Activos			Pasivos Trámite			Contribuyentes			Salud		
		2004	2007	2012	2004	2007	2012	2004	2007	2012	2004	2007	2012
Tiempo espera para ser atendido	Insatisfacción	19,9	27,2	44,0	13,2	23,3	33,5	22,3	35,0	31,2	26,1	31,7	47,3
	Neutral	18,0	18,3	16,9	12,1	18,3	17,7	26,7	26,0	28,7	20,5	20,1	12,9
	Satisfacción	62,1	53,5	39,1	73,0	57,2	48,7	49,1	38,0	40,2	53,0	47,2	39,8
	Ignorado	0,0	1,0	0,0	1,7	1,2	--	1,7	1,1	--	0,4	1,0	0,5
	<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>
Tiempo resolución consulta	Insatisfacción	5,0	6,1	10,9	8,1	3,0	7,0	11,8	12,0	8,5	10,3	4,2	11,9
	Neutral	11,4	9,1	12,2	6,3	11,1	9,4	19,4	23,0	14,8	12,0	10,6	9,2
	Satisfacción	83,6	83,1	76,9	83,9	84,7	84,7	67,6	63,0	76,8	77,0	83,7	89,0
	Ignorado	0,0	1,7	0,0	1,7	1,2	--	1,1	1,4	--	0,7	1,5	--
	<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>
Capacidad resolver consulta	Insatisfacción	6,3	6,2	6,6	5,8	5,1	3,5	18,5	19,1	10,0	7,8	4,6	5,9
	Neutral	8,6	8,8	12,0	8,6	7,4	5,5	21,0	22,6	19,2	9,5	8,5	11,8
	Satisfacción	85,3	82,2	81,5	81,6	85,5	91,0	56,3	56,5	70,7	82,0	85,3	83,2
	Ignorado	0,0	2,8	0,8	4,0	2,0	0,0	4,2	1,8	0,0	0,7	1,6	0,0
	<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Elaborado según datos de los Anexos Estadísticos e Informes Finales de Usuarios 2004, 2007 y 2012 de la Facultad de Ciencias Sociales.

En general hay una alta satisfacción con los aspectos de la atención telefónica indagados: en ocho de los nueve indicadores los niveles de satisfacción son cercanos o superiores al 80%. Sólo en uno de ellos las valoraciones positivas son del 50%. Los aspectos que se mueven entre el 80% y 90% de satisfacción se encuentran: la *amabilidad en el trato de los*

<sup>20</sup> En Informe final de satisfacción de usuarios del BPS, 2012, el lector encuentra la información de todos los aspectos: amabilidad de las telefonistas, tiempo de espera, tiempo de resolución de consultas, capacidad para resolver la consulta, información sobre derechos, beneficios, requisitos, operativa, estado de los trámites y fechas de cobro, calidad de la información brindada.

*telefonistas, su capacidad para resolver consultas, la calidad de la información que brindan sobre fechas de cobro, requisitos y operativa de los trámites.*

Por otro lado, *el tiempo de espera para ser atendido*, es el ítem que recibe - en todas las poblaciones -, el menor nivel de satisfacción, con valores entre el 40% y 50% y un incremento de la insatisfacción en el transcurso de los años evaluados. El mayor incremento de las evaluaciones negativas se observan en la población de activos, (7 puntos porcentuales en 2007 con respecto a 2004 y 17 puntos porcentuales en 2012 en relación a 2007), un sostenido incremento negativo en pasivos trámite, (10 puntos porcentuales en 2007 y nuevamente 10 puntos porcentuales en 2012), mientras en los usuarios-beneficiarios de los centros de salud, (casi 6 puntos porcentuales en 2007 y 16 en 2012) el mayor incremento de la insatisfacción se destaca en 2012 con respecto a 2007.

### 3. Servicio de AGENDA

Agendar los trámites ante el BPS, a través del servicio telefónico 19-97, es una posibilidad que la población en general y la mayoría de las poblaciones específicas - activos, contribuyentes y usuarios-beneficiarios de los centros de salud -, conocen y han utilizado en algún momento.

