



MIDES

**Atención Ciudadana
Resultados encuesta técnicos ATC**

**Versión 01.00
Documento de trabajo**



Octubre de 2018



ÍNDICE DE CONTENIDOS

1. Características de la encuesta	4
2. Alcance general	4
3. Etapas del proceso de atención	6
3.1. Etapas del proceso de atención	6
3.2. Retorno al dispositivo	7
4. Uso del sistema SMART	8
4.1. Registro de consulta	8
4.2. Momento de registro en el ATC	13
4.3. Motivos de consultas	15
4.4. Respuestas y derivaciones	17
5. Evaluación del sistema ATC	21
5.1. Funcionalidades de interfaz de usuario	21
5.2. Ventajas y desventajas del sistema	22
5.3. Evaluación del sistema	24
6. Selección de respuestas a preguntas cualitativas	26
7. Conclusiones	33
8. Cuestionario SURF	34
Módulo introductorio	34
Módulo 1: Etapas del proceso de atención	35
Módulo 2: Uso del sistema	37
Módulo 3: Evaluación del sistema ATC	46

ÍNDICE DE TABLAS

CUADRO 1 - DISTRIBUCIÓN DE RESPUESTAS POR TIPO DE DISPOSITIVO	4
CUADRO 2 - ETAPAS DEL PROCESO DE ATENCIÓN (%) – VER PREGUNTA EN LA ENCUESTA.....	6
CUADRO 3 - MOTIVOS DE NO REGISTRO DE LA CONSULTA EN SMART (%) – VER PREGUNTA EN LA ENCUESTA	9
CUADRO 4 - FRECUENCIA CON LAS CUALES LOS TÉCNICOS SOLICITAN AL CONSULTANTE INFORMACIÓN SOBRE SUS DATOS HORIZONTALES (%)	11
CUADRO 5 - PRIORIZACIÓN AL MOMENTO DE REALIZAR UNA DERIVACIÓN (%).....	18

ÍNDICE DE IMÁGENES

GRÁFICO 1 - DISTRIBUCIÓN DE RESPUESTAS POR REGIÓN GEOGRÁFICA (%).....	5
GRÁFICO 2 - PORCENTAJE DE RETORNO DE LAS PERSONAS AL DISPOSITIVO ATC (%).....	7
GRÁFICO 3 - MOTIVOS DE REGRESO AL DISPOSITIVO DE ATC (%).....	8
GRÁFICO 4 - PORCENTAJE DE REGISTRO DE CONSULTAS EN SMART (%).....	9
GRÁFICO 5 - PORCENTAJE DE TÉCNICOS QUE CONSIDERA QUE EL REGISTRO DE LAS CONSULTAS PUEDE ATENTAR CONTRA LA PRIVACIDAD DE LAS PERSONAS (%) – VER PREGUNTA EN LA ENCUESTA	10
GRÁFICO 6 - PORCENTAJE DE USO DE OTRAS FORMAS DE REGISTRO DE CONSULTAS DIFERENTES AL SMART (%) – VER PREGUNTA EN LA ENCUESTA.....	12
GRÁFICO 7 - MOTIVOS DE USO DE REGISTROS PARALELOS A SMART (%)	13
GRÁFICO 8 - MOMENTO DE REGISTRO DE LA CONSULTA (%) – VER PREGUNTA EN LA ENCUESTA	14
GRÁFICO 9 - MOMENTO MÁS FRECUENTE DE REGISTRO DE LAS CONSULTAS (%).....	14
GRÁFICO 10 - MOMENTO MÁS FRECUENTE DE REGISTRO DE LAS CONSULTAS SEGÚN TIPO DE DISPOSITIVO Y REGIÓN GEOGRÁFICA.....	15
GRÁFICO 11 - RAZONES PARA ELEGIR EL MOMENTO DE REGISTRO MÁS FRECUENTE (%).....	15
GRÁFICO 12 - INGRESO DE MOTIVOS DE CONSULTA (%)	16
GRÁFICO 13 - ACCIONES CUANDO NO APARECE EL MOTIVO DE CONSULTA EN SMART (%)	16
GRÁFICO 14 - GRADO DE ADAPTACIÓN DEL LISTADO DE MOTIVOS DEL SISTEMA AL PROCESO DE ATC (%).....	17
GRÁFICO 15 - FRECUENCIA DE UTILIZACIÓN DE FUENTES DE INFORMACIÓN EN DERIVACIONES (%).....	18
GRÁFICO 16 - GRADO DE ADAPTACIÓN DEL LISTADO DE RESPUESTAS DEL SISTEMA AL PROCESO DE ATC (%).....	19
GRÁFICO 17 - ACCIONES CUANDO NO APARECE LA RESPUESTA BRINDADA EN SMART (%).....	19
GRÁFICO 18 - ESTRATEGIAS UTILIZADAS POR LOS TÉCNICOS PARA ESTAR INFORMADOS DE LAS MODIFICACIONES A PROGRAMAS DEL MIDES U OTRAS INSTITUCIONES (%)	20
GRÁFICO 19 - UTILIZACIÓN DE SMART PARA EL SEGUIMIENTO DE CONSULTAS (%).....	21
GRÁFICO 20 - EVALUACIÓN DE FUNCIONALIDADES DEL SISTEMA SMART ACTUAL (%).....	22
GRÁFICO 21 - VENTAJAS Y DESVENTAJAS DEL SISTEMA SMART: GRADO DE ACUERDO CON LAS SIGUIENTES AFIRMACIONES (%) – VER PREGUNTA EN LA ENCUESTA.....	23
GRÁFICO 22 - GRADO DE ADAPTABILIDAD DEL SISTEMA SMART A LAS NECESIDADES DE REGISTRO QUE SURGEN DEL PROCESO DE ATENCIÓN CIUDADANA (%).....	24
GRÁFICO 23 - PERCEPCIÓN DE LOS TÉCNICOS SOBRE EL IMPACTO DEL SISTEMA SMART EN LA DINÁMICA DE ATENCIÓN CIUDADANA (%) – VER PREGUNTA EN LA ENCUESTA	25
GRÁFICO 24 - DISPONIBILIDAD POR PARTE DE LOS TÉCNICOS DE INFORMACIÓN PROCESADA SOBRE LAS CONSULTAS INGRESADAS EN EL SISTEMA SMART (%) – VER PREGUNTA EN LA ENCUESTA	25
GRÁFICO 25 - CALIFICACIÓN SOBRE LA INFORMACIÓN PROCESADA RECIBIDA POR TÉCNICOS SOBRE LAS CONSULTAS INGRESADAS EN EL SISTEMA SMART (%) – VER PREGUNTA EN LA ENCUESTA	26

