

ENCUESTAS SATISFACCION CONTRIBUYENTES

Análisis Comparado 1997 - 2012

Ps. Cristina Klüver

ENCUESTAS SATISFACION CONTRIBUYENTES Análisis Comparado 1997 – 2012

Ps. Cristina Klüver
Asesoría en Políticas de Seguridad Social
Asesoría General en Seguridad Social
Febrero/2013

Introducción

La Asesoría Tributaria y Recaudación (ATYR) es la Unidad del Banco de Previsión Social (BPS) – Instituto de Seguridad Social cuyas funciones son registrar, recaudar, fiscalizar y gestionar el cobro de los aportes a la Seguridad Social. Como acciones sustanciales que sostienen las prestaciones que el BPS otorga a la población, la preocupación está centrada en una atención de calidad a las empresas, de manera de facilitar al contribuyente cumplir de manera ágil con sus obligaciones contributivas.

Desde esa perspectiva entre sus lineamientos estratégicos¹ está previsto el desarrollo y mejora de los procesos de atención al usuario, con la finalidad de incrementar la accesibilidad de los usuarios a los servicios que presta el organismo, y simplificar los procedimientos.

El monitoreo de los servicios² a través de encuestas de opinión es una de las herramienta de gestión que el BPS, ha instrumentado dando así participación a la población - en esta oportunidad la de contribuyentes - de evaluar las mejoras, y aportar información a la organización del alcance y aprobación de las mismas.

Como objetivo general las encuestas apuntan a conocer el nivel de satisfacción de la población en general y de los diferentes públicos que se contactan con la organización, en los distintos servicios del BPS.³

¹ Plan Estratégico BPS 2011-2015 en www.bps.gub.uy

² El monitoreo de servicios que realiza el BPS, involucra diferentes públicos: la población en general y públicos específicos de las Prestaciones de actividad, (activos, y usuarios materno infantil), Prestaciones de pasividad (jubilados y pensionistas), y de la Asesoría Tributaria y Recaudación (contribuyentes) a nivel nacional.

³ A los efectos del estudio se define como usuario a la persona que realiza trámites ante el BPS. Estos constituyen las unidades de análisis y no necesariamente coinciden con las personas físicas o jurídicas que reciben prestaciones o aportan al. En el caso de las empresas contribuyentes, cada encuesta se realizó a la persona que habitualmente realiza gestiones ante el BPS en representación de la empresa incluida en la muestra, pudiendo o no coincidir esa persona con el titular de la misma.

Las transformaciones de las cuales el BPS y en este caso la Asesoría Tributaria y Recaudación, en el período referenciado han sido protagonistas - tanto en el plano de la seguridad social como en el ámbito de su gestión - juegan un rol importante al momento de leer los datos en la medida que explicarían la variabilidad de los resultados obtenidos en los diferentes períodos evaluados

En este artículo⁴ los datos comparados que se presentan corresponden a la evaluación de la gestión de la ATYR, por el público contribuyente principalmente en los años 2004 y 2007, 2012⁵⁶. Los indicadores que se presentan se ajustan a las variables que admiten ser comparadas, por lo cual algunas son posibles presentarlas en todos los períodos citados y otros sólo en los tres últimos.

En el Anexo se presenta una síntesis del sistema de evaluación, y en las Memorias Anuales del BPS referenciadas en la bibliografía, es posible conocer las principales transformaciones de la organización.

1. Análisis Comparado Asesoría Tributaria y Recaudación

A continuación se presentan los resultados comparados del estudio de satisfacción de los contribuyentes del BPS, de los años 1997, 1998, 2001, 2004, 2007 y 2012.

1.1 Evaluación global del BPS

En esta primera parte se presenta la evaluación general que realiza el contribuyente sobre el BPS. A través de las preguntas sobre evaluación, evolución, la actitud del encuestado frente a terceros cuando se habla de la organización y los reclamos que haría, es posible conocer su opinión sobre la percepción de la evaluación general del BPS.

Cuadro 1.

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

	1997	1998	2001	2004	2007	2012
Muy mala-mala	2,0	5,0	5,4	10,9	9,8	6,1
Ni mala ni buena	20,0	24,0	32,2	32,3	40,7	27,9
Buena-muy buena	78,0	71,0	62,2	54,6	49,4	65,8
Totales(*)	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Fuente: Elaborado a partir informes finales y estadísticos entregados por Equipos/MORI y el DS/FCS.

(*) Los datos cierran 100,0 con los valores de las categorías Ns/Nc que se omiten por aparecer con valores cero en la mayoría de los casos.

⁴ En www.bps.gub.uy ¿Cómo ve la gente al Banco de Previsión Social? Encuestas de Opinión Pública y de Usuarios 1997,2004, 2007,2012 20 años de los Directores Sociales en el BPS 1992-7 de octubre 2012 se encuentran resultados comparados de todos los servicios.