#### 3.1 El servicio de agenda en la población

Al indagar sobre el grado de conocimiento, uso y satisfacción con el servicio de agenda, en la opinión pública, el 69,3% de los encuestados indicaron conocer la posibilidad de agendar trámites a través del servicio telefónico 1997, lo que significa un incremento importante en relación al año 2007. Y dentro de aquellos que manifestaron conocer el servicio de la agenda, el 67,9% usó el servicio en algún momento, porcentaje algo superior al del anterior sondeo.

#### Cuadro 6.

##### Satisfacción con el servicio de agenda telefónica en la opinión pública (en %)

Niveles	Satisfacción general	
	2007	2012
Satisfecho-Muy Satisfecho	84,4	92,7
Neutral	10,2	2,2
Muy Insatisfecho-Insatisfecho	5,4	5,0
Total	100,0	100,0

*Fuente: Elaborado según datos de los Anexos Estadísticos e Informes Finales de Usuarios 2004, 2007 y 2012 de la Facultad de Ciencia Sociales.*

El nivel de aprobación entre quienes han usado la agenda en 2012 es muy alto, alcanzando un 92,7% de satisfacción. En términos comparativos, en 2012 la satisfacción general en la población se incrementa ocho puntos porcentuales en relación a 2007.

#### 3.2 El servicio de agenda por poblaciones específicas y región

En activos, siete de cada diez encuestados indicó conocer la posibilidad de agendar trámites a través del 1997, y dentro de ellos, también siete de cada diez lo usó en algún momento.

En pasivos trámites, el 56,9% de quienes tramitaron sus pasividades indicó conocerlo y un 42,5% no. Entre quienes indicaron conocerlo el 58,7% lo utilizó alguna vez. En pasivos cobro, el 65,6% conoce el servicio, habiéndolo utilizado en algún momento.

En la Asesoría Tributaria, en general el servicio es conocido por 6 de cada 10 encuestados (59.1%), y el 73% de los encuestados que declaran conocer el servicio, lo ha utilizado alguna vez.

El 64.1% de los encuestados en salud, afirma conocer o haber escuchado hablar del servicio de atención telefónica del BPS. Del conjunto de usuarios que declara conocer el servicio, el 57.1% recuerda en forma correcta el número 1997, el 4.2% recuerda en forma correcta el número del centro de salud en el que se asiste, el 4.5% menciona un número incorrecto y el 34.2% no recuerda el número de teléfono al que tiene que llamar.

En lo que refiere al nivel de aprobación, se mantiene muy alto en todos los públicos, alcanzando valores por encima del 80% de satisfacción, en todos los años evaluados.

### Cuadro 7.

#### Satisfacción con el servicio de agenda telefónica en la opinión pública (en %)

SERVICIOS BPS	NIVELES	2004 (1)			2007			2012		
		Total	Montevideo	Interior	Total	Montevideo	Interior	Total	Montevideo	Interior
CONTRIBUYENTES	Satisfacción	90,8	78,4	84,5	80,9	83,6	74,7	81,4		
	Neutral	4,9	12,2	6,4	9,4	11,6	12,9	11,9		
	Insatisfacción	4,3	9,4	9,1	9,7	4,8	12,4	6,7		
		100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0		
ACTIVOS	Satisfacción	94,4	93,8	93,2	93,2	86,8	91,1	87,3		
	Neutral	5,6	4,2	4,0	3,9	7,8	6,7	7,4		
	Insatisfacción	0,0	2,0	2,8	2,9	5,4	2,2	4,3		
		100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0		
PASIVOS TRÁMITE	Satisfacción	100,0	88,4	100,0	91,7	98,3	93,6	96,7		
	Neutral	0,0	5,8	0,0	4,1	0,0	3,2	1,1		
	Insatisfacción	0,0	5,8	0,0	4,2	1,7	3,2	2,2		
		100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0		
PASIVOS COBRO	Satisfacción	82,6	88,0	100,0	91,7	91,0	100,0	94,6		
	Neutral	8,7	8,0	0,0	5,6	4,5	0,0	2,7		
	Insatisfacción	8,7	4,0	0,0	2,7	4,5	0,0	2,7		
		100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0		
CENTROS SALUD (2)	Satisfacción	sd	sd	sd	sd	77,5	sd	--		
	Neutral	sd	sd	sd	sd	1,6	sd	--		
	Insatisfacción	sd	sd	sd	sd	10,9	sd	--		
		sd	sd	sd	sd	100,0	sd	--		