Histórico de versiones

Versión	Autor	Detalle
V00.01	Nicolás Texeira	Creación del documento
V01.00	Ana Lategui Natalia Barragán	Revisión del documento

1. Características de la encuesta

De:	Equipo Técnico Proyecto ADAGIO
Proyecto:	“Análisis del sistema informático del registro de la ATENCIÓN CIUDADANA” en el Ministerio de Desarrollo Social (MIDES)
Entregable:	E2.1 Informe de Relevamiento - Anexo III
Para:	Ministerio de Desarrollo Social (MIDES) – Contraparte del Proyecto
Fecha del documento:	04-10-2018
Objetivo:	El siguiente informe resume los principales resultados de la encuesta dirigida a los técnicos de atención de todos los dispositivos de ATC relacionados al MIDES. La misma fue de carácter anónimo y sin obligatoriedad de respuesta. Fue diseñada por la DINEM y DNGT, y aplicada por la DINEM mediante la utilización de la herramienta SURF provista por MIDES (se puede consultar el formulario web incluido en el punto 8 de este documento). La encuesta fue realizada en mayo de 2018 en coordinación con la DINEM y la DNGT del MIDES y se obtuvieron 251 respuestas en total.
Versiones	1.0 04-10-2018

2. Alcance general

Como resultado de la aplicación de la encuesta entre los técnicos de atención de todos los dispositivos de ATC del MIDES se recibieron un total de 251¹ respuestas distribuidas de la siguiente forma por tipo de dispositivo de atención ciudadana.

Tipo de dispositivo	Casos	%
0800	4	1.6
CENASC	6	2.4
OTE	162	64.5
SOCAT	79	31.5
Total	251	100

Cuadro 1 - Distribución de respuestas por tipo de dispositivo

De esta forma, **un 64.5% de las respuestas provinieron de técnicos de las Oficinas Territoriales del MIDES (OTE)**. Estos dispositivos constituyen la principal puerta de entrada a los programas y servicios del MIDES. Desarrollan atención ciudadana en barrios y pequeñas localidades de su departamento de referencia y realizan articulación

¹ La tasa de respuesta entre los técnicos de los dispositivos al cuestionario fue aproximada del 61.5%

RESULTADOS ENCUESTA TÉCNICOS ATC

institucional del MIDES en el territorio. **En segundo lugar, un 31.5% de las respuestas se originaron en técnicos de los SOCAT.** Estos dispositivos están dirigidos a impulsar el desarrollo comunitario y la activación de redes de protección local a través de la participación de vecinos e instituciones públicas y privadas, localizadas en un territorio común. Las restantes respuestas (4.0%) se distribuyen entre el Centro de Atención a Situaciones Críticas (CENASC) y la línea telefónica de atención ciudadana del MIDES (0800).²

Al analizar las respuestas por región geográfica, un 50.6% de las respuestas se corresponde a aquellas de técnicos trabajando en dispositivos del interior del país en tanto un 49.4% se corresponde con la de aquellos técnicos trabajando en el área metropolitana. Esta distribución de las respuestas, aunque no representa exactamente la distribución real de técnicos entre los dispositivos del área metropolitana e interior³, asegura la representatividad de los resultados presentados y reflejan el trabajo del MIDES en todo el territorio nacional.