⁵ Diferentes empresas que llevaron a cabo las encuestas de opinión para el BPS. En los años 1997 y 1998 Equipos /MORI, en 2001 Interconsult y en los tres últimos períodos 2004, 2007 y 2012 el Departamento de Sociología (DS) de la Facultad de Ciencias Sociales (FCS), de la UDELAR mediante Modalidad Convenio.

La evaluación global del BPS por los contribuyentes, se ubica en todos los períodos en las categorías positivas. La distribución es de 78% y 71% en 1997 y 1998, con un lapso con tendencia a disminuir (62%, 54,6% y 49% en 2001, 2004 y 2007) que se detiene y revierte en 2012 (65,8%) En la última medición, también que se produce un descenso de las evaluaciones neutras, - en relación a las mediciones anteriores - principalmente 2007 que alcanzaban el 40% y se ubica en 2012 en 28%. También se registra un descenso leve de las opiniones negativas, en relación a 2004 y 2007 que alcanzaban el 10%.

La evaluación global del BPS, según el tamaño de las empresas⁷, permite observar que a medida que aumenta el tamaño de las empresas (en función de la cantidad de empleados contratados) mejora levemente la evaluación realizada del BPS.

Cuadro 2.

Evaluación global del BPS por tamaño de la empresa (cantidad de empleados contratados). 2012 (en %)

	Ninguno	1 a 5	6 a 50	51 o más	Total
Buena - muy Buena	64,7	66,8	63,8	71,5	65,8
Ni buena ni mala	26,7	27,8	33,3	28,5	27,9
Muy Mala - mala	8,2	5,2	2,9	0,0	6,1
Ignorado	0,4	0,2	0,0	0,0	0,3
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Fuente: Informe final entregado por el DS/FCS (2012:83)

Es así que el 64.7% de las empresas sin empleados contratados tienen una evaluación positiva, el 66.8% de las empresas con hasta 5 empleados, el 63.8% de las empresas con 6 a 50 empleados y el 71.5% de las empresas más grandes (con más de 50 empleados). Las evaluaciones negativas sobre la Institución son realizadas por el 8.2% de las empresas unipersonales, 5.2% de las empresas con hasta 5 empleados y el 2.9% de las empresas con 6 a 50 empleados, no encontrándose opiniones negativas en las empresas con más de 50 empleados).

1.2 Evolución del BPS

Los contribuyentes en general, perciben que el BPS ha venido mejorando, y en 2012 lo expresan en una alta valoración (80,7%). En todo el período de evaluación, desde un inicio en las evaluaciones presentan fluctuaciones entre valores porcentuales altos. Se mueven y mantienen entre ocho y siete de cada diez contribuyentes - 82% en 1997, 73% en 1998, 71% en 2001, 78% en 2004, 76% en 2007 y 80,7% en 2012 - que perciben que la organización no permanece igual, sino que ha venido evolucionando.

⁷ Información que se incluye a partir de 2012, por solicitud expresa de la Gcia de la ATYR en la ronda de entrevistas previas a la aplicación de la encuesta.

Cuadro 3.

Evolución general del B.P.S. en los últimos años (en%)

	1997	1998	2001	2004	2007	2012
Mejora lentamente – rápidamente	82,0	73,0	71,2	78,5	75,9	80,7
Permanece igual	16,0	18,0	22,0	13,7	18,8	15,6
Empeorando rápidamente – lentamente	2,0	4,0	4,3	7,8	5,3	3,7
Totales	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Fuente: Elaborado a partir de Informes Finales y Estadísticos entregados por Equipos/MORI y la FCS/DS

Nota: Los datos cierran 100,0 con los valores de las categorías NS/NC que se omiten por aparecer con valores cero en la mayoría de los casos.

1.3 Actitud frente a terceros

Al momento de hablar ante terceros sobre el BPS, si bien preferentemente lo harían en forma positiva, 47%, 45% y 48% una quinta parte, mantiene una actitud neutral 24%,24% y 32% y una actitud crítica 29%,30% que disminuye en 2012 a 19%.

Cuadro 4.

Actitud frente a terceros respecto al BPS. Años seleccionados. (en %)

	2004	2007	2012
Hablaría bien del BPS	46,7	45,4	48,2
Sería neutral	24,5	24,3	32,8
Sería crítico con el BPS	28,8	30,3	18,8
Total	100,0	100,0	100,0

Fuente: Elaborado a partir de Informes finales y estadísticos 2004, 2007 y 2012 del DS/FCS

Nota: Los datos cierran 100,0 con los valores de las categorías NS/NC que se omiten por aparecer con valores cero en la mayoría de los casos.

1.4 Predisposición a presentar reclamos frente al BPS

Entre quienes han manifestado intención de quejarse, en 2012 el principal motivo ha estado vinculado a las demoras en la atención (21.5%), ya sea en la atención personal o telefónica. En segundo lugar se encuentran los problemas vinculados a la información proporcionada por los funcionarios y a la brindada por el BPS (18.7%) como claridad y exactitud de la misma. En tercer lugar se señalan los problemas con la página web (15.7%) como lentitud del sistema, que se 'cuelga', disposición de la información, entre otros.