Fuente: Elaborado según datos de los Anexos Estadísticos e Informes Finales de Usuarios 2004, 2007 y 2012 de la Facultad de Ciencias Sociales.

(1) No hay datos desagregados por región en este año.

(2) No hay registro de datos en Salud en los años 2004 y 2007. En 2012 Salud se evalúa sólo en Montevideo.

En los diferentes públicos el nivel de aprobación con el servicio de agenda telefónica es muy alto. En activos, entre aquellos que han usado la agenda alcanza valores que superan el 90% de satisfacción en 2004 y 2007, con similares características en ambas regiones, que se mantiene alta aún cuando disminuye seis puntos porcentuales en 2012 en relación a 2007.

Similar nivel de aprobación expresan los pasivos, de trámite y cobro, donde entre quienes lo utilizaron, alcanza y se mantiene en valores superiores al 90%, con valoraciones similares según región.

Mientras que ocho de cada diez contribuyentes, afirman encontrarse satisfechos-muy satisfechos con el servicio de agenda. Y los usuarios de salud de Montevideo, entre quienes le conocen y utilizan, un poco más de siete de cada diez expresan su satisfacción con el servicio de agenda telefónica.

En Interior, el nivel de aprobación del servicio de agenda, en todos los públicos, si bien presenta e algunos servicios valores porcentuales algo mayores que en Montevideo, presenta un comportamiento similar.

#### **4. Página web del BPS**

A través de este servicio, el usuario puede reservar el día y hora de su conveniencia para la realización de diferentes gestiones<sup>21</sup> en oficinas del BPS, en Montevideo e Interior. Es un servicio en pleno crecimiento, por lo cual se incorporan nuevos trámites periódicamente. En cada oportunidad de incorporación, se realiza la difusión mediante una Novedad en la página principal de sitio web de BPS.

En relación a la página web del BPS ([www.bps.gub.uy](http://www.bps.gub.uy)) se exponen datos relevados en la opinión pública y un comparativo entre los usuarios de los diferentes servicios del BPS solamente para el año 2012, ya que este servicio fue incluido en la evaluación a partir de este año.

##### ***4.1 La página web en la opinión pública***

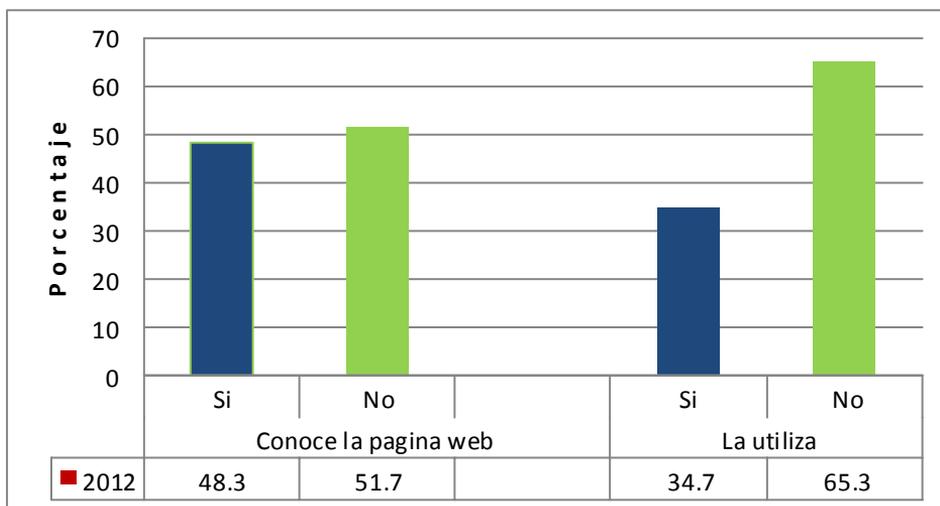
El 48,3% de las personas dice conocer la existencia de la página web del Instituto, mientras que el restante 51,7% no la conoce.