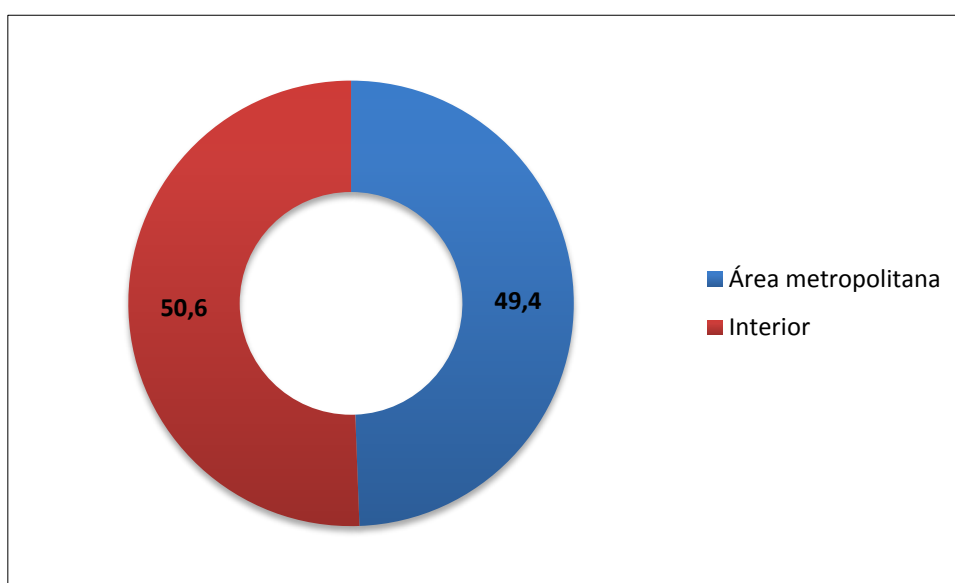


Gráfico 1 - Distribución de respuestas por región geográfica (%)

² La distribución de la cantidad de técnicos participantes de la encuesta se corresponde en gran medida con el despliegue territorial de los técnicos. Se notó un poco más de participación de los técnicos de las OTEs que de los SOCAT

³ Si bien la cantidad de participantes del interior y de zona metropolitana está bastante igualada, no así la distribución territorial por lo que se deduce un mayor grado de participación del conjunto de técnicos de la zona metropolitana.

3. Etapas del proceso de atención

3.1. Etapas del proceso de atención

Al indagar en las tres principales etapas que los técnicos consideran que forman parte del proceso de atención y ordenando las mismas según su percepción se obtienen los siguientes resultados:

Etapas en el proceso de atención (%)	Etapa 1	Etapa 2	Etapa 3
Presentación por parte de la persona que atiende y del servicio	49.4	0.4	0.8
Solicitud del número de cédula de identidad para ubicar a la persona en el sistema SMART	9.2	36.7	10.0
Escucha a la persona que consulta, identificando tanto aquello que se explicita como lo que se desprende del discurso	8.0	18.3	16.3
Evacuación de los temas sencillos; priorización paulatina de asuntos para distinguir lo sustantivo	0.0	1.2	10.0
Mientras se conversa se confirman/actualizan los datos personales que figuran en el sistema (dirección, fecha de nacimiento, teléfono, id. de género, ascendencia racial)	0.0	6.0	21.1
Verificación de otras intervenciones de profesionales/servicios en curso e identificación de potenciales articuladores	0.0	0.4	2.4
Otro	0.4	0.4	1.6
No contesta	33.1	36.7	37.8
Total	100	100	100

Cuadro 2 - Etapas del proceso de atención (%) – [Ver pregunta en la encuesta](#)

Así, el 49.4% de los técnicos de los dispositivos consideran que la primera etapa del proceso de atención implica la presentación por parte de la persona que atiende y del servicio. Como segunda etapa en el proceso de atención, la mayoría de los técnicos menciona la solicitud del número de cédula de identidad para ubicar a la persona en el sistema SMART (36.7%), en tanto un 18.3% manifiesta que ésta segunda etapa consiste en escuchar a la persona que consulta, identificando tanto aquello que se explicita como lo que se desprende del discurso.

Para la tercera etapa del proceso de atención, las respuestas de los técnicos son variadas. Mientras un 21.1% manifiesta que esta etapa implica la confirmación o actualización de los datos personales que figuran en el sistema mientras se conversa con la persona, un 16.3% manifiesta que escucha a la persona que consulta, identificando tanto aquello que se explicita como lo que se desprende del discurso. Otro 10.0% de los técnicos señala que esta tercer etapa implica solicitar número de cédula de identidad para ubicar a la persona en el sistema SMART o bien van evacuando con la persona los temas sencillos; priorizando paulatinamente asuntos para distinguir lo sustantivo.

Por otra parte, en promedio tres de cada diez técnicos no responde esta pregunta. Lo anterior puede indicar cierto desconocimiento por parte de los técnicos de las etapas definidas en el proceso de atención ciudadana o bien se manejan múltiples procedimientos de ATC. Discreción

3.2. Retorno al dispositivo

La mayoría de las personas regresan al dispositivo una vez realizada una primera consulta. Un 97.2% de los técnicos señalan que las personas retornan al dispositivo de ATC una vez realizada la primera consulta, no existiendo diferencias significativas en las respuestas según el tipo de dispositivo o la región geográfica. Este resultado subraya la importancia de contar a nivel administrativo con un historial de la persona en su relacionamiento con el MIDES así como también la necesidad de contar con herramientas de seguimiento para poder ir ingresando las nuevas instancias de consulta de forma integrada con las consultas anteriores e ir construyendo la historia de la persona.