El mecanismo para presentar quejas, - si bien se utilizan todos - la preferencia es el correo electrónico (28,1% en 2004, 35,5% en 2007 y 48,2% en 2012) o personalmente (38,6% en 2004, 41,5% en 2007 y 22 % en 2012).

Cuadro 5.

Mecanismo preferido para presentar quejas. (en %)

	2004	2007	2012
Personalmente	38,6	41,5	22,0
Por teléfono	16,4	10,4	14,6
Por escrito	16,9	12,6	11,0
Por correo electrónico	28,1	35,5	48,2
Ignorado	0,0	0,0	4,3
Total	100,0	100,0	100,0

Fuente: informes estadísticos DS/FCS en los años referidos

En 2012 respecto al año 2007 y 2004 se observa un crecimiento de la opción de correo electrónico y un decrecimiento de la preferencia por la queja personalmente.

Según región, la intención de queja sobre alguno de los aspectos del servicio del BPS, oscila entre casi seis y un poco más de tres de cada diez (58,6% y 36,2%) quienes la manifiestan.

De los tres tipos de usuarios, la mayor intención de quejarse, se observa en los períodos 2004 y 2007, entre los usuarios de Conexión Remota, (75,6% y 76,5% respectivamente), y los de Atención Personalizada (76,7% y 71,9%) donde siete contribuyentes de cada diez afirman que lo harían. Finalmente en Pre-facturado es donde se registran los menores niveles en la intención de queja. (53,8% y 57,8%).

Cuadro 6.

Intención de quejarse 1/ por modalidad de contacto y región. (en %)

Región	2004		2007		2012	
	Si	No	Si	No	Si	No
Montevideo	53,9	46,1	60,2	39,8	39,6	60,3
Interior	65,4	34,6	66,8	33,2	33,0	67,0
Total	58,6	41,4	64,1	35,9	36,2	63,8
Modalidad de contacto						
Atención Personalizada	76,7	23,3	71,9	28,1	38,6	61,4
Pre facturado 2/	53,8	46,2	57,8	42,2	32,9	67,1
Conexión Remota	75,6	24,4	76,5	23,5	40,7	59,3

Fuente: Elaborado a partir de Informes 2004, 2007 y 2012

1/ Opciones de respuesta agrupadas.

2/ En la Encuesta 2012 se denomina Cobranza Descentralizada.

En general la intención de queja, - a nivel región y en cada tipo de usuarios- tiene su punto crítico en el 2007, donde poco más de seis de cada diez manifiestan su intención de queja, y en 2012 se revierte notablemente al ubicarse en casi cuatro de cada diez.

Es posible plantear en esta primera parte, en relación a la evaluación global del BPS, que los contribuyentes perciben su progreso. La organización estaría mejorando en el transcurso del tiempo, los contribuyentes presentan menor intención de quejas y si bien se mantiene cierta cautela al hablar sobre la organización, predomina una actitud positiva.

2. Satisfacción con los Servicios

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

2.1 Satisfacción general con los servicios

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

Cuadro 7.

Satisfacción general con el servicio

	1997	1998	2001	2004	2007	2012
Muy insatisfecho – insatisfecho	22,0	8,0	8,7	9,6	10,7	
Ni insatisfecho ni satisfecho	21,0	17,0	16,2	21,0	30,0	1/
Satisfecho/muy satisfecho	57,0	74,0	75,1	69,2	59,3	
Totales	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	

Fuente: Elaborado a partir de Informes 2004, 2007 y 2012.

1/ En 2012 sin datos globales.

Nota: Los datos cierran 100,0 con los valores de las categorías Ns/Nc que se omiten por aparecer con valores cero en la mayoría de los casos.

En la percepción de las mejoras y evolución del servicio, la gran mayoría de los contribuyentes notaba un quiebre positivo en el 2001. Las tres cuartas de los contribuyentes (75%) que opinaba que ATYR venía mejorando en esos tres últimos años, en los dos períodos posteriores, su satisfacción disminuye seis y luego diez puntos porcentuales en 2004 (69%) y 2007 (59%). Situación que parece revertirse en 2012, pues si bien no se cuenta con datos totales, la evaluación de la satisfacción según modalidad de contacto muestra que Conexión Remota alcanza un 86,3% de satisfacción y Pre-facturado - Cobranza Descentralizada un 86,7%.

2.2 Satisfacción con aspectos específicos

2.2.1 Recursos Humanos

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

Cuadro 8.

Satisfacción general con el personal según modalidad de contacto. (en%)

	Atención Personalizada ⁸			Prefacturado			Conexión Remota			Total		
	2004	2007	2012	2004	2007	2012	2004	2007	2012	2004	2007	2012
Insatisfacción	6,0	5,7	9,4	3,7	8,1	15,1	4,0	11,9	8,6	4,2	7,0	12,0
Neutral	24,7	15,4	23,1	20,9	12,3	19,8	40,1	18,3	30,4	22,1	13,9	23,6
Satisfacción	68,2	78,5	67,5	73,8	78,6	65,0	55,0	67,9	61,0	72,1	78,3	64,4
Total 1/	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Fuente: Elaborado a partir de Informes 2004,2007,2012

1/ algunos totales cierran 100 con datos de las respuestas NS/NC

Es alta la satisfacción general de los contribuyentes con el personal del BPS al momento de realizar los trámites. Un poco más de siete contribuyentes de cada diez (72% en 2004 y 78% en 2007) expresaron su conformidad con los recursos humanos, aún cuando en 2012 disminuye a seis de cada diez (64,4%).