De aquellos que indicaron conocer la página web, el 34,7% efectivamente la usó en algún momento y el uso fundamental que le dan los usuarios a la página es la consulta de información (77% de los casos), en tanto que el 30,6% declaran haber realizado algún trámite a través de ella.

---

<sup>21</sup> En [www.bps.gub.uy](http://www.bps.gub.uy) a través de los Servicios en Línea, los Jubilados y Pensionistas, Madres y Niños, Empresas y Trabajadores pueden acceder a información sobre requisitos para realizar los trámites ante BPS y la posibilidad de agendar trámites a través de *agenda web*. Son los contribuyentes y pasivos (préstamos sociales: agendar día y hora para realizar trámite) quienes en este momento tiene trámites agendables.

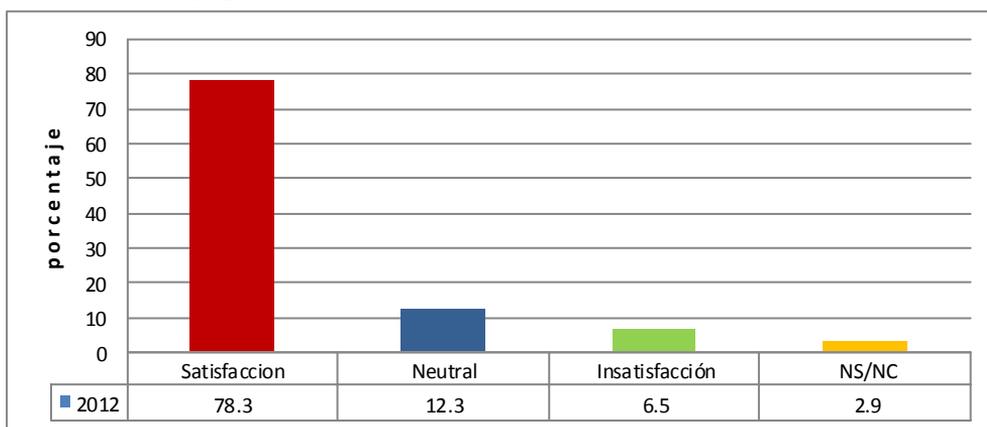
**Gráfico 4.**  
**Conocimiento y uso de la página web de bps. 2012 (en%)**



Fuente: elaborado según datos de los Anexos Estadísticos e Informes Finales de Usuarios 2004, 2007 y 2012 de la Facultad de Ciencias Sociales.

El nivel de satisfacción con la web del BPS entre aquellos que la usaron es alto. El 78,3% de ellos se mostraron satisfechos o muy satisfechos al respecto.

**Gráfico 5.**  
**Satisfacción con la página Web del BPS (en %) 2012**



Fuente: Elaborado según datos de los Anexos Estadísticos e Informes Finales de Usuarios 2004, 2007 y 2012 de la Facultad de Ciencias Sociales.