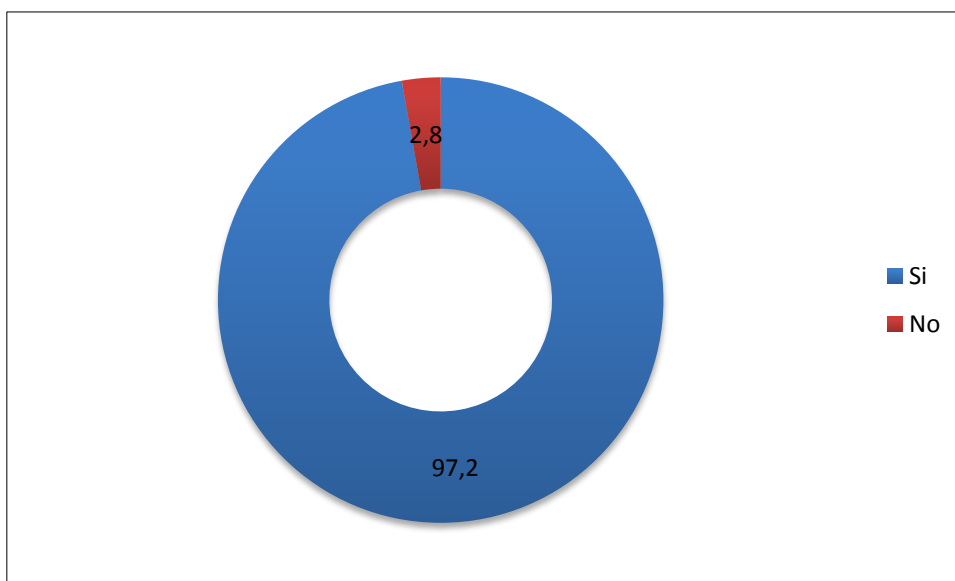


Gráfico 2 - Porcentaje de retorno de las personas al dispositivo ATC (%)

Los dispositivos de atención ciudadana constituyen una referencia para las personas en su relacionamiento con el MIDES. Así, un 79.5% de los técnicos manifestaron que las personas vuelven al dispositivo para realizar el seguimiento de un trámite y un 77.9% indica que regresan porque surgen nuevas demandas. **También, se observa que el dispositivo actúa como elemento de contención de la situación de la persona.** Un 54.5% manifiesta que las personas vuelven al dispositivo debido a que se sienten escuchadas y contenidas, aspecto también subrayado por técnicos de los ATC en las entrevistas realizadas como parte de este relevamiento. No se presentan diferencias significativas en las respuestas según el tipo de dispositivo o la región geográfica.

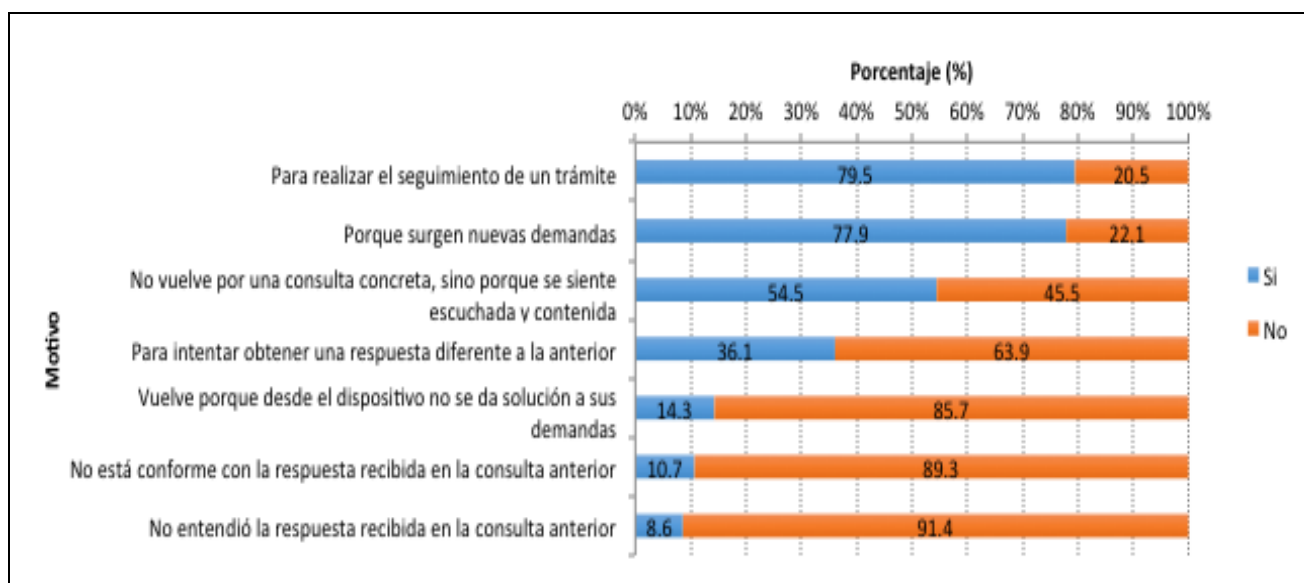


Gráfico 3 - Motivos de regreso al dispositivo de ATC (%)

Nota: Solo se incluyen las respuestas de los técnicos que identifican que las personas reiteran consultas.

Las respuestas indican una aparente conformidad de las personas con la respuesta otorgada por el dispositivo.

De hecho, pocos encuestados manifiestan que la persona vuelve porque no está conforme con la respuesta recibida (10.7%), porque desde el dispositivo no se da una solución a sus demandas (14.3%), o bien porque no entendió la respuesta recibida en la consulta anterior (8.6%).