Al desagregar la información según modalidad de contacto, - Atención Personalizada- Prefacturado y Conexión Remota – en todas ellas, en 2012 disminuye la satisfacción de los contribuyentes con el personal. Esta disminución, supera el incremento que se obtuvo en 2007. En la atención personalizada, Atención personalizada que aumenta en 2007, diez (10) puntos porcentuales en relación a 2004, disminuye once (11) puntos en 2012. La modalidad pre-facturado, de un aumento de casi cinco (5) puntos porcentuales, disminuye trece (13) en 2012. La menor disminución se presentan entre los usuarios de Conexión Remota, cuyo incremento en 2007 alcanza casi trece (13) puntos porcentuales y disminuye siete (7).

Al momento en que el contribuyente evalúa el personal en aspectos específicos quedaría en parte reflejada esta disconformidad.

Cuadro 9.

Satisfacción con aspectos específicos del personal. Contribuyentes (en%)

	2004	2007	2012
Información sobre requisitos para las obligaciones	65,8	66,5	65,4
Claridad en la transmisión de la información	65,6	70,1	63,1
Exactitud en la información brindada	61,1	68,8	59,8
Capacidad para informar sobre el estado del trámite	57,6	62,0	58,3
Capacidad para solucionar sus problemas	59,7	66,0	62,4
Eficiencia	66,7	70,0	61,6
Amabilidad	77,5	82,0	72,7

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

Fuente: Elaborados con Informes 2004, 2007, 2012.

⁸ Atención personalizada es la atención directa en el local de ATyR, Sarandí 570

Todos los ítems que se incrementaron en el período 2007, disminuyen en 2012. En este caso, los que disminuyen son los aspectos mejor evaluados en 2007 como: *Amabilidad en el trato* y *Exactitud en la información brindada*, - ambos nueve (9) puntos porcentuales *Eficiencia*, - ocho (8) puntos porcentuales - *Claridad en la trasmisión de la información* - siete (7) puntos porcentuales.

Aquellos ítems con menor disminución son los relacionados con : *capacidad para informar sobre la situación de los trámites* y *capacidad para solucionar sus problemas*, - ambos con cuatro (4) puntos porcentuales – y finalmente *información sobre requisitos para las obligaciones* en un punto (1) porcentual.

Si observamos al interior de cada tipo de usuario contribuyente, es en los de Atención Personalizada, donde se registran los mayores niveles de satisfacción (70,8%), luego Pre-facturado (66,5%) y finalmente Conexión Remota (58,4%).

Cuadro 10.

Índice de satisfacción con el personal. Año 2012 Contribuyentes, (en%)

	modalidad de contacto			Total
	Atención Personalizada	Pre-facturado	C. Remota	
Muy bajo – bajo	9,5	12,0	7,0	10,1
Medio	19,7	21,4	34,6	24,8
Alto - Muy Alto	70,8	66,5	58,4	65,1
Totales	100,0	100,0	100,0	100,0

Fuente: Elaborado con Informes 2004, 2007,2012

(*) Algunos totales cierran 100 con datos de las respuestas NS/NC

A manera de resumen, la satisfacción con el personal se presenta en un Índice General construido como la sumatoria simple de todos los ítems analizados.

Cuadro 11.

Índice de satisfacción con el personal. Años seleccionados (en%)

	2004	2007	2012
Muy bajo - bajo	7,8	8,2	10,1
Medio	29,6	21,4	24,8
Alto – muy alto	63,5	70,4	65,1
Total	100,0	100,0	100,0

Fuente: Elaborado con Informes finales del DS/FCS de los años 2004,200, 2012

(*) Algunos totales cierran 100 con datos de las respuestas NS/NC

2.2.2 Información y documentación

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

Cuadro 12.

Calidad de la información. Años seleccionados Contribuyentes (en%)

	2004	2007	2012
Siempre o casi siempre incorrecta	2,7	1,0	2,3
Algunas veces incorrecta y otras correcta	25,8	35,3	33,8
La mayor parte correcta – siempre correcta	71,5	63,8	63,9
Totales(*)	100,0	100,0	100,0

Fuente: Informes entregados por el DS/FCS en los períodos referenciados

(*) Algunos totales cierran 100,0 con datos de las respuestas NS/NC

La mayoría de los encuestados expresan que la información que la organización le brinda, es, la mayor parte correcta y siempre correcta. La suma de estas categorías positivas alcanza el 71,5% en el 2004, se ubica en 63,8 puntos porcentuales en 2007 y se mantiene con igual valor en el 2012.

