

**ENCUESTAS SATISFACCION USUARIOS
PRESTACIONES DE ACTIVIDAD
Análisis comparado 1997-2012**

Ps. Cristina Klüver

ENCUESTAS SATISFACCION USUARIOS PRESTACIONES DE ACTIVIDAD Análisis comparado 1997-2012

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

Introducción

La evaluación de los servicios que el Banco de Previsión Social (BPS) - Instituto de Seguridad Social, presta a la población, se realiza a través de la opinión y el nivel de satisfacción que sobre ellos tienen los diferentes públicos con los que se vincula: activos, usuarios-beneficiarios de salud, pasivos -jubilados y pensionistas- y contribuyentes.

En este comentario, se presentan datos comparados, resultado de la evaluación, de las Prestaciones de Actividad de los años 1997, 2001, 2004, 2007 y 2012 ¹.

Interesa destacar que desde la segunda mitad de la década de los noventa, el BPS se encuentra inmerso en un escenario de importantes transformaciones - internas y externas - transitando diferentes procesos, que continúan su desarrollo, y se encuentran hoy dando los primeros indicios de consolidación en algunos casos y serpenteando en los vaivenes de las reformas sociales en otros. Es así, que en el transcurrir de su mejora de gestión continua, el nuevo Directorio desde el año 2005, retoma priorizar el aspecto social integrado al económico, y se posiciona en una concepción de política social² desde la que se conciben nuevas y significativas mejoras

¹ A fines del año 2012, en oportunidad de cumplirse 20 años de los Directores Sociales del BPS, a solicitud del Presidente del BPS, Mto. Ernesto Murro, se edita el libro ¿Cómo ve la gente al Banco de Previsión Social? Resultados de las Encuestas de Opinión Pública y de Usuarios. Años 1997,2004,2007 y 2012 donde se encuentran algunos indicadores comparados de todos los servicios ATyR, Prestaciones de Actividad, Prestaciones de Pasividad, Prestaciones de Salud.

Las encuestas de opinión fueron realizadas por servicios externos contratados. En 1997 Equipos /MORI, en 2001 Interconsult y en los tres últimos periodos 2004, 2007 y 2012 por el Departamento de Sociología de la Facultad de Ciencias Sociales (FCS) de la UDELAR.

² Concepción de la política social desde 2005: a) la política social es parte integral de la política económica, interrelación de las políticas públicas, b) participación social del crecimiento económico, c) focalización de políticas en los sectores excluidos, d) condición necesaria para el desarrollo del país con rol fundamental del Estado, e) decisión política de aumento del Gasto Público Social. Fuente: Ernesto Murro, 2012 Presidente BPS. Los retos para lograr una seguridad social para todos en América Latina y el Caribe. Exposición en la Semana Internacional de la Seguridad Social, Quito-Ecuador. Setiembre, 2012 En: www.bps.gub.uy Entrevistas y Exposiciones. PP N°45 Indicadores de cobertura

que se van expresando en la ampliación de inclusión social y nuevas formas de protección en seguridad social a la sociedad en su conjunto.

La adaptación del enfoque³ de evaluación de la gestión, en respuesta a estos cambios significó reformular algunos indicadores, motivo por el cual los que se presentan en este artículo son generales y los que admiten la comparabilidad entre los diferentes estudios. Si se quiere ampliar información, los documentos originales⁴ en el ámbito interno se encuentran publicados en Intranet /Publicaciones y desde el ámbito externo, a través de www.bps.gub.uy se accede a la Edición Especial

¿Cómo ve la gente al Banco de Previsión Social? Resultados de las Encuestas de Opinión Pública y de Usuarios. Años 1997,2001, 2007 y 2012.

En el Anexo I el lector encuentra una síntesis del sistema de evaluación aplicado. Si se desea ampliar la comprensión de los datos, en distintas ediciones de las Memorias y Balances del BPS, - citadas en la bibliografía - es posible observar las principales transformaciones de la organización.

1. Análisis Comparado Prestaciones de Actividad

Los resultados comparados del estudio de satisfacción de los beneficiarios de las Prestaciones de Actividad⁵ corresponden a los años 1997, 2001,2004, 2007 y 2012. La

3 El enfoque que la organización definió para evaluar sus servicios pone el énfasis en la opinión de los diferentes públicos que se contactan con la organización, para determinar la calidad de los servicios: a) no es la organización quien define a priori que servicios a evaluar, sino que se traslada a las personas - activas, pasivos, usuarios-beneficiarios, y contribuyentes – que recibe el servicio, el protagonismo de la evaluación, quien a través de su opinión- satisfacción define la calidad de los servicios que prestan el BPS, b) la evaluación es global, es decir el público entrevistado responde en términos generales sobre BPS, sobre ATyR, Prestaciones de Actividad-Pasividad o Salud. c) se continúa tomando como referencia el sistema de monitoreo: Modelo SERVQUAL, con su conjunto de dimensiones adaptadas al BPS, -actualizadas en 2003 - con diseños muestrales definidos según perfiles de sus usuarios y diferentes modalidades de encuestas.

⁴ Documentos originales en: Intranet /Publicaciones/ Información Estadística (Asesoría General en Seguridad Social) /Encuestas de Opinión

⁵ Las Prestaciones que brinda el BPS para sus afiliados en actividad en líneas generales son: 1) Asignaciones Familiares: es un derecho de los niños y jóvenes y también de niños y jóvenes de hogares de vulnerabilidad socioeconómica. Consiste en una prestación económica que reciben los trabajadores/as, y también los hogares de menores recursos que tienen hijos o menores a cargo. Esta prestación tiene como fin que los beneficiarios cumplan con determinadas condiciones: cursar la enseñanza formal y atender su salud. Las Asignaciones Familiares incluyen: 1a. Asignación Familiar por actividad (Ley 15.804) 1b. Gemelos Múltiples 1c. Plan de Equidad (Ley 18.227). 2) Subsidio por Maternidad: las trabajadoras de la actividad privada tienen derecho a la prestación de un subsidio por el período pre y post-parto. El mismo se calcula sobre el promedio de lo ganado en los últimos 6 meses de actividad y cubre un total de 12 semanas: 6 antes del parto y 6 posterior al parto. 3) Seguro de Enfermedad: 3.a) Afiliación Mutua: todos los trabajadores incorporados como beneficiarios de la Seguridad Social - funcionarios públicos, otros dependientes del Estado, y jubilados - están amparados por el Seguro Nacional de Salud, - financiado por el Fondo Nacional de Salud (FONASA) , y administrado por el Banco de Previsión Social - realizándose la prestación médica a través de los prestadores de servicios de salud, las que deben estar habilitadas

información se ajusta a las variables que admiten ser comparadas, siendo algunas citadas en todos los períodos y otras sólo en los dos últimos.

1.1 Evaluación global del Banco de Previsión Social

La imagen global del BPS para los activos es mayoritariamente positiva⁶ en 2012. Existe conformidad con el funcionamiento general de la institución, situación que con algunas oscilaciones en los tres primeros períodos, logra valores similares que mantiene en los dos últimos períodos.