El anterior resultado puede estar influido por cuestiones de percepción de los técnicos de los dispositivos respecto a la calidad de la atención. Finalmente, un 36.1% de los técnicos señalan que las personas regresan para intentar obtener una respuesta diferente a la anterior. Este último resultado también fue subrayado por técnicos de los ATC en las entrevistas realizadas como parte de este relevamiento

4. Uso del sistema SMART

4.1. Registro de consulta

Se observa un uso sistemático del sistema informático de soporte y registro del proceso de ATC del MIDES (SMART). Una amplia mayoría de los técnicos indica que registra todas las consultas recibidas en el dispositivo (49.4%) o bien que se registran la mayoría de las consultas (46.6%). Sin embargo, que el porcentaje de técnicos que responden “la mayoría” sea del 46.6% podría indicar que ciertas consultas aún quedan por fuera del sistema y que las cifras extraídas del actual sistema sobre consultas recibidas puede estar subvaluada. Este último punto fue señalado por varios técnicos de los dispositivos en las entrevistas como parte de este relevamiento, los cuales indican que determinados tipos de consultas por su alta frecuencia y simplicidad (ej. saldo de tarjeta TUS) o bien

RESULTADOS ENCUESTA TÉCNICOS ATC

por su alta complejidad no se registran en el sistema. No se presentan diferencias significativas en las respuestas según el tipo de dispositivo o la región geográfica.

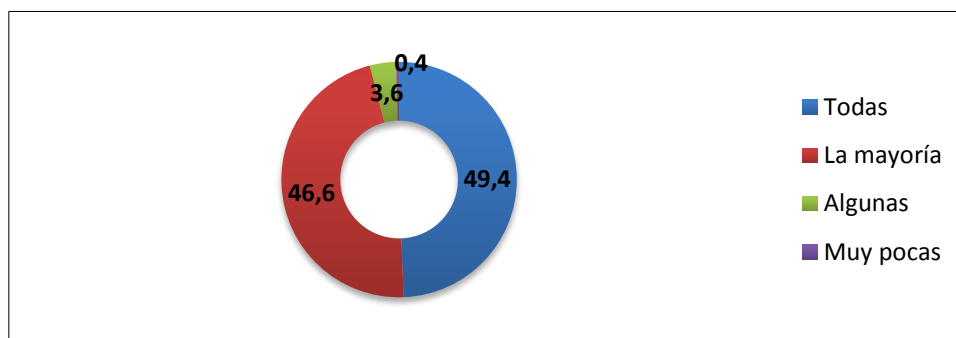


Gráfico 4 - Porcentaje de registro de consultas en SMART (%)

Dentro de los técnicos que respondieron que no registran todas las consultas en SMART, las razones esgrimidas para el no registro son variadas no presentándose diferencias significativas en las respuestas según el tipo de dispositivo o la región geográfica. Un 94.5% de los técnicos indica que no registra la consulta para preservar la privacidad del consultante, aspecto también subrayado por técnicos de los ATC en las entrevistas realizadas como parte de este relevamiento.

¿Cuáles son las razones por las que no registra TODAS las consultas?	Si	No	Total
Para preservar la privacidad de la persona que realizó la consulta	94.5	5.5	100
Necesitaría recibir más capacitación para el uso de la herramienta	92.9	7.1	100
El ATC no funciona correctamente (se tranca, es lento...)	90.6	9.4	100
No cuento con el tiempo suficiente para hacerlo	70.1	29.9	100
El ATC no se adapta al registro de todas las consultas	66.9	33.1	100
Algunas consultas no ameritan ser registradas en el ATC	45.7	54.3	100

Cuadro 3 - Motivos de no registro de la consulta en SMART (%) – [Ver pregunta en la encuesta](#)

Nota: Solo se incluyen las respuestas de los técnicos que NO registran TODAS las consultas.

Asimismo, los técnicos también indican razones a vinculadas al propio sistema: un 90.6% señala que el sistema no funciona correctamente y un 92.9% que necesitaría más capacitación sobre el uso de la herramienta, en tanto un 70.1% indica que no cuenta con el tiempo suficiente para hacerlo lo cual podría indicar -entre otras situaciones- la necesidad de contar con un formulario de registro más eficiente.

Por último, un 66.9% identifica cómo razón que el sistema no se adapta al registro de todas las consultas. Éste último aspecto fue también subrayado en las entrevistas, en particular en el caso de las consultas de alta complejidad. En el mismo sentido, un 45.7% indica que algunas consultas no ameritan ser registradas. Este último resultado podría indicar la existencia de un conjunto de consultas que por su simplicidad no se registra por parte del técnico, por ejemplo, debido a que es mayor el tiempo dedicado a su registro que a brindar la respuesta. Este aspecto también fue subrayado en las entrevistas, en particular en el caso de las consultas de

muy baja complejidad. Asimismo, éste resultado podría indicar cierta discrecionalidad de las personas para el registro de las consultas.

Si bien, como se viera anteriormente la principal justificación para no registrar es que se atenta contra la privacidad (94,5%), 8 de cada 10 técnicos consideran que el registro de la consulta en el sistema SMART –y sus respectivos campos- no atenta contra la privacidad. Sin embargo, al analizar los datos por tipo de dispositivo esta percepción disminuye en el caso de los dispositivos SOCAT y aquellos situados en el área metropolitana.