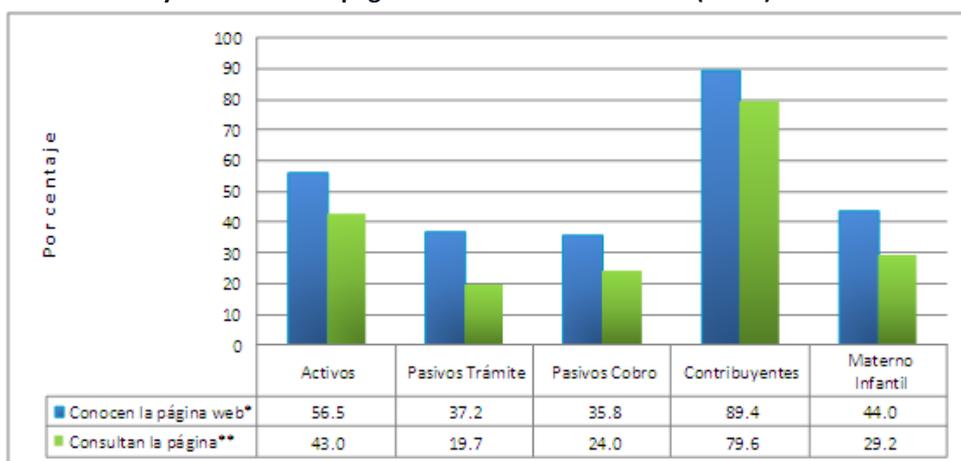
#### 4.2 La página web por poblaciones específicas

El conocimiento de la existencia de la página web del BPS es muy variado según los diferentes grupos. Entre los Contribuyentes existe un nivel muy alto de conocimiento de la misma que alcanza al 89,4% de estos usuarios, en tanto que la conocen el 56,5% de los Activos, el 44% de los usuarios de los servicios de salud, 37,2% de los Pasivos Trámite, 35,8% de los Pasivos Cobro.

Entre aquellos que conocen la página Web del BPS, los usuarios de ATyR son quienes la utilizan más (79,6%), seguidos por los Activos (43%), los usuarios de servicios de salud (29,2%), los Pasivos Cobro (24%) y los Pasivos Trámite (19,7%).

#### Gráfico 6.

Conocimiento y consulta de la página WEB del BPS. Año 2012. ( en %)



Fuente: Elaborado a partir del Informe 2012.

Los valores no cierran 100 pues se considera en (\*) conocimiento de la página, sólo las respuestas afirmativas y en (\*\*) consultan la página: sólo quienes declaran conocer el servicio.

El uso fundamental que le dan los usuarios a la página es principalmente consulta de información (66,5%), un 11,0% declaran haber realizado algún trámite a través de ella y el 16,5% ambas.

**Cuadro 8.**  
**Satisfacción con la página Web del BPS. Año 2012. (en %)**

SERVICIOS BPS	NIVELES	2012		TOTAL
		Montevideo	Interior	
CONTRIBUYENTES	Satisfacción	81,0	89,4	84,2
	Neutral	14,0	6,8	11,1
	Insatisfacción	5,0	3,8	4,7
		<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>
ACTIVOS	Satisfacción	82,1	83,0	82,5
	Neutral	7,9	6,8	7,5
	Insatisfacción	10,0	10,2	10
		<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>
PASIVOS TRAMITE	Satisfacción	85,7	100,0	90,3
	Neutral	10,7	0,0	7,3
	Insatisfacción	3,6	0,0	2,4
		<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>
PASIVOS COBRO	Satisfacción	84,4	91,7	87,5
	Neutral	3,1	4,2	1,8
		12,5	4,2	10,7
		<b>100,0</b>	<b>100,1</b>	<b>100,0</b>
CENTROS SALUD (sólo Montevideo)	Satisfacción	87,8	sd	--
	Neutral	8,8	sd	--
	Insatisfacción	3,4	sd	--
		<b>100,0</b>	sd	--

Fuente: Elaborado según datos de Anexos Estadísticos e Informes Finales de Usuarios 2004, 2007 y 2012 de la Facultad de Ciencias Sociales.

Nota: Sólo quienes declaran conocer el servicio y haberlo utilizado.

El nivel de satisfacción con la web del BPS entre aquellos usuarios específicos que la usaron es alto. Entre el 80% y el 90% de ellos se mostraron satisfechos o muy satisfechos al respecto.

## Síntesis

A través de una serie de preguntas en las encuestas habituales que realiza el Banco de Previsión Social-Instituto de Seguridad Social, se obtiene información sobre conocimiento, recordación del número, frecuencia de uso y nivel de satisfacción general y en aspectos específicos, con el servicio de Atención Telefónica 19-97.