Tabla 1 - Evaluación global del Banco de Previsión Social (en %)

<i>¿Cuál es su evaluación general del Banco de Previsión Social?</i>	1997	2001	2004	2007	2012
Muy mala-mala	13,0	6,0	7,4	4,7	7,2
Ni buena –ni mala	23,0	19,0	25,8	23,6	21,5
Buena-muy buena	64,0	74,0	66,8	71,7	70,3
Total	100,0*	100,0*	100,0	100,0	100,0

Fuente: Anexos Estadísticos de las consultoras que realizaron los estudios. Cierra 100,0 con datos de NS/NC

En 1997 alcanza el 64,0%, aumenta diez puntos porcentuales en 2001 (74,0%), siendo el inicio de la percepción de mejoras, que luego de disminuir casi cinco puntos porcentuales en 2004 (66,8%), recupera en 2007 (71,7%) y mantiene una alta valoración positiva (70,3%) en 2012.

Según expresábamos en la introducción, las evaluaciones realizadas en el período 1997-2012, se desarrollan en un escenario en el que se suceden un conjunto de transformaciones, - del propio BPS y de reformas sociales - que involucran a toda la organización cuya incidencia en la población se refleja en sus opiniones. Es así que la mejora de gestión, le ubica como protagonista de su propia innovación, al incorporar, desde la segunda década de los años noventa, mejoras en sus programas que involucran a toda la organización. Concretamente en Prestaciones de Actividad, en el año dos mil uno, culmina la implementación de los procesos de Asignaciones

por el Ministerio de Salud Pública. Los beneficiarios que ingresen pueden optar por su afiliación a las Instituciones de Asistencia Médica Colectiva (IAMC), a la Administración de los Servicios de Salud del Estado (ASSE) o los Seguros Privados Integrales. 3.b) Subsidio por Enfermedad: los trabajadores de la actividad privada amparados por el Seguro Nacional de Salud, que queden impedidos de trabajar por razones de salud, tienen derecho desde el cuarto día de la enfermedad inclusive, y en caso de internación desde el primer día, a percibir una prestación en dinero, equivalente el 70% de su sueldo o salario básico. 4) Subsidio por Desempleo: es un subsidio mensual en dinero, que se paga a todo trabajador en situación forzosa de desempleo, no imputable a su voluntad o capacidad laboral, durante seis meses de inactividad continua o discontinua. 5) Complementos Salariales: es el pago de aguinaldo, licencia y salario vacacional a los trabajadores: I) a domicilio, que realicen actividades industriales y/o artesanales documentadas, por cuenta de empresas o industrias que aporten al BPS y II) de la construcción, amparados por Ley N° 14.411.

⁶ Se consideran conjuntamente las categorías Muy buena – Buena, criterio que se aplica de aquí en más, a todo el texto.

Familiares, completando así la reingeniería⁷ de todas las prestaciones económicas de activos,

Significó iniciar la consolidación de información, otorgando mayor eficiencia en la solicitud, otorgamiento, y derechos a los beneficios, y también aumentar los controles desde la institución y por la población, realizándose en los años siguientes, los ajustes y mantenimientos conforme se fueron registrando cambios normativos. Posiblemente estas transformaciones y ajustes expliquen la fluctuación en las opiniones al momento de evaluar la institución.

Agregado a la mejora de gestión, el nuevo enfoque en la concepción de la política social desde el año 2005, hace que los componentes de solidaridad se expresen en diferentes procesos de reformas sociales: a) el FONASA⁸ b) Reforma Tributaria c) Plan de equidad⁹, - Reforma de Salud¹⁰, implican e impregnan al BPS en un abanico de transformaciones.

Las normativas - leyes, decretos y resoluciones - en las que se traducen estas transformaciones, no sólo amplían los beneficios y derechos, también profundizan las obligaciones, requisitos y controles a los diferentes públicos que reciben prestaciones y contribuyen al BPS, y sin duda incide en la evaluación general de la organización.

En ese sentido, si bien el último período 2012, un poco más de dos puntos porcentuales se desplazan directamente hacia la categoría negativa, las mejoras en la

⁷ Los procesos comprendidos en la reingeniería de activos involucró todas las prestaciones económicas: Subsidios por desempleo, enfermedad, maternidad, Asignaciones familiares Decreto Ley N°15.084 y Ley N° 17.139, Ayudas extraordinarias, Prótesis y lentes, Beneficios salariales de la Industria de la Construcción y Trabajo a Domicilio y retenciones judiciales, Sistemas asociados de notificación de HL de los trabajadores y de información para la gestión. Las principales mejoras implementadas en este año se traducen en: a) un nuevo sistema de afiliación mutua, con una nueva arquitectura informática integrada a los nuevos Registros Corporativos (RCOR), b) nuevos beneficios: asignaciones familiares para trabajadores contratados bajo el régimen de jornales solidarios y se otorgó la cobertura mutua a los docentes del consejo de educación primaria, c) formularios: un formulario único de solicitudes de prestaciones de actividad, con lo que se eliminaron los últimos formularios específicos por prestación, d) coordinaciones inter-institucionales: con el MTSS para que las empresas que gestionen prórrogas por desempleo, efectúen las solicitudes a la citada secretaría de estado con el formato exigible por los sistemas informáticos del BPS, de forma de eliminar un paso en la instrumentación. Todos los sistemas desde el año 2001 se encuentran operativos. Fuente: Memoria y Balance anual del BPS documentos de los años 2001,2002, 2003, 2004.

⁸ Fondo que financia el Sistema Nacional de Salud (SNS), el que constituido en el BPS, - recauda y efectiviza el pago a las entidades prestadoras de servicios de salud.

⁹ El BPS juega un importante rol en el Plan de Equidad Social, (Enero,2008) implementando varios de sus componentes, entre los que se destaca el nuevo sistema de Asignaciones Familiares (Ley 18.227), considerado como una de las propuestas solidarias de interés en América Latina. En www.bps.gub.uy.

¹⁰ El BPS forma parte en el Sistema Nacional Integrado de Salud (SNIS) de la Red Integral de Efectores Públicos de Salud (RIEPS) subsistema que actúa sobre los prestadores públicos de Primer, Segundo y Tercer Nivel de Atención, cuyo cometido es la coordinación y el control de los servicios, procesos y procedimientos que brindan todos los organismos de salud del Estado. Esta red formalmente creada por el Art. 741 de la Ley 18.719 de 2011, y reglamentada por Decreto 392/2012 de diciembre, 2012 está integrada por ASSE, BPS, los Servicios de Sanidad Militar y Policial, el BSE, el Hospital de Clínicas, y las Intendencias Municipales. Cabe mencionar que desde antes de estas normas y su perfeccionamiento se venía trabajando en forma coordinada entre estas instituciones, adquiriendo ahora una forma institucional adecuada que permitirá mejorar sustancialmente la coordinación de servicios de salud a nivel estatal. Fuente: Sesión Ordinaria de abril 3,2013 en @nexo.

gestión¹¹, así como la concreción de las nuevas formas de política social, son percibidas y reciben evaluaciones de que mantienen una alta satisfacción de los activos con los servicios.

1.2 Evolución del Banco de Previsión Social

Las opiniones de los activos con respecto a la evolución del BPS en los últimos años, son mayoritariamente positivas. Se mantienen en valores de un poco más del 60% en el transcurso de ocho años, salvo en 2001, año donde una alta proporción de entrevistados no emiten juicio¹². Es en el año 2007 donde un 68% de los entrevistados consideran que además de mejorar notoriamente la opinión sobre evolución del BPS, se reducen las no respuesta - sin juicio- con relación a la tendencia de los dos períodos anteriores. Y si bien disminuye en el último período, casi seis puntos porcentuales, se mantiene en las categorías positivas de mejora lentamente-rápidamente.