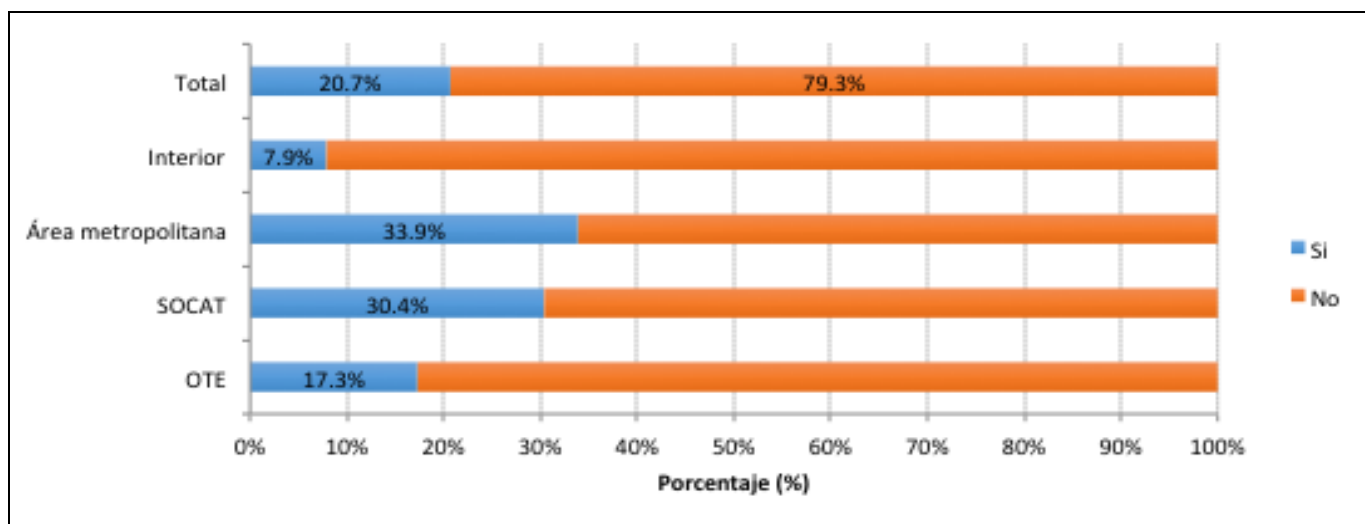


Gráfico 5 - Porcentaje de técnicos que considera que el registro de las consultas puede atentar contra la privacidad de las personas (%) – [Ver pregunta en la encuesta](#)

Nota: Se excluyen los casos del 0800 y del CENASC

Entre aquellos que manifiestan que el registro en el sistema puede afectar la privacidad, un 98.1% registra de todas formas la consulta aunque se limita a completar aquellos campos que entienden no atentan contra la privacidad del consultante. Respecto a los campos del formulario que éstos técnicos consideran que podrían atentar contra la privacidad de la persona, 9 de cada 10 consideran que es el campo de desarrollo y descripción de la situación planteada por la persona al momento de la consulta, en tanto 2 de cada 10 de éstos técnicos considera que lo que atenta contra la privacidad son los datos asociados a la persona (Ej.: nombre, apellido, cédula, dirección, teléfono, etc.) o bien los datos sobre la situación socioeconómica o socioeducativa (Ej.: situación laboral, máximo nivel educativo alcanzado).

RESULTADOS ENCUESTA TÉCNICOS ATC

¿Con qué frecuencia le solicita al consultante información sobre sus datos horizontales?	DISPOSITIVO		REGION		
	OTE	SOCAT	Área metropolitana	Interior	Total
Cada vez que la persona realiza una consulta	41.4	32.9	29.8	46.5	38.2
Cuando la persona hace alusión a un cambio en uno o varios de sus datos horizontales	35.2	35.4	40.3	31.5	35.9
Cuando transcurrió un tiempo considerable desde el momento en que realizó su última consulta	17.9	21.5	16.9	20.5	18.7
No solicito los datos horizontales	1.9	5.1	5.6	0.0	2.8
Otro	3.7	5.1	7.3	1.6	4.4
Total	100	100	100	100	100

Cuadro 4 - Frecuencia con las cuales los técnicos solicitan al consultante información sobre sus datos horizontales (%)

Nota: Se excluyen los casos del 0800 y del CENASC

Respecto a la frecuencia con la cual los técnicos solicitan la consultante información sobre sus datos horizontales, no existe una frecuencia destacada y las respuestas varían dependiendo del tipo de dispositivo y la región geográfica. Así, un 38.2% de los técnicos solicita esta información cada vez que la persona realiza una consulta, siendo este porcentaje aún mayor entre los técnicos de las OTE y del Interior del país. Un 35.9% de los técnicos señalan que solicitan esta información cuando la persona hace alusión a un cambio en uno o varios de sus datos horizontales, incrementándose este porcentaje en el caso de los técnicos del área metropolitana. Un 18.7% de los técnicos solicitan esta información cuando transcurrió un tiempo considerable desde el momento en que la persona realizó su última consulta. Por último, solamente un 2.8% de los técnicos declaran que no solicitan estos datos.

Los resultados previos coinciden con los resultados de las entrevistas a los técnicos de los dispositivos realizadas como parte de este relevamiento. En estas últimas se identificó una amplia frecuencia de actualización de estos datos por parte de los técnicos y varios modos de solicitarlos y actualizarlos.