Los índices generales de satisfacción y evaluación que se presentan a continuación resumen la opinión de los usuarios, comparados con los resultados obtenidos en 2004 y 2007

Cuadro 13.

Índice de satisfacción con Información y documentación

	2004	2007	2012
Muy bajo – bajo	6,7	5,8	6,7
Medio	21,7	21,6	17,8
Alto – Muy alto	71,6	72,6	75,6
Total	100,0	100,0	100,0

Fuente: Informes entregados por el DS/FCS en los períodos referenciados

(*) Algunos totales cierran 100 con datos de las respuestas NS/NC

En los tres períodos analizados más del 70% de los encuestados se ubican en los niveles *alto* y *muy alto* de satisfacción respecto a la información brindada y documentación solicitada por el BPS, con un leve incremento positivo en cada período.

2.2.3 Tiempo de espera para realizar trámites

A través de dos preguntas es posible conocer el *tiempo de espera* para realizar trámites en las oficinas de la ATYR, y los niveles de satisfacción con el mismo.

Si bien en 2004, se obtiene la mejor evaluación en relación a los tiempos de espera para realizar trámites, en general, - en los tres períodos analizados - la mayoría de los contribuyentes expresan, que el tiempo de espera para realizar un trámite es hasta 30 minutos.

En 2012, las mejoras con los tiempos de espera para realizar sus trámites se observa en el registro de un 70,6% de los Contribuyentes que debieron esperar 30 minutos o menos en las dependencias del BPS para llevar adelante sus trámites.

Cuadro 14.

Tiempo de espera para realizar trámites. Años seleccionados. (en %)

	2004	2007	2012
Hasta 30 minutos	85,3	65,3	70,6
De 30 minutos a una hora	11,5	23,3	25,1
De una hora a dos horas	3,2	11,3	3,8
De dos horas y más	0,0	0,0	0,0
Total	100,0	100,0	100,0

Fuente: Elaborado a partir de Informes 2004, 2007 y 2012

Nota: Los datos cierran 100,0 con los valores de las categorías Ns/Nc que se omiten por aparecer con valores cero en la mayoría de los casos

En cuanto a la satisfacción de los contribuyentes con los tiempos de espera, si bien se expresan mayormente en los niveles altos de satisfacción, (58%, 43,6% y 46,8%), - destacándose la disminución en 2007 de catorce (14) puntos porcentuales y cierta recuperación en 2012 - , una proporción importante en los niveles de neutralidad e insatisfacción son importantes, donde hasta dos y tres contribuyentes de cada diez se ubican en estas categorías.

Cuadro 15.

Satisfacción general con los tiempos de espera. Años seleccionados. (en %)

	2004	2007	2012
Muy satisfecho-satisfecho	58,0	43,6	46,8
Neutral	23,2	22,8	23,2
Insatisfecho- muy insatisfecho	18,8	33,5	29,5
Total	100,0	100,0	100,0

Fuente: Elaborado a partir de Informes 2004, 2007 y 2012

Nota: Los datos cierran 100,0 con los valores de las categorías NS/NC que se omiten por aparecer con valores cero en la mayoría de los casos

2.2.4 Infraestructura

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

En todos los períodos analizados, 2004, 2007 y 2012 la satisfacción con los diversos aspectos de la infraestructura se mantiene - aún con algunas disminuciones - , en altos niveles de satisfacción.

Entre éstos se encuentra la *sala* y los *horarios* que continúan su descenso en 2012, seguido por *señalización* que detiene y revierte, en la última medición, el descenso del 2007. Finalmente *privacidad* el aspecto que si bien es el que obtiene los menores valores positivos en todos los períodos, es el que se mantiene con valores similares en 2007 y 2012.

La satisfacción general con la infraestructura de ATYR logra un muy buen nivel de conformidad para todos los años. Se mantiene la proporción de siete de cada diez encuestados que manifiestan estar satisfechos o muy satisfechos con las mismas en el último período evaluado.

Cuadro 16.

Satisfacción con diferentes aspectos de la Infraestructura. Contribuyentes (en%)

	Sala			Señalización			Privacidad			Horarios		
	2004	2007	2012	2004	2007	2012	2004	2007	2012	2004	2007	2012
Insatisfacción	5,8	11,8	9,1	11,8	13,7	11,3	18,8	19,7	16,9	4,6	11,6	9,7
Neutral	13,3	14,4	20,0	15,5	14,7	17,0	22,3	14,7	18,4	11,6	8,9	15,0
Satisfacción	81,8	72,6	70,9	72,6	69,3	71,7	59,0	64,9	64,7	83,8	78,7	75,3
Totales	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Fuente: Elaborado a partir de Informes finales del DS/FCS de los años 2004, 2007 y 2012

Nota: Los datos cierran 100 con los valores de las categorías NS/NC que se omiten por aparecer con valores cero en la mayoría de los casos

2.2.5 Soporte Informático - Conexión Remota

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

Cuadro 17.