Tabla 2 - Evolución del Banco de Previsión Social en los últimos años (en %)

<i>¿Cómo diría que ha venido evolucionando en los últimos años?</i>	1997	2001	2004	2007	2012
Empeorando rápidamente-lentamente	4,0	6,0	6,5	4,8	5,3
Permanece igual	25,0	21,0	31,6	27,1	22,4
Mejora lentamente-rápidamente	63,0	51,0	61,9	68,1	62,3
No sabe/no contesta	8,0	22,0	0,0	0,0	0,0
Totales	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0*

Fuente: Documentos Finales y Anexos Estadísticos de las consultoras que realizaron los estudios
**Nota: este dato cierra 100,0 con los valores de las categorías NS/NC.*

La ampliación de la cobertura de seguridad social a la población económica activa ocupada, (83%), la cobertura de salud (97%), la extensión del beneficio de la asignación familiar a hogares de menores recursos, (65% de los menores) por aplicación de la Ley 18.227 del Plan de Equidad, son indicadores de acciones de mejoras concretas.¹³ Agregado a ello, las actividades de Prestaciones de Salud enfocadas a la atención sanitaria que privilegia la prevención y promoción en la Atención Primaria de Salud, con énfasis en el primer nivel de atención - operando con un nuevo modelo de gestión, con el propósito de implementar redes de servicios de salud públicos y privados - serían, entre otros los aspectos que sustentan la opinión positiva del público activo.

¹¹ Mejoras en gestión: a) Prefacturación BPS una semana antes del pago contribuciones de seguridad social (incluido AFAPs), salud e impuesto a la renta personal, b) Declaración internet mensual de todas las empresas 2011 (sin papel 2010), c) facilidades de pago, d) cruce de información con otros organismos, e) atención personal, especializada, descentralizada, cada funcionario un PC en red, f) Historia Laboral obligatoria desde 1996, g) Seguimiento de cualquier trámite en BPS por web. Fuente: Ernesto Murro, 2012 Presidente BPS. Los retos para lograr una seguridad social para todos en América Latina y el Caribe. Exposición en la Semana Internacional de la Seguridad Social, Quito-Ecuador. Setiembre 2012. En www.bps.gub.uy Entrevistas y Exposiciones. PP N°45 Indicadores de cobertura

¹² Encuestados que declaran *no saber* cómo ha evolucionado la Institución, o que consideran que ha evolucionado de forma diversa en sus distintas áreas o reparticiones, por lo que no pueden emitir un juicio global.

¹³ Ernesto Murro, 2012. Los retos para lograr una seguridad social para todos en América Latina y el Caribe. Exposición en la Semana Internacional de la Seguridad Social, Quito-Ecuador. Setiembre 2012. En www.bps.gub.uy Entrevistas y Exposiciones

Tabla 3 - Intención de quejarse (en %)

<i>¿Alguna vez sintió ganas de quejarse del servicio del B.P.S.?</i>	1997	2001	2004	2007	2012
<i>Sí</i>	22	24	40,3	36,6	37,2
<i>No</i>	78	76	59,7	63,4	62,2
<i>Totales</i>	100	100	100,0	100,0	100,0

Fuente: Documentos Finales y Anexos Estadísticos entregados por las consultoras.

En los años relevados, es en el 2004 donde la intención de queja obtiene el mayor porcentaje y se mantiene con valores similares en los años siguientes - 2007 y 2012 - pero en menor medida.

2. Satisfacción con los servicios

2.1 Satisfacción general con los servicios

Para medir la satisfacción con los servicios, se releva en primer lugar la satisfacción general con el servicio que corresponde al tipo de prestación que recibe o recibió el entrevistado.

Tabla 4 - Satisfacción general con el servicio (en%)

<i>¿Se encuentra satisfecho o insatisfecho con este servicio?</i>	1997	2001	2004	2007	2012
Muy insatisfecho - insatisfecho	12	10	10,2	6,9	10,9
Neutral	12	12	14,0	12,3	13,2
Satisfecho – muy satisfecho	76	78	75,9	78,9	74,7
Totales	100	100	100,0	100,0	100,0*

Fuente: Documentos Finales y Anexos Estadísticos entregados por las consultoras.

**Nota: este dato cierra 100,0 con los valores de las categorías NS/NC*

La amplia mayoría de los encuestados activos se encuentran satisfechos o muy satisfechos con los servicios. La situación permanece prácticamente incambiada en los primeros periodos evaluados: 76%, 78%, 76%, tiene una leve mejora en 2007 (79%), que en 2012 no se mantiene, ubicándose - comparativamente - , en la menor evaluación de todos los años, (75%), al perder un poco más de cuatro puntos porcentuales. Puntos que se desplazan principalmente hacia las categorías negativas.

2.2 Satisfacción con aspectos específicos

Las preguntas que se realizan sobre aspectos específicos se relacionan con: los recursos humanos, la información, documentación vinculada a los trámites, la infraestructura del servicio y los tiempos requeridos para la realización de los trámites

2.2.1 Recursos Humanos

Para evaluar específicamente el trato del personal a los usuarios, se realizó una pregunta con varios ítems. En todos los ítems existe un nivel de satisfacción y evaluación del personal que se ubican entre el 60% y 80% sin variaciones importantes en las frecuencias de respuesta hasta el año 2007.

Tabla 5 – Satisfacción con aspectos específicos del personal (en %)

<i>¿Cuál es su nivel de satisfacción con ... ?</i>	1997	2001	2004	2007	2012
Tiempo que dedica en atenderlo	63	85	75,9	77,0	78,7
Amabilidad	78	90	82,1	82,1	80,6
Eficiencia	81	88	74,1	76,2	77,1
Capacidad para solucionarle sus problemas	80	89	71,5	75,0	77,6
Informarle sobre el estado del trámite	sd	sd	74,4	73,3	76,7
Exactitud en la información que le brinda el personal	sd	sd	76,0	75,7	71,8
Claridad en la forma en que le trasmite la información	sd	sd	79,7	75,7	63,2
Información sobre sus derechos y obligaciones	sd	sd	71,0	67,1	sd
Información sobre requisitos para hacer efectivos sus derechos	sd	sd	74,2	70,7	sd

Fuente: Documentos finales y anexos estadísticos entregados por las consultoras.

En 2012, la satisfacción con aspectos asociados a la información - principalmente exactitud y claridad de la información que brinda el personal - disminuyen. Cuatro puntos porcentuales en el primer caso y doce puntos en lo que refiere a la claridad de la información que se trasmite al público.

Si tenemos presente, que los aspectos que disminuyen se relacionan con la información que el personal brinda - según vimos en el cuadro 5 - y no en forma estricta con el personal, una explicación posible de esta disminución en la satisfacción estaría centrado, en un desfasaje en el conocimiento y manejo de la información sobre beneficios o derechos y la posibilidad de su aplicación por parte del personal, y el conocimiento y manejo que hace de la información el público de activos. Recordemos que en breve tiempo y de manera constante desde 2005 en adelante, nuevas leyes, la adaptación de otras, los decretos, y resoluciones se vienen implementando, lo que le asigna mayor complejidad a la respuesta inmediata que exige el público activo.

Las opiniones sobre el personal relevadas también a partir de una batería de ocho afirmaciones, - ante las cuales el encuestado debía expresar su grado de acuerdo o desacuerdo - , dan cuenta de una buena evaluación del personal, lo que confirmaría lo expresado anteriormente.