RESULTADOS ENCUESTA TÉCNICOS ATC

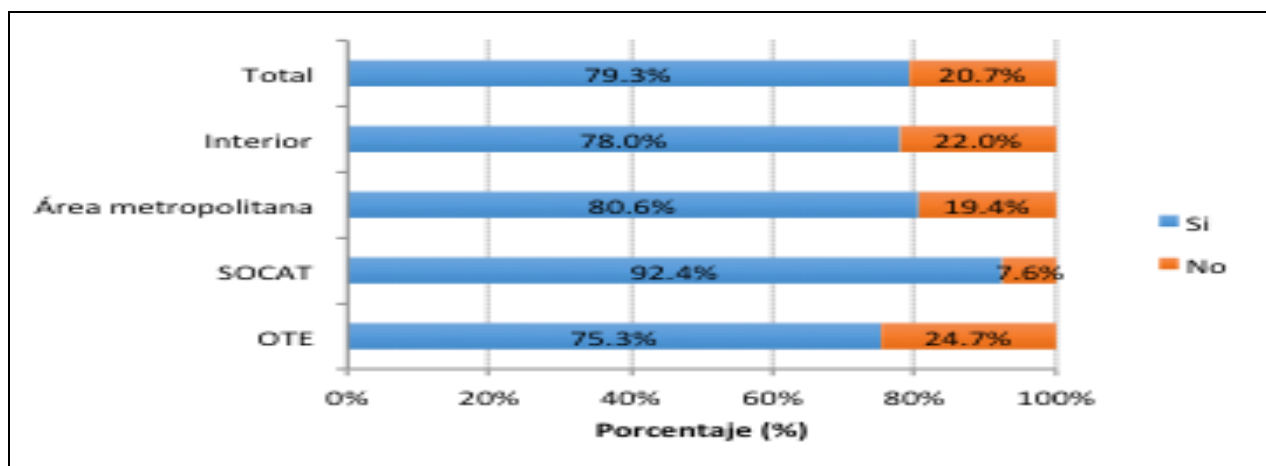


Gráfico 6 - Porcentaje de uso de otras formas de registro de consultas diferentes al SMART (%) – [Ver pregunta en la encuesta](#)

Nota: Se excluyen los casos del 0800 y del CENASC

La utilización de registros paralelos al sistema SMART es amplia entre los técnicos. 8 de cada 10 técnicos declararon utilizar algún tipo de registro paralelo al sistema de referencia. Mientras no se observan diferencias significativas de acuerdo a la región geográfica, los técnicos de los SOCAT manifiestan utilizar en mayor medida éstos registros que aquellos técnicos que se desempeñan en las OTE. Éste último resultado puede estar vinculado al mayor acceso a otros sistemas de información del MIDES y de otros organismos públicos por parte de los técnicos de las OTE debido a su carácter institucional dentro del MIDES. Por el carácter de los SOCAT, estos dispositivos acceden a información parcial de los sistemas del MIDES y de otros organismos públicos. Durante las entrevistas varios técnicos de los SOCAT manifestaron que a pesar de que reciben las mismas consultas que las OTE, éstas últimas acceden a mejores fuentes de información para dar una mejor respuestas al ciudadano.

Las notas son la forma de registro paralelo más utilizada entre los técnicos. Cuando se indaga entre los que utilizan alguna forma de registro paralelo, un 84.4% declara utilizar registros en papel, un 33.7% utiliza planillas electrónicas y un 26.1% utilizan documentos de Word. Durante las entrevistas con los técnicos de los dispositivos, varios señalaron, por ejemplo, la utilización de notas durante las consultas con las personas o las visitas; sin embargo, una vez en la oficina estas notas se registraban en el sistema.

RESULTADOS ENCUESTA TÉCNICOS ATC

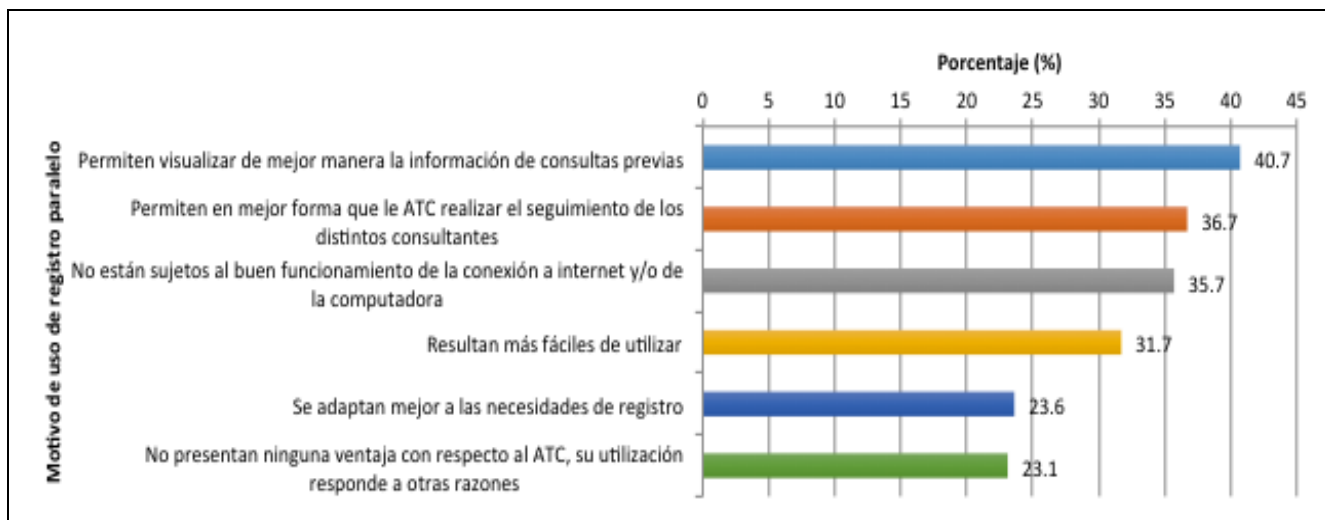


Gráfico 7 - Motivos de uso de registros paralelos a SMART (%)