Satisfacción con el soporte informático Años seleccionados (en%)

		2004	2007	2012
Facilidad del trámite inicial	Insatisfacción	3,1	6,9	6,3
	Neutral	20,5	16,4	11,0
	Satisfacción	68,9	68,3	82,8
	Ignorado	7,6	8,4	0,0
		100,0	100,0	100,0
Facilidad de acceso	Insatisfacción	12,2	1,3	2,2
	Neutral	47,0	8,4	7,1
	Satisfacción	40,9	83,6	90,7
	Ignorado	0,0	6,6	0,0
		100,0	100,0	100,0
Velocidad de la comunicación	Insatisfacción	6,1	2,1	4,5
	Neutral	14,4	14,0	16,6
	Satisfacción	71,2	77,0	78,9
	Ignorado	8,3	7,0	0,0
		100,0	100,0	100,0
Cantidad de cosas que puede resolver	Insatisfacción	2,3	4,9	3,3
	Neutral	20,5	20,8	12,8
	Satisfacción	65,2	66,7	83,9
	Ignorado	12,1	8,5	0,0
		100,0	100,0	100,0
Conectividad	Insatisfacción	15,9	2,5	4,4
	Neutral	49,2	11,0	13,7
	Satisfacción	34,9	80,5	81,9
	Ignorado	-	6,0	0,0
		100,0	100,0	100,0
Facilidad del uso de las pantallas	Insatisfacción	1,6	3,9	2,0
	Neutral	12,1	10,5	10,7
	Satisfacción	78,8	81,5	87,4
	Ignorado	7,6	8,1	0,0
		100,0	100,0	100,0
Seguridad del sistema	Insatisfacción	2,3	1,1	2,3
	Neutral	6,1	8,1	9,4
	Satisfacción	62,9	76,3	88,3
	Ignorado	28,8	14,5	0,0
		100,0	100,0	100,0
Servicio de asistencia	Insatisfacción	3,0	6,0	6,0
	Neutral	5,3	15,1	20,0
	Satisfacción	73,5	60,7	74,0
	Ignorado	18,2	18,3	0,0
		100,0	100,0	100,0

Fuente: Elaborado a partir de Informes 2004, 2007 y 2012

Nota: Los datos cierran 100 con los valores de las categorías Ns/Nc que se omiten por aparecen con valores cero en la mayoría de los casos

En 2012 mejora en todos los aspectos evaluados la satisfacción con el soporte informático. La mayoría de los ítems superan mayoritariamente el 80% y hasta el 90% de satisfacción en 2012, como es el caso de la *facilidad de acceso*. Quien recibe menor nivel de aprobación es el *servicio de asistencia*, con respuestas positivas que superan el 70%.

Se destacan aquellos aspectos que registran importantes incrementos en 2012, respecto a las mediciones anteriores como lo son: la *Cantidad de cosas que puede resolver* - se incrementa en diecisiete (17) puntos porcentuales - , *Servicio de asistencia* -trece (13) puntos porcentuales - y la *Seguridad del sistema*, - doce (12) puntos porcentuales.

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

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

Cuadro 18.
Satisfacción con la factura⁹ (en%)

	Claridad			Exactitud			Recepción en fecha		
	2004	2007	2012	2004	2007	2012	2004	2007	2012
Insatisfacción	3,5	2,6	4,0	7,7	1,9	1,9	2,3	3,9	5,4
Neutral	7,3	7,3	6,2	42,5	4,1	6,2	4,2	4,4	8,2
Satisfacción	87,3	88,9	89,8	49,8	92,0	92,0	91,1	88,7	86,4
Totales	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Fuente: Elaborado a partir de Informes finales del DS/FCS de los años 2004, 2007 y 2012

Nota: Los datos cierran 100 con los valores de las categorías Ns/Nc que se omiten por aparecer con valores cero en la mayoría de los casos

La *Claridad*, *Exactitud* y *Recepción en fecha*, en 2012 mantienen los altos niveles de satisfacción observados en los períodos anteriores, aun cuando *Recepción en fecha*, baja dos puntos porcentuales.

3. Atención telefónica

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

Cuadro 19.
Grado de Satisfacción general con el Servicio 19-97(*)

	2004	2007	2012
Insatisfacción	15,2	21,4	11,3
Neutral	20,6	8,7	15,9
Satisfacción	63,2	69,8	72,8
Totales	100,0	100,0	100,0

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

Fuente: Elaborado a partir de Informes 2004, 2007 y 2012

Nota: Los datos cierran 100 con los valores de las categorías Ns/Nc que se omiten por aparecer con valores cero en la mayoría de los casos.

⁹ Pensando en el servicio Prefacturado del BPS. Le voy a nombrar algunos aspectos específicos sobre ese servicio y le pido que en cada caso me diga cuál es su nivel de satisfacción.

En el transcurso de los períodos, la satisfacción general con el servicio evoluciona hacia los niveles de alta satisfacción. En 2012 continúa superando los anteriores y alcanza a más del 70% de quienes declaran encontrarse satisfechos o muy satisfechos con el servicio.