Tabla 6. Evaluación del personal (en%)

<i>acuerdo o desacuerdo con ... El personal:</i>	1997	2001	2004	2007	2012
Trata de resolver sus problemas	82	89	73,0	72,0	76,3
Es sensible a su situación	72	86	64,4	56,6	61,2
Trata a todos los usuarios por igual	78	86	59,6	50,2	52,0
Ud. puede hacer preguntas libremente	68	90	76,7	75,3	78,9
El personal cree lo que Ud. le dice	68	89	71,5	64,1	70,6
Ud. Cree lo que el personal le dice	68	90	70,8	66,8	62,1

*Fuente: Documentos finales y anexos estadísticos entregados por las consultoras.
Los valores del cuadro corresponden a la suma de las categorías de acuerdo- muy de acuerdo.*

En todos los períodos se observan disparidades en las opiniones. Las frases que reciben mayor grado de acuerdo refieren a la posibilidad de *hacer preguntas libremente*,

el personal *trata de resolver sus problemas, y le cree lo que dice*. Las que expresan menor grado de acuerdo aquellas que expresan *todos los usuarios son tratados por igual y el personal es sensible a su situación y Ud. cree lo que el personal le dice*.

Para los encuestados que recibieron prestaciones médicas se indagó sobre el nivel de satisfacción con la atención recibida.

Tabla 7. Satisfacción con personal médico (en%)

<i>¿Cuál es su nivel de satisfacción con ...?</i>	2004	2007	2012
Capacidad técnica del médico	84,1	69,4	83,0
Amabilidad	88,1	75,6	88,6
Tiempo de espera en ser atendido	80,8	63,7	84,9
Tiempo que dedicó el médico en atenderlo	75,9	70,2	83,0

Fuente: anexos estadísticos entregados por la FCS/DS
Los valores corresponden a la suma de las categorías positivas: satisfecho-muy satisfecho

Al igual que con el resto de los recursos humanos, el personal de atención médica recibe una valoración positiva o muy positiva en los cuatro ítems incluidos en el cuestionario. Los niveles de satisfacción, luego de disminuir en 2007, aumentan nuevamente en 2012 a valores porcentuales que superan el 80%.

2.2.2 Información y documentación

La evaluación sobre la información que se brinda al público activo, se obtiene en primer lugar a través de una pregunta genérica sobre este aspecto.

Tabla 8. Calidad de la información en oficinas del BPS (en %)

<i>¿La información que le brindan en las oficinas del B.P.S. es ...?</i>	1997	2001	2004	2007	2012
Siempre incorrecta – casi siempre incorrecta	2	2	3,1	3,1	3,6
Algunas veces incorrecta y otras correcta	12	8	29,0	27,1	27,2
La mayor parte correcta – siempre correcta	86	90	67,9	69,7	69,2
Totales	100	100	100,0	100,0	100,0

Fuente: Documentos Finales y Anexos Estadísticos de las consultoras que realizaron los estudios

La satisfacción con la calidad de la información estaría ubicada mayoritariamente en las categorías positivas: *la mayor parte correcta y siempre correcta*. Presenta un 86% y 90% en 1997 y 2001 respectivamente. Disminuye en los años siguientes a valores alrededor del 70%, en 2004, 2007 y 2012. En estos tres años, la percepción de los activos en relación a la calidad de la información se ubica en la categoría intermedia de *algunas veces incorrecta y otras correcta* con valores cercanos al 30%. Las categorías de *casi siempre incorrecta y siempre incorrecta* no acumulan porcentajes importantes.

En los diversos ítems incluidos para analizar el nivel de satisfacción de los encuestados, con la información brindada y la documentación requerida para la realización de los trámites, se observa que todos ellos acumulan porcentajes de satisfacción superiores al 70%, salvo *Exactitud liquidación montos a cobrar*, en el 2012 que baja cerca de diez puntos porcentuales.

Tabla 9. Satisfacción con la información en aspectos específicos (en%)

<i>¿Cuál es su nivel de satisfacción con...?</i>	2004	2007	2012
Información brindada sobre requisitos para realizar los trámites	73,3	72,5	78,6
Operativa de los trámites	72,8	70,2	75,5
Documentos y requisitos que solicitan	77,6	74,6	81,0
Cantidad de formularios a completar	78,3	72,1	75,5
Claridad de los formularios a completar	81,6	76,3	79,0
Exactitud liquidación montos a cobrar	74,8	73,5	67,6

Fuente: Documentos Finales y Anexos Estadísticos de las consultoras que realizaron los estudios. Los valores corresponden a la suma de las categorías muy satisfecho-satisfecho.

Los aspectos considerados precedentemente fueron abordados además a través de una serie de afirmaciones sobre las cuales los encuestados debían manifestar su grado de acuerdo o desacuerdo.

Tabla 10 - Evaluación de la información (en %)

<i>Muy de acuerdo – de acuerdo con ...</i>	2004	2007	2012
El BPS comunica en tiempo y forma cambios de la legislación	41,0	46,6	54,4
El BPS publicita servicios y beneficios	61,6	52,2	65,9
Los documentos son fáciles de obtener	68,7	62,7	73,3
Hay que concurrir pocas veces a presentar documentación	63,9	54,3	70,3
Hay unificación en la información	62,6	56,6	62,9
Los trámites son simples	60,6	55,7	60,4

Fuente: Anexos Estadísticos entregados por el DS/FCS. Los valores corresponden a la suma categorías muy de acuerdo-acuerdo

La insatisfacción expresada en los grados de acuerdo-desacuerdo, se profundiza en 2007, y se supera en 2012. El aspecto que acumula las mayores respuestas positivas en todos los períodos, y que aumenta diez puntos porcentuales en 2012 es “los documentos son fáciles de obtener”, y el aspecto que más aumento logra en 2012 refiere a “hay que concurrir pocas veces a presentar documentación” aumentando dieciséis puntos porcentuales en 2012. El aspecto que genera menos acuerdo en todos los períodos, refiere a la comunicación en tiempo y forma de los cambios de legislación (41,0%, 46,6% y 54,4%).

2.2.3 Infraestructura

La satisfacción en este aspecto, se evaluó a través de la satisfacción con: sala, señalización, privacidad en el momento de la atención y horario de atención.

Tabla 11 - Satisfacción con diferentes aspectos de la Infraestructura (en %)

Niveles de Satisfacción	Sala			Señalización			Privacidad			Horarios		
	2004	2007	2012	2004	2007	2012	2004	2007	2012	2004	2007	2012
Insatisfacción	5,4	4,6	6,8	10,4	6,1	9,9	11,4	7,9	11,0	8,7	8,6	13,1
Neutral	11,7	11,1	9,8	6,2	7,4	8,0	10,6	12,9	9,5	8,8	8,6	9,2
Satisfacción	82,9	83,3	83,5	83,3	85,5	82,1	78,0	78,2	89,4	83,5	79,8	77,7
Total	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: Anexos Estadísticos entregados por el DS/FCS.