Nota: Solo para quienes utilizan otras formas de registro

Existen variados motivos para la utilización de registros paralelos. Así, un 40.7% de aquellos que utilizan un registro paralelo lo realizan ya que les permite visualizar de mejor manera la información de consultas previas, un 36.7% señala que permite realizar el seguimiento del caso de mejor manera que el SMART, un 35.7 señala que así no están sujetos al buen funcionamiento de internet o de la computadora. En menor medida algunos técnicos manifiestan entre los motivos, la facilidad de uso de los mismos o su adaptabilidad a las necesidades de registro. Estos resultados pueden implicar oportunidades de mejora para el sistema actual de atención ciudadana mejorando por ejemplo las funcionalidades del historial de consultas de la persona y de seguimiento de casos.

4.2. Momento de registro en el ATC

En general, los técnicos registran mayormente las consultas de las personas en SMART durante la consulta o bien inmediatamente que finaliza la misma. 6 de cada 10 técnicos registra la consulta durante la entrevista con la persona presente, 5 de cada 10 finalizada la consulta pero inmediatamente después que la persona se ha retirado, mientras 4 de cada 10 lo realiza una vez finalizada la consulta pero con la persona aún presente. Asimismo, son menores los técnicos que o bien acumulan consultas para su posterior registro en el sistema o bien lo realizan luego de trabajar cada caso con el equipo y definir la estrategia de intervención. Estos resultados están alineados a lo reportado por los técnicos en las entrevistas, donde se observó un amplio uso del sistema como herramienta de registro inmediata o casi inmediata de la consulta de la persona. Así, varios entrevistados destacaron la importancia del registro para facilitar el trabajo entre los técnicos y ayudar a los mismos a poder construir la historia de la persona en base a estos registros.

RESULTADOS ENCUESTA TÉCNICOS ATC

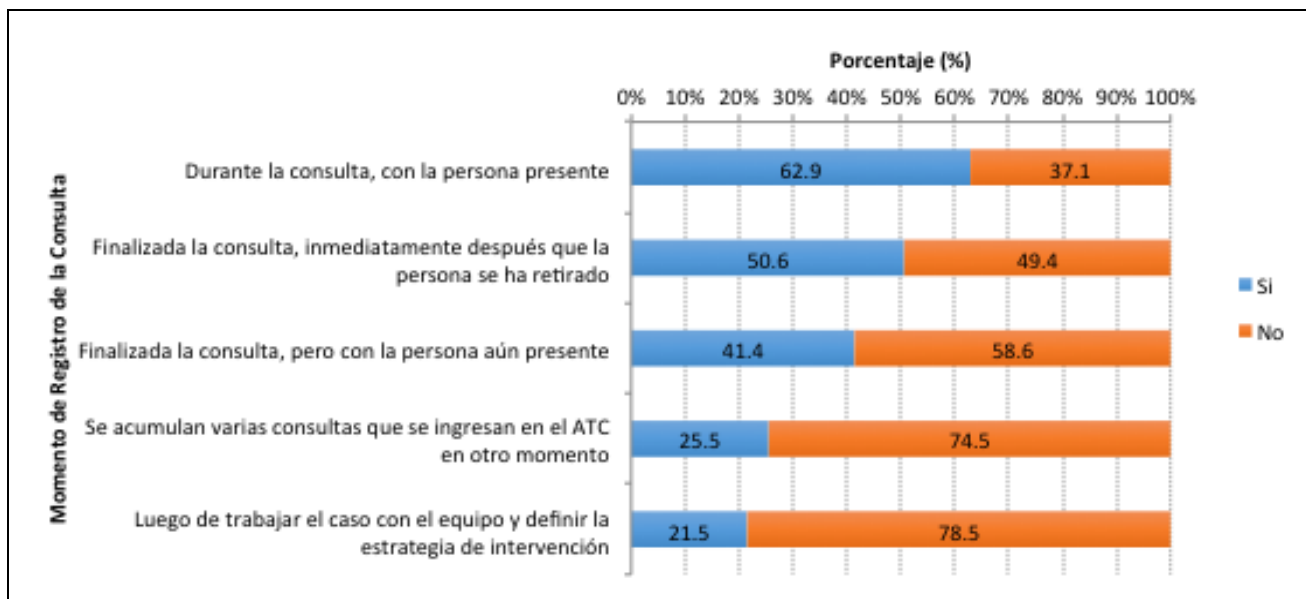


Gráfico 8 - Momento de registro de la consulta (%) – [Ver pregunta en la encuesta](#)

Aunque los momentos de registro de la consulta son variados, los técnicos manifestaron que el momento más frecuente de registro es durante la consulta y con la persona presente. De esta forma, 4 de cada 10 técnicos indicaron que las consultas se registran mayormente durante la consulta con la persona presente en tanto casi 3 de cada 10 lo realizan finalizada la consulta pero inmediatamente después que la persona se ha retirado.