4. Página WEB

En su página web (www.bps.gub.uy), el BPS ofrece, además de información de interés para los diferentes públicos - jubilados y pensionistas, madres y niños, empresas y trabajadores- el acceso a los Servicios en Línea. A través de éstos, el ciudadano puede realizar: trámites en BPS, consultar y hacer gestiones desde en un solo lugar, utilizando un medio rápido y de fácil acceso como es Internet.

En el año 2012 se evalúa la página web, y los datos comparativos que se presentan en esta oportunidad, es entre servicios y relacionados sólo con conocimiento y consulta de la página.

Existe entre los Contribuyentes, un nivel muy alto de conocimiento de este servicio, alcanzando al 89,4% de estos usuarios. 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%).

Cuadro 20.

Conocimiento y consulta de la página Web del BPS 1/. Año 2012. (en %)

	Conocimiento	Consultó la página 2/
Activos	56,5	43,0
Pasivos Trámite	37,2	19,7
Pasivos Cobro	35,8	24,0
Contribuyentes	89,4	79,6
Materno Infantil	44,0	29,2

Fuente: Elaborado a partir del Informe 2012.

1/ Solo respuestas afirmativas.

2/ Sólo quienes declaran conocer el servicio

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

Cuadro 21.

Satisfacción general* con la página web del BPS. Año 2012 (en%)

	modalidad de contacto:			Total
	Atención Personalizada	Pre-facturado	C. Remota	
Insatisfacción	2,3	7,3	2,2	4,7
Neutral	9,1	13,5	9,2	11,2
Satisfacción	88,6	79,2	88,6	84,1
Total	100,0	100,0	100,0	100,0

Fuente: Elaborado a partir del Informe 2012 entregado por el DS/FCS

(*) A quienes consultaron la página que alcanzan el 71%

El nivel de satisfacción con la web del BPS, según modalidad de contacto, entre los usuarios que la utilizan es alto. Algo más de ocho de cada diez, se mostraron satisfechos o muy satisfechos con la página del BPS.

5. Síntesis

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

En la evaluación global positiva que realizan los contribuyentes del Banco de Previsión Social, los contribuyentes perciben su evolución en 2012. Se supera el descenso apreciado en los periodos previos evaluados, - se alcanzó la valoración más baja en 2007 (49,4%), - y ocurre un incremento muy importante, ubicándose en 2012 en 65,8% en las categorías positivas.

La opinión sobre evolución tiene sus variaciones en los diferentes períodos. Presenta porcentajes que alcanzan el 80%, manifestando los encuestados que la Institución mejora rápidamente o lentamente. En concordancia con ello, entre los contribuyentes que expresan su opción de queja del BPS, su intención se ve reducida de manera notoria, a nivel de Montevideo e Interior, sin diferencias según cada tipo de usuario contribuyente (de seis a tres de cada diez), y con una actitud frente a terceros de cierta neutralidad con características mayormente positivas.

Se mantiene la satisfacción general con el personal del BPS al momento de realizar los trámites, pero disminuye catorce puntos porcentuales en 2012 (64%) en relación a 2007 (78%) Este aumento de la insatisfacción con el personal, tendría su explicación en que los aspectos: *amabilidad en el trato y exactitud en la información brindada*, - disminuyen ambos nueve (9) puntos porcentuales, *eficiencia*, - lo hace ocho (8) puntos porcentuales - *claridad en la trasmisión de la información* – siete (7) puntos porcentuales. Aquellos ítems con menor disminución son los relacionados con : *capacidad para informar sobre la situación de los trámites y capacidad para solucionar sus problemas*, - ambos con cuatro (4) puntos porcentuales – y finalmente *información sobre requisitos para las obligaciones*. La satisfacción general con la Información y Documentación presenta oscilaciones en los tres periodos evaluados en valores que van desde 71,5%, 63,8% y 63,9% en las categorías de correcta y siempre correcta, con niveles de insatisfacción escasos.

Los aspectos específicos para los usuarios de Conexión Remota, vinculados al nivel de satisfacción con el soporte informático del servicio muestran mejoras, y en todos los casos niveles de satisfacción superiores al 80%. Para los usuarios de Prefacturado, los ítems vinculados a los niveles de satisfacción con las facturas muestran en todos los casos puntuaciones altas (alrededor del 90%).

En 2012 los encuestados presentan un alto índice de satisfacción (65%) con la infraestructura (características del local donde realizan trámites), valor que supera en uno y

tres puntos porcentuales las evaluaciones de años anteriores. (64% en 2004 , 62% en 2007)

Un poco más de siete de cada diez contribuyentes entrevistados (70,6%) en 2012, declara haber tenido que esperar menos de media hora para realizar su último trámite en las oficinas del BPS. En 2004 el 85% y en 2007 el 65% de los encuestados manifestaba haber tenido que esperar menos de media hora. No alcanza a cinco de cada diez (46,8%) quienes expresan su satisfacción con ese tiempo de espera. En 2004 alcanzaba a un poco más de ocho (58%) y en 2007 a un poco más de cuatro (43,6%) quienes expresaron encontrarse satisfechos con el tiempo de espera.