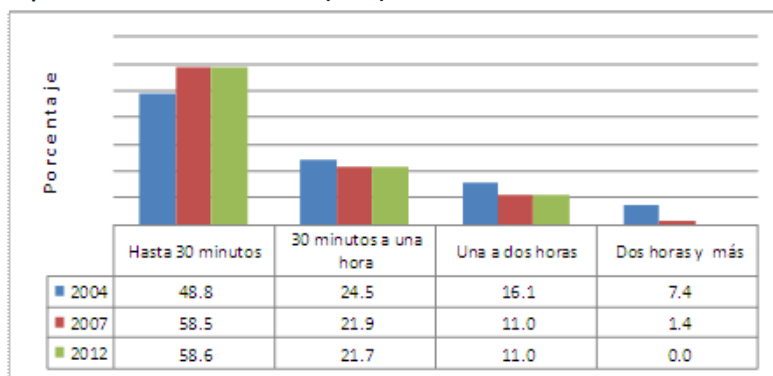
El nivel de satisfacción con la infraestructura en todos los años evaluados 2004, 2007 y 2012 se ubica en todos los ítems, y se mantiene en general en torno al 80% de satisfacción, sin embargo en la última encuesta aumentan en algunos puntos la Insatisfacción en todos los ítems evaluados (horarios, privacidad, señalización y sala).

2.2.4 Tiempos

A través de cuatro preguntas fue posible conocer: el tiempo de espera en las oficinas del BPS, la satisfacción general con en el mismo, con la duración del trámite, y la espera para hacer efectivo el cobro.

Gráfico 1.

Tiempo de espera en las oficinas del BPS* (en %)

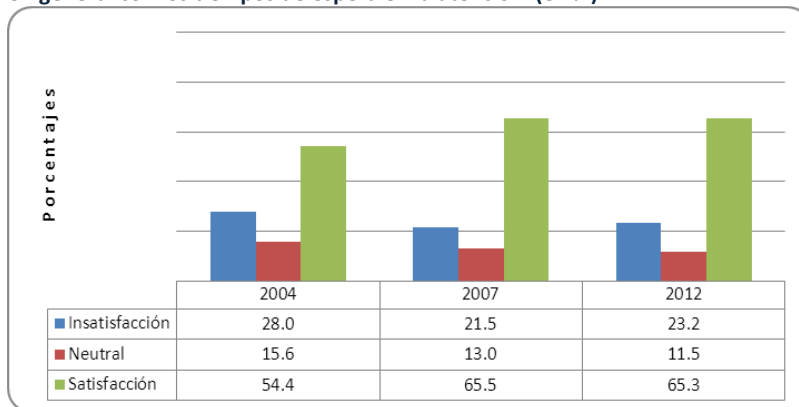


Fuente: Anexos Estadísticos de la FCS/DS.

* Los valores cierran 100,0 con datos de la categoría ignorado, que se omite.

En 2007 y 2012 aumentan los activos que esperan menos tiempo para ser atendidos. El 59% de los encuestados declara haber tenido que esperar hasta media hora para realizar su último trámite en las oficinas del BPS. El resto de los indagados, señalan tiempos de espera inferiores a los informados en 2004, en los mismos años.

Grafico 2.
Satisfacción general con los tiempos de espera en la atención (en %)

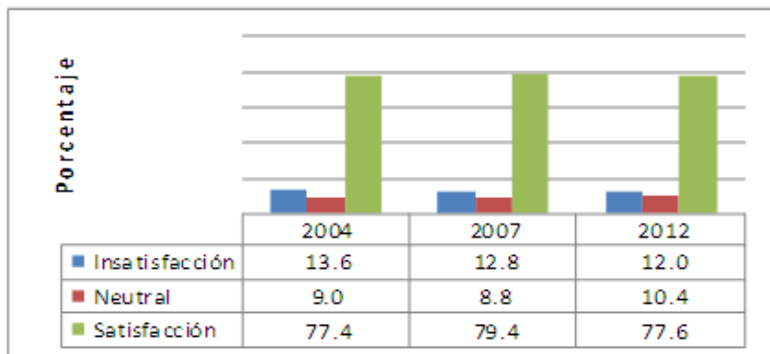


Fuente: Anexos Estadísticos de la FCS/DS.

En términos comparativos la satisfacción con los tiempos de espera aumenta en 2007 y se mantiene en 2012 con valores que superan el 65% en algunos puntos porcentuales.

En lo que refiere a la satisfacción con el tiempo de inicio y finalización del trámite de su prestación - duración del trámite - la misma se ubica mayoritariamente en las categorías “satisfecho muy satisfecho” con valores superiores al 70% según se observa en el gráfico 3.

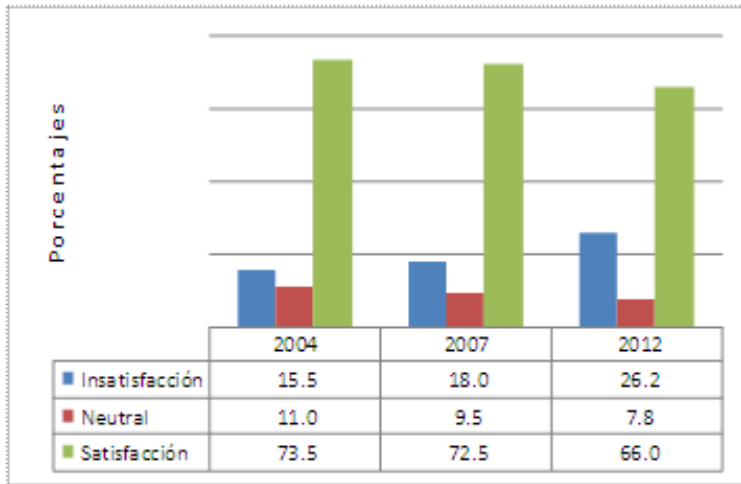
Grafico 3.
Satisfacción con la duración del trámite (en %)



Fuente: Anexos Estadísticos de la FCS/DS.

El tiempo que transcurre entre la finalización del trámite y el cobro efectivo de la prestación, recibe por parte de los encuestados en los años 2004 y 2007 amplia satisfacción alcanzando valores de 73% y 72%, respectivamente.

Gráfico 4.
Satisfacción con el tiempo transcurrido para cobrar (en %)



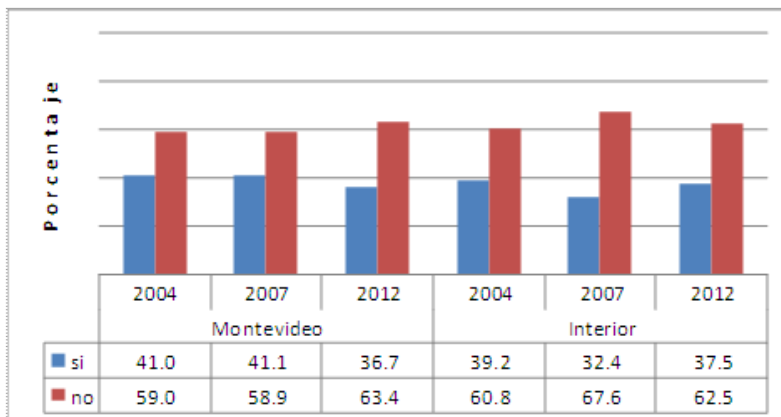
Fuente: Anexos Estadísticos de la FCS/DS

En 2012 la satisfacción si bien se mantiene mayoritariamente en la categoría positiva, disminuye un poco más de seis puntos porcentuales, que se desplazan hacia la categoría negativa.

3. Intención de quejarse en algunos aspectos de los servicios

En los diferentes años evaluados, en general, son una mayoría los beneficiarios de los servicios de activos que expresan no tener intención de quejarse en algunos de los aspectos de los servicios brindados.