A las diferencias particulares e intereses de los públicos que se relacionan con el BPS - activos, pasivos, contribuyentes, beneficiarios-usuarios de los servicios de salud - puestas de manifiesto en la variabilidad de opiniones y satisfacción sobre el servicio, se le suma que la mejora de gestión impulsada por la organización apoyada en la tecnología, facilitó la accesibilidad a la información sobre los servicios, al ampliarse los canales de relacionamiento con la población. Tal es el caso de los servicios en línea a través de la página WEB, cuya evaluación se incluyó en 2012.

El servicio de Atención Telefónica 19-97 del BPS, en primer lugar, es conocido de manera muy dispar por los diferentes usuarios-beneficiarios y contribuyentes, y éste conocimiento presenta variaciones en los últimos años. Aumenta la proporción en los Activos y Pasivos Cobro, y por otro lado disminuye el conocimiento del servicio de atención telefónica entre los usuarios de los Servicios de Salud y Contribuyentes, manteniéndose sin cambios de significación entre los Pasivos Trámite. De la misma manera sucede con el uso y la frecuencia de uso.

Quienes se contactan con la organización a través del 19-97, presentan en general, muy alta satisfacción con el servicio telefónico, con valores que se ubican entre el 60% y casi el 90% en los períodos evaluados 2004,2007 y 2012.

El *tiempo de espera para ser atendido*, sería el aspecto específico involucrado en la disminución de la satisfacción en general en todas las poblaciones. Es el único aspecto específico que recibe el menor nivel de satisfacción, con valores que sólo alcanzan entre el 40% y 50% y con incremento de la insatisfacción en el transcurso de los años evaluados.

El mayor incremento de las evaluaciones negativas se observan en la población de activos, (5,3 puntos porcentuales en 2007 con respecto a 2004 y casi 22 puntos porcentuales en 2012 en relación a 2007), un sostenido incremento negativo en pasivos trámite, (10 puntos porcentuales en 2007 y nuevamente 10 puntos porcentuales en 2012), mientras en los usuarios-beneficiarios de los centros de salud, ( casi 6 puntos porcentuales en 2007 y 15,6 puntos porcentuales en 2012) el mayor incremento de la insatisfacción se destaca en 2012 con respecto a 2007. El tiempo de espera para ser atendido, - aspecto de alta sensibilidad en cualquier servicio - con su incremento sostenido de la insatisfacción en los años evaluados, al posicionarse como aspecto crítico del servicio, estaría dando cuenta de cierta debilidad en la capacidad de respuesta de la organización.

Por otro lado, los restantes aspectos específicos, - *la amabilidad en el trato de los telefonistas, su capacidad para resolver consultas, la calidad de la información que brindan sobre fechas de cobro, requisitos y operativa* de los trámites - aún con sus variaciones según el tipo de público, presentan coincidencia en la amplia satisfacción con los mismos.

La existencia de otros canales de acceso a la organización de contacto más directo y personalizado - página WEB y los teléfonos directos en ATyR y Prestaciones de Salud - que podrían pensarse también como aspectos involucrados en la disminución de la satisfacción, sin embargo su incidencia se pone de manifiesto mayormente en la disminución del conocimiento, recordación, uso y frecuencia de uso del servicio telefónico 19-97 por los diferentes públicos, no en la satisfacción general o específica.

Entre quienes conocen la posibilidad de agendar trámites ante el BPS por el teléfono 19-97, y la usan expresan un alto nivel de aprobación, alcanzando valores por encima del 80% de satisfacción.

Mientras que la página web del BPS, - evaluada por primera vez en 2012 por el público que se relaciona con el Instituto - tiene el mayor nivel de conocimiento y uso entre los Contribuyentes, (89,4% y 79,6%), seguido por los Activos (56,5% y 43%), los usuarios de los servicios de salud, (44%y 29,2%) de los Pasivos Trámite (37,2% y 19,7%), de los Pasivos Cobro. (35,8% y 24%). El nivel de satisfacción con la web del BPS entre aquellos usuarios que la usaron es alto. Algo más del 80% de ellos se mostraron satisfechos o muy satisfechos al respecto.