En cuanto a la satisfacción de los contribuyentes con los tiempos de espera, si bien se expresan mayormente en los niveles altos de satisfacción, (58%, 43,6% y 46,8%), - destacándose la disminución en 2007 de catorce (14) puntos porcentuales y cierta recuperación en 2012 - , una proporción importante en los niveles de neutralidad e insatisfacción son importantes, donde hasta dos y tres contribuyentes de cada diez se ubican en estas categorías

Existe entre los Contribuyentes, un nivel muy alto de conocimiento de la página Web (89,4%). Comparativamente con otros servicios del BPS, entre quienes la conocen, son los usuarios de ATyR 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%). Con valoraciones muy altas en lo que refiere a la satisfacción con la misma.

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

7. Anexo

El Sistema de Evaluación del BPS, llamado en su versión original, Sistema de Monitoreo de la Calidad de los Servicios, comprende un Modelo de medición de la calidad de los servicios, - basado en el Modelo SERVQUAL - y metodología de encuestas. Este modelo adaptado para el Banco de Previsión Social se puso en práctica en 1997.

En la década del noventa el marcado énfasis en la racionalización del gasto público y la necesidad de cambiar la gestión pública con exigencia de resultados, impulsan al BPS a instrumentar el sistema de evaluación en el ámbito interno y externo a la organización con un marcado énfasis en el control presupuestal y la calidad de los servicios.

La Performance Institucional con la definición de Directrices Estratégicas y Planes Específicos de Acción fueron entre otros, los instrumentos de control interno. En el ámbito externo, la opinión de los diferentes públicos que es relevada a través de diferentes encuestas es la modalidad que se utiliza para evaluar y conocer la calidad en la gestión.

En el año 2003 se actualiza el original sistema de evaluación, y se introducen modificaciones en sus aspectos metodológicos: a) dimensiones del modelo (aspectos a evaluar), b) forma de relevar los datos (diferentes modalidades de encuestas) y c) el diseño muestral, que se ajustó específicamente a los usuarios del BPS. En el cuadro siguiente se señalan los principales cambios, en este caso referidos a la Asesoría Tributaria y Recaudación.

Sistema de Evaluación BPS- Asesoría Tributaria y Recaudación		
	Sistema Anterior 1997-1998-2001	Sistema Actual 2004 – 2007-2012
Forma de relevar los datos	Encuestas en punto En el lugar que se presta servicio.	Encuestas telefónicas Formulario electrónico
Diseños muestrales	Muestreo aleatorio de días y horas en los servicios definidos a priori por la organización Registro de empresas, Pago de aportes presentación de nómina, Certificados Especiales. Otros que se requieran a solicitud de la Repartición (Gestión de cobro, Fiscalización, etc.)	Muestreo aleatorio simple en Montevideo e Interior, estratificado por las diferentes formas en que el público se contacta con la organización Prefacturado Conexión remota Concurrencia a locales de A.T.y R.
Aspectos que se investigan	Se mantienen básicamente los mismos temas. Se simplificaron y modificaron la formulación de algunas preguntas Evaluación global del BPS por los contribuyentes Evolución en los últimos años del BPS Conocimiento de servicios que presta la institución Evaluación global y por modalidad contacto servicios que presta ATyR Evaluación con aspectos específicos de la atención. Recursos Humanos Información y documentos Infraestructura Tiempos Soporte informático (conexión remota) Factura (Prefacturado) Modulo agentes tercerizados de cobro. Modulo 1997 – Agenda Pagina WEB (se incluye en 2012)	

8. Documentos de referencia

Para conocer la gestión y los avances y mejoras de la Asesoría Tributaria y Recaudación (ATyR), el lector encuentra en las Memorias y Balances Anuales citadas en las referenciadas y en la Página WEB (www.bps.gub.uy) del BPS, información sobre la misma.

- ✓ Banco de Previsión Social Memoria y Balance Banco de Previsión Social
 - 1995 - 1996: 21-27
 - 1997 - 1998: 31-39
 - 1999 - 2000: 37- 43
 - 2001- 2002: 20-29
 - 2003 - 2004: 14-33
 - 2005: 26-33
 - 2006: 25-31
 - 2007:22-29 www.bps.gub.uy
 - 2008,2010 www.bps.gub.uy

- ✓ 1997-1998, Equipos / MORI TEA/DELOITTE & TOUCHE: Informes Finales

- ✓ 2001 Estudio usuarios de la Asesoría Tributaria y Recaudación 2001. INTERCONSULT

- ✓ Facultad de Ciencias Sociales (FCS) – Departamento de Sociología (DS)
 - 2004, Encuestas de Satisfacción de Usuarios BPS. Informe Final 2004
 - 2005, Confección de un Diseño Muestral para el estudio de los usuarios BPS. Julio 2005.
 - 2007, Encuestas de Satisfacción Usuarios BPS. Informe Final 2007

- ✓ www.bps.gub.uy ¿Cómo ve la gente al BPS? Encuestas de Opinión Pública y Usuarios 1997,2004,2007,2012