Gráfico 5.
Intención de queja. Años 2004, 2007, 2012 (en %)



Fuente: Anexos Estadísticos de la FCS/DS

La intención de quejarse, presenta leves diferencias, entre períodos y según región. Casi cuatro de cada diez y un poco menos en 2012, son quienes tendrían intención de quejarse, mientras que en Interior no alcanzan a cuatro de cada diez los beneficiarios de activos que presentan intención de quejarse sobre algunos aspectos del servicio. En 2012 la intención de quejarse en el Interior supera a la de Montevideo.

4. Modalidades de contacto con BPS

4.1 Servicio de Atención Telefónica 19-97

A través de una serie de preguntas se obtuvo información sobre conocimiento, recordación del número, frecuencia de uso y nivel de satisfacción con el servicio de Atención Telefónica.

Tabla 12. Conocimiento, recordación y uso del servicio 19-97 (en %)

Conocimiento				Recuerda el número			Usa el servicio				
	2004	2007	2012		2004	2007	2012		2004	2007	2012
				Correcto	61,5	51,9	51,0				
Sí	67,7	65,7	78,4	Incorrecto	11,0	16,7	15,6	Sí	73,7	80,0	80,2
No	32,3	34,3	21,6	No recuerda	27,5	31,4	33,4	No	26,3	20,0	19,8
Total	100,0	100,0	100,0	Total	100,0	100,0	100,0	Total	100,0	100,0	100,0

Fuente: Anexos Estadísticos entregados por el DS/FCS.

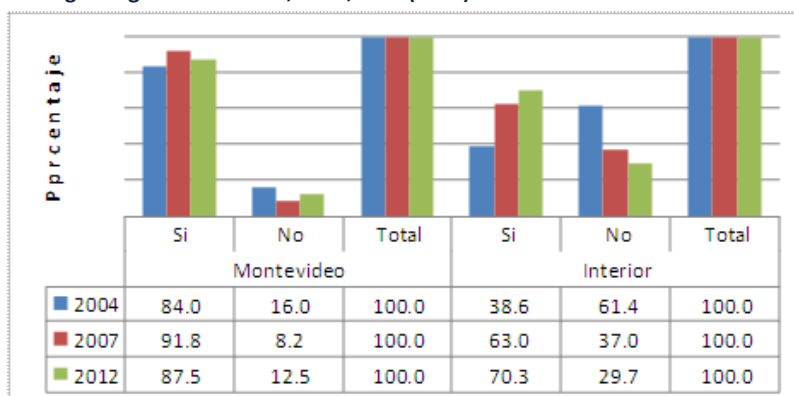
Con respecto al grado de conocimiento del servicio 1997, en los diferentes períodos evaluados, la mayoría de los activos declaran conocer o que han escuchado hablar de él. Es en el año 2012, donde el conocimiento del servicio telefónico del BPS, aumenta casi trece puntos porcentuales.

Las variaciones que se observan en los diferentes períodos dan cuenta que en 2012 al igual que en 2007, un poco más del 50% de los que le conocen, (65,7% en 2007 y 78% en 2012) recuerdan en forma correcta el número, y el 80% lo ha utilizado alguna vez. Podría pensarse que a mayor conocimiento, mayor uso de este medio de contacto de los activos con la organización.

4.1.1 Uso del 19-97 según región

El uso del servicio de atención telefónica 19-97, es muy alto en Montevideo, donde ocho de cada diez y hasta nueve de cada diez usuarios le han utilizado. Aún una leve disminución en 2012, le mantiene en un uso importante por parte de los usuarios de la capital.

Gráfico 6.
Uso del 1997 según región. Años 2004, 2007, 2012 (en %)



Fuente: Anexos Estadísticos de la FCS/DS

Mientras en el Interior del país, el uso del 19-97 se incrementa de manera importante a medida que pasan los años. Es así que de casi cuatro de cada diez usuarios (38,6%), en 2004, aumenta de manera significativa en 2007, veinticuatro puntos porcentuales, (63,0%) llegando a un poco más de seis de cada diez usuarios, que le utilizan. Y aumenta nuevamente en 2012 casi siete puntos porcentuales ubicándose en el 70,3% de activos que expresan le utilizan.

Tabla 13. Satisfacción general con el Servicio 19-97* (en %)

<i>Grado de satisfacción</i>	2004	2007	2012
Muy insatisfecho - Insatisfecho	4,1	10,6	17,7
Ni insatisfecho ni satisfecho	4,1	9,6	9,6
Satisfecho - Muy satisfecho	91,7	79,8	72,7
Total	100,0	100,0	100,0

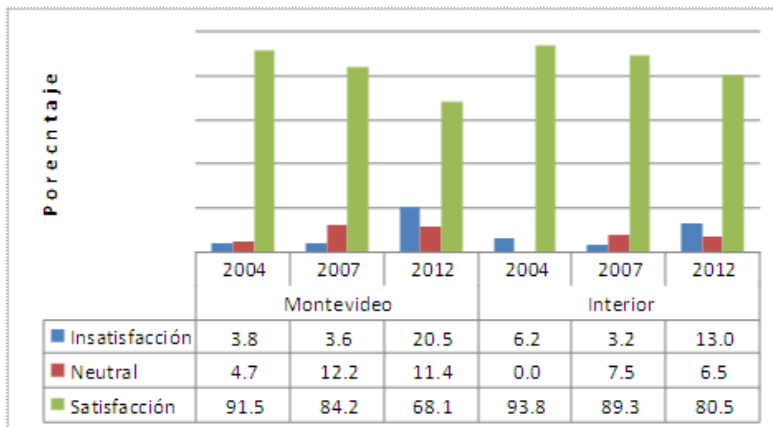
Fuente: Anexos Estadísticos entregados por la FCS/DS (*) Sólo quienes declaran conocer y utilizar el servicio.

La satisfacción global con el Servicio de Atención Telefónica es alta en todos los períodos, aún cuando disminuye ocho puntos porcentuales en 2007 y siete puntos más en 2012, pasando de 92% en 2004 a 73% en 2012.

4.1.2 Satisfacción con el servicio telefónico 19-97 del BPS

La satisfacción con este servicio, a nivel de región, si bien presenta valores de amplia satisfacción en todos los períodos evaluados, la misma va disminuyendo en el correr de los años.

Gráfico 7.
Satisfacción con el 19-97 según región. Años 2004, 2007, 2012 (en %)

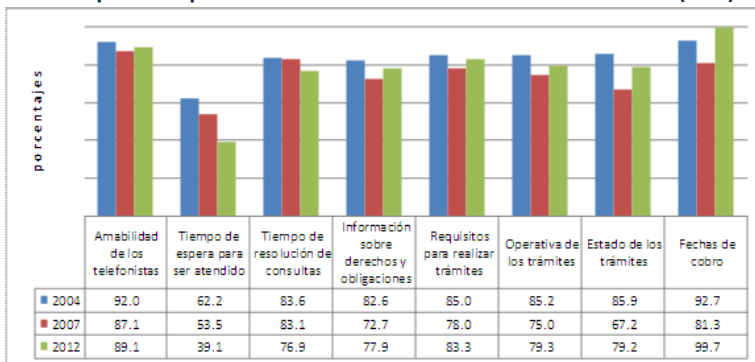


Fuente: Anexos Estadísticos entregados por la FCS/DS

Es en Montevideo donde la disminución de la opinión positiva con respecto al servicio, se reitera. De casi nueve usuarios que expresaron su satisfacción en 2004, (91,5%) disminuye a un poco más de ocho de cada diez en 2007 (84,2%) y casi siete de cada diez en el último período 2012 (68,1%). En el Interior, se da una situación similar en cuanto a disminuir la satisfacción pero en menor medida. Se mantiene en nueve y casi nueve de cada diez en 2004 y 2007, se reduce a ocho de cada diez en 2012.