La mejora de la relación entre el BPS y los ciudadanos depende del grado de confianza que éstos tienen en la administración y esa confianza depende del funcionamiento de los servicios que se prestan y cómo estos son percibidos por los ciudadanos. Desde la perspectiva de las dimensiones del modelo de evaluación de servicios que el Instituto aplica, los jubilados y pensionistas, activos, contribuyentes y usuarios-beneficiarios de los servicios de salud, perciben el servicio telefónico 19-97 como confiable, confianza puesta de manifiesto en la alta satisfacción que alcanzan los aspectos específicos. De la misma manera perciben reducida la capacidad de respuesta en este servicio en la medida que los niveles de insatisfacción con los tiempos de espera para ser atendido son altos.

### **Principales Fuentes de Datos**

Banco de Previsión Social Memoria y Balance BPS. Números 1997,1998, 2000, 2001,2002,2003,2004,2005,2006.

..... Plan Estratégico BPS 2011-2015

Encuestas de Satisfacción de Usuarios BPS. Activos, Pasivos, Empresas Contribuyentes Períodos 2004, 2007 y 2012 Ver: *Intranet / Publicaciones / Información Estadística - Asesoría Gral. en Seguridad Social- / Encuestas de Opinión 2004-2007-12.*

### **Bibliografía Consultada**

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

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

Casterán, M., Goñi,L., Santos, Ma. Fortaleciendo la relación sector público-ciudadano: información y atención

### **Datos de interés**

*Tipos de encuesta:* Opinión Pública: encuesta cara a cara, a una muestra de hogares a nivel nacional. El universo de estudio se define como el conjunto de personas mayores de dieciocho años en hogares particulares, residentes en áreas urbanas de más de diez mil habitantes, según los datos del último Censo de Población llevado a cabo en 2004 por el Instituto Nacional de Estadística. Muestra: estratificada por conglomerados polietápica que representa a todos los hogares del país.

*Poblaciones específicas:* a) Activos y Pasivos: Cara a cara en domicilio. B) Telefónica en Asesoría Tributaria y Recaudación (ATyR). c) Encuesta cara a cara- en punto en los Centros de Salud Montevideo y Centros Asistenciales del Interior, con Convenio con el BPS. En el año 2012 las encuestas correspondientes a los servicios de salud, se realizaron sólo en los Centros de Salud de Montevideo.

*Aplicación de las encuestas:* 2004 en marzo-abril: se aplicaron un total de 3005 encuestas: 539 activos, 545 pasivos que tramitan su pasividad en forma reciente, 603 pasivos que cobran su pasividad, 680 en Contribuyentes (289 Atención Personalizada (ATyR) 259 Prefacturado y 132 Conexión Remota).

2007 en marzo-junio, se aplicaron un total de 3549 encuestas: Activos 674, Pasivos trámite 679, Pasivos cobro 544 un módulo de la Encuesta de Opinión Pública. Contribuyentes 1010 encuestas (340 Atención personalizada (ATyR), 383 Prefacturado, 287 Conexión Remota) Salud 642 encuestas en punto. Se aplicó a usuarios de Sanatorio Cansan y Demequi. En este trabajo sólo se presentan los datos correspondientes al Sanatorio Cansani.

En 2012 en marzo-junio: 3.579 encuestas: Activos 674, Pasivos trámite 654, Pasivos cobro 705 un módulo de la Encuesta de Opinión Pública. Contribuyentes 917 encuestas, Salud 629 encuestas en punto. En 2012 Se aplicó a usuarios de Sanatorio Cansani y Demequi. En este trabajo sólo se presentan los datos correspondientes al Sanatorio Cansani.