Los indicadores seleccionados para evaluar la satisfacción con la atención telefónica que se pueden observar en el gráfico siguiente, sobrepasan el 70% según se observa en el gráfico siguiente.

Gráfico 8.
Satisfacción en los aspectos específicos de la atención telefónica 1997 del BPS* (en%)



Fuente: Anexos Estadísticos de la FCS/DS
* Solo las categorías positivas "satisfecho-muy satisfecho"

En términos de evolución, es el *tiempo de espera para ser atendido*, el ítem que registra de manera reiterada el menor nivel de satisfacción y el que disminuye en los tres períodos. Obtiene 62,2% 53,5% y 39,1 % en 2004, 2007 y 2012 respectivamente.

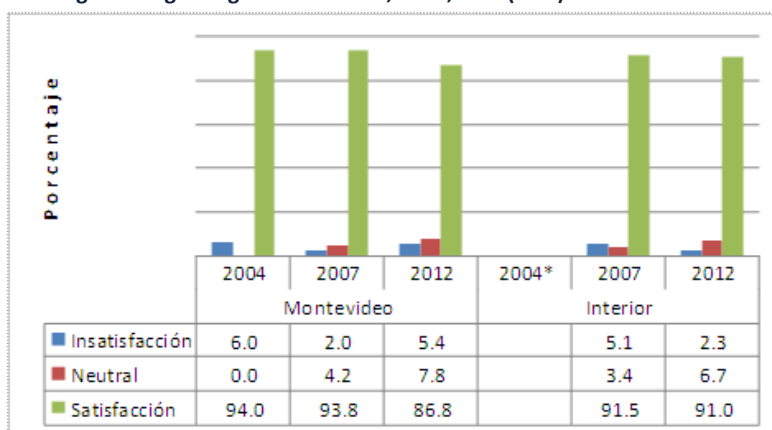
También disminuye seis puntos porcentuales, - en la última evaluación - , la satisfacción con el *tiempo de resolución de consultas*, (de 83% a 77%) si bien se mantiene en la categoría positiva.

4.2 Servicio de Agenda

El servicio de Agenda del BPS, es una de las modalidades de contactarse con la organización que presenta y mantiene a nivel de Montevideo e Interior una muy alta satisfacción en todos los años evaluados.

Gráfico 9.

Satisfacción con Agenda según región. Años 2004, 2007,2012 (en%)



Fuente: Anexos Estadísticos de la FCS/DS

* En Interior no se cuenta con datos

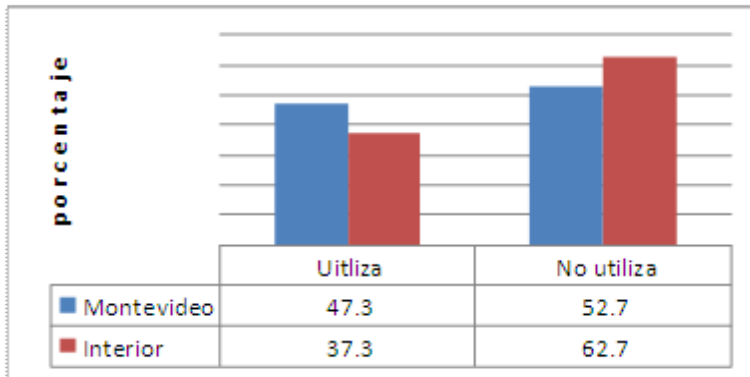
La satisfacción con el servicio de agenda se redujo en siete puntos porcentuales en 2012 en Montevideo,(87%) y se mantiene en el Interior

4.3 Pagina Web

La página Web, es un servicio que presta la organización a toda la población, y es un servicio de desarrollo y perfeccionamiento continuo, cuya evaluación se inicia en el año 2012.

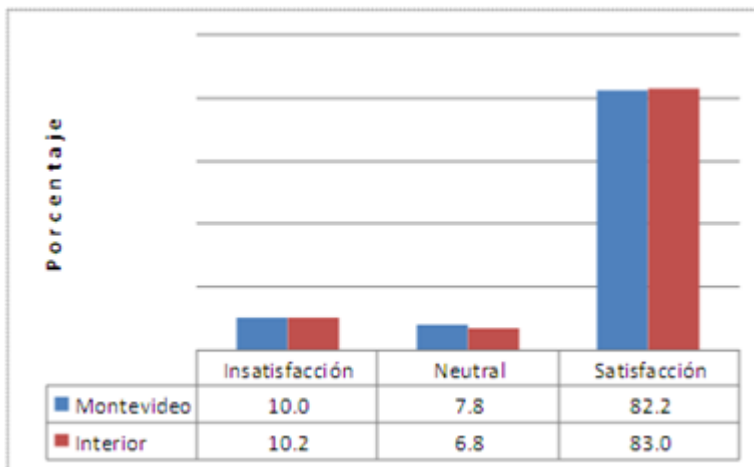
En lo que refiere a la utilización de la misma, el 47,3% de los activos de Montevideo la utilizan y en menor medida, el 37,3% la utilizan los activos de Interior. A pesar de sus ventajas es un medio de comunicación y contacto con la población no muy generalizado aún.

Gráfico 10.
Uso de la página web del BPS. Año 2012 (en%)



Fuente: Anexos Estadísticos de la FCS/DS

Gráfico 11.
Satisfacción con la página web del BPS. Año 2012 (en%)



Fuente: Anexos Estadísticos de la FCS/DS

Quienes utilizan la página, evalúan la misma como ampliamente positiva, situación que se observa tanto en Montevideo como en Interior

5. Síntesis

La medición de la satisfacción con los servicios, además de relevar en primer lugar la satisfacción general con el servicio que corresponde al tipo de prestación que recibe o recibió el entrevistado, se consulta sobre aspectos específicos del servicio de las prestaciones de actividad, relacionados con: los recursos humanos, la información, documentación vinculada a los trámites, la infraestructura del servicio y los tiempos requeridos para la realización de los trámites.

La imagen global del BPS para los activos se mantiene mayoritariamente positiva en el período evaluado. Existe una amplia conformidad con el funcionamiento general de la institución, situación que con algunas oscilaciones en los tres primeros períodos, - 64% en 1997, 74% en 2001, 66,8% en 2004- , se ubica y mantiene en los dos últimos períodos, 2007 y 2012 en valores del 70%.

La visión general de la población de activos es que la organización evoluciona, mejora lentamente-rápidamente. Si bien perciben mejoras en la gestión y la concreción de nuevas formas de la política social, expresada en seis de cada diez entrevistados en la mayoría de las evaluaciones, manteniéndose la opinión en la categorías positivas, ésta disminuye en 2012, casi seis puntos porcentuales.

Manifiestan una amplia satisfacción general con el servicio en el cual tramitaron su prestación, expresada en valores de aprobación que superan el 70% en todos los años evaluados. En términos evolutivos, la actitud positiva hacia el servicio oscila en algunos puntos porcentuales en los años evaluados, 76% en 1997, 78% en 2001, 76% en 2004, 79% en 2007, y obtiene el 75% en 2012.

En general, a partir de 2004, la intención de queja con el servicio, se mantiene en cuatro de cada diez activos, con una leve disminución en el transcurso del período, aunque se registra un aumento en el Interior en la última medición.