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

## Anexo

### Servicio de Atención Telefónica 1997 del Banco de Previsión Social<sup>22</sup>. Período 2007 - 2013 Principales cambios en Teleconsultas-Agenda

#### 1. Metas y objetivos del Sector

La misión de Teleconsultas, como servicio de información del BPS, es brindar la información sobre las gestiones de los ciudadanos en forma eficaz, eficiente y confiable, a través de la atención telefónica y vía web basado en los principios de calidad de servicio y normas de protocolo de comunicación, contando con un equipo de personas altamente calificadas que privilegian la empatía y responsabilidad para lograr una solución favorable a sus requerimientos.

#### 2. Organización, dependencia

Año	
1996	Al comienzo el servicio de Teleconsultas, era atendido por funcionarios del organismo; luego fueron incorporándose pasantes.
1998	Se contrató una empresa para proveer personal que trabajaba junto a los funcionarios y pasantes.
2003	El personal pasa a ser exclusivamente de la empresa
2007	Los operadores del servicio son contratados bajo el régimen de contrato a término mediante llamado externo Los cargos de contrato a término fueron convertidos en contratos de función pública.
2009	Desde 12/2009 la unidad de Teleconsultas depende jerárquicamente de la Gerencia Administración.
<b>Organización interna de la Unidad</b>	
2013	1 gerente, 4 jefes, 8 coaches y 57 agentes telefónicos. Los agentes: realizan la atención telefónica a los usuarios Los coaches: realizan la capacitación específica en la atención, el asesoramiento a los agentes y la búsqueda de información con las diferentes áreas. El servicio cuenta a la fecha con: 12 funcionarios presupuestados (jefes y coaches) 32 contratos a término ( llamado concurso externo) 25 pasantes (agentes telefónicos). En cualquiera de los dos vínculos laborales los agentes telefónicos están dos años como máximo en el servicio, luego cesan. En cuanto a la rotación del personal por la causa mencionada anteriormente, desde el año 2007 hasta comienzos del presente 2013 han ingresado 185 personas al servicio.

#### 3. Información

El servicio 1997 brinda un primer nivel de información de todos los servicios del Instituto. Los números de servicios de Atyr (08002001) o del Área de la Salud (19975050) brindan información más específica de sus servicios. Por ejemplo, el Área de la Salud, coordina traslados del interior, fechas, reservas de hospedajes, etc.

<sup>22</sup> Información brindada por la Gerencia del Servicio de Teleconsultas del BPS, A/S Daniel Martínez.

#### 4. Tipo de información que brinda

Información de fecha y lugar de cobro (servicio automático y personalizado). Información sobre:

- beneficios y requisitos para afiliación y aportación, jubilaciones, pensiones, subsidios por expensas funerarias, gastos complementarios, haberes sucesorios, Ley 16.713, poderes para cobro, préstamos sociales, cobranza descentralizada,
- pago de licencia y aguinaldo de la construcción, pago de jubilaciones y pensiones en el exterior, canastas para pasivos,
- acuerdos y convenios internacionales de Seguridad Social,
- recaudación nominada, historia laboral e Inscripciones para vivienda y cursos de Servicios Sociales, servicio doméstico, registro de empresas, nuevo sistema tributario, Plan de Equidad y Sistema Nacional Integrado de Salud.

Reservas telefónicas para:

- seguro de desempleo, subsidios por maternidad y por enfermedad, solicitud de certificaciones médicas, asignaciones familiares, atención en centros maternos infantiles, lentes de contacto y prótesis, jubilaciones,
- préstamos para pasivos, vivienda y turismo social (servicios personalizados).

#### 5. Tipos de consultas que recibe

Todas las relacionadas con la información que brindamos. De acuerdo a lo que los operadores codifican en cada llamada, las consultas temáticas recibidas durante el año 2012 se identifican en el cuadro siguiente.

Trámites de Activos	24,75%
Reservas de números	23,07%
Información general	15,33%
Calendarios	13,43%
Trámites de Pasivos	9,02%
SNIS	6,21%
Expedientes	3,77%
Devolución Fonasa	2,53%
Atyr	1,90%