Al momento de realizar el trámite, los recursos humanos que atienden el público cobran significativa importancia para quienes se vinculan con la organización. Y en éste aspecto, la población de activos, está de acuerdo, en la mayoría de los años evaluados con valores similares, que el personal de prestaciones de actividad que le atiende: es amable (80%), se le puede hacer preguntas libremente (79%), le dedica tiempo para atenderle (78%), y es eficiente y capaz de solucionar su situación (77%). Mientras que en los aspectos relacionados con la información - exactitud y principalmente claridad - que el personal brinda, si bien recibe alta valoración, disminuye en 2012. El que recibe menor acuerdo por los activos se asocia a que el personal trata a todos los usuarios-beneficiarios por igual.

Se reitera en todos los años que un poco más de seis de diez entrevistados consideran que la información que brindan la organización es "la mayor parte correcta-siempre correcta " y aumenta de siete a ocho de cada diez entrevistados que expresan su satisfacción con la documentación requerida por el BPS para tramitar su prestación. Todos los aspectos sometidos a evaluación acumulan porcentajes de satisfacción superiores al 70% y se mantienen similares en los diferentes períodos.

Se encuentran satisfechos con las características del local donde tramitaron su prestación, no observándose diferencias entre los distintos aspectos de la infraestructura sometidos a evaluación. Se registra en 2012 un aumento en el aspecto privacidad al momento de la atención.

En lo que respecta al tiempo, casi el 60% de los encuestados declara haber tenido que esperar hasta 30 minutos para realizar su último trámite en oficinas del BPS y el 22% entre 30 minutos y una hora. El 65% expresa estar satisfecho o muy satisfecho con el mismo. Mientras casi tres cuartas partes de los encuestados manifiesta que se encuentra satisfecho con el tiempo que demoró su trámite.

Los diferentes servicios de contacto con la organización - 19-97, agenda y página web - reciben en general evaluaciones positivas por parte de la población de activos. El Servicio de Atención telefónica en general, es conocido por el 78% de los activos en 2012, lo que significa una importante mejora en relación las evaluaciones de 2004 y 2007 de casi trece puntos porcentuales. Dentro de los que conocen el servicio más de la mitad de los entrevistados recuerdan el número al que debe llamar. El 80% de los que conocen el servicio, lo han utilizado. Casi todos los indicadores que se seleccionaron para evaluar la atención telefónica sobrepasan el 70% de satisfacción. Es el tiempo de espera para ser atendido el ítem que registra menor nivel de satisfacción y desciende en cada evaluación. (62% en 2004, 53,5% en 2007 y llega a 39,1% en 2012).

Mientras tanto, los servicios de agenda y la página web reciben en general, opiniones muy positivas, con valores similares a nivel de Montevideo e Interior.

Siglas y Abreviaturas

BPS	Banco de Previsión Social
BSE	Banco de Seguros del Estado
CARTA	Centro de Asesoramiento y Reclamo de los Trabajadores Activos
CIDD	Clasificación Internacional de las Deficiencias, Discapacidades y Minusvalías
FONASA	Fondo Nacional de Salud
GAFI	Gestión de Afiliaciones
HL	Historia Laboral
IAMC	Instituciones de Asistencia Médica Colectiva
IVS	Invalidez, Vejez y Supervivencia
MTSS	Ministerio de Trabajo y Seguridad Social
POP	Programa de Orientación Profesional
RCOR	Registros Corporativos
RING	Reingeniería
RIEPS	Red Integral de Efectores Públicos de Salud
SNIS	Sistema Nacional Integrado de Salud
SNS	Seguro Nacional de Salud

Documentos de Referencia

- Equipos / MORI TEA/DELOITTE & TOUCHE
Informes Finales 1997 - 1998
- Facultad de Ciencias Sociales (FCS) – Departamento de Sociología (DS)
Encuestas de Satisfacción de Usuarios BPS. Activos, Pasivos, Empresas Contribuyentes y Activos Informe Final 2004 Págs. 7-33.
- Facultad de Ciencias Sociales (FCS) – Departamento de Sociología (DS)
Confeción de un Diseño Muestral para el estudio de los usuarios BPS. Julio 2005
- Facultad de Ciencias Sociales (FCS) – Departamento de Sociología (DS)

Encuestas de Satisfacción Usuarios BPS. Activos, Pasivos, Empresas Contribuyentes y Materno Infantil Informe Final 2007 Págs. 7-33.

- Banco de Previsión Social - Memoria y Balance Prestaciones de Actividad: 1997 Págs. 21-24 1998:Pág. 18 1999: Págs.19-22. 2000: Págs. 23-28 2001: Págs.15-19 2002: Pág. 14-19 2003:Pág.16-17 2004: Pág. 17-18 2005: Pág. 14 2006: Pág. 15-26

Fuentes Electrónicas Consultadas:

- Banco de Previsión Social - Instituto de Seguridad Social (2013) Intranet Corporativa Asesoría General en Seguridad Social/Estadísticas/Publicaciones/Encuestas de Opinión
Consulta: www.bps.gub.uy mayo 2013
- Banco de Previsión Social – Instituto de Seguridad Social (2013) 2do. Taller de Prestaciones de Salud. Logros alcanzados en 2012 y líneas de acción para 2013.
Consulta: www.bps.gub.uy abril 2013
- Murro, E. (2012) Presidente BPS. Los retos para lograr una seguridad social para todos en América Latina y el Caribe. Exposición en la Semana Internacional de la Seguridad Social, Quito-Ecuador.Setiembre,2012 Consulta: www.bps.gub.uy abril 2013 Entrevistas y Exposiciones. PP N°45 Indicadores de cobertura
- Ley 18.211 www.parlamento.gub.uy - www.bps.gub.uy Sistema Nacional Integrado de Salud. Normativa referente a su creación, funcionamiento y financiación.
Consulta: mayo 2013

ANEXO I

Las modificaciones en la gestión institucional en los últimos años, principalmente las vinculadas a las modalidades de contacto con la población¹⁴, significaron también cambios en el abordaje metodológico de los estudios. El siguiente cuadro describe a grandes rasgos las principales modificaciones y ajustes realizados.

Tabla 14. Prestaciones de Actividad – Abordaje Metodológico

	Sistema aplicado 1997-1998-2001	Sistema aplicado 2004 – 2007 - 2012
Relevamiento datos	Encuestas cara a cara en punto. En salas de espera donde se prestan los servicios.	Encuestas cara a cara en domicilio. A todas las personas que finalizaron el trámite de una o más prestaciones de actividad en un período de referencia. ¹⁵
Diseño muestral	Muestreo aleatorio de días y horas en los que se ofrecen los servicios de Seguro de desempleo, Afiliación a DISSE, Certificación Médica, Asignaciones Familiares.	2004-2007: Muestreo aleatorio simple que incluye Montevideo e Interior. 2012 muestra estratificada por áreas geográficas que representa a todos los beneficiarios de esta prestación en el país de beneficiarios del BPS que percibieron una prestación por desempleo, enfermedad o maternidad en el período comprendido entre agosto de 2010 y agosto de 2011. Cantidad de casos: 674 casos y con un nivel de confianza del 95% y un nivel de error máximo del 3,5%.

¹⁴ Modalidades de contacto: atención personalizada, pago y cobro a través de agentes externos, atención telefónica, agenda, Conexión Remota.

¹⁵ Período de referencia: un año y con Cédula de Identidad termine en 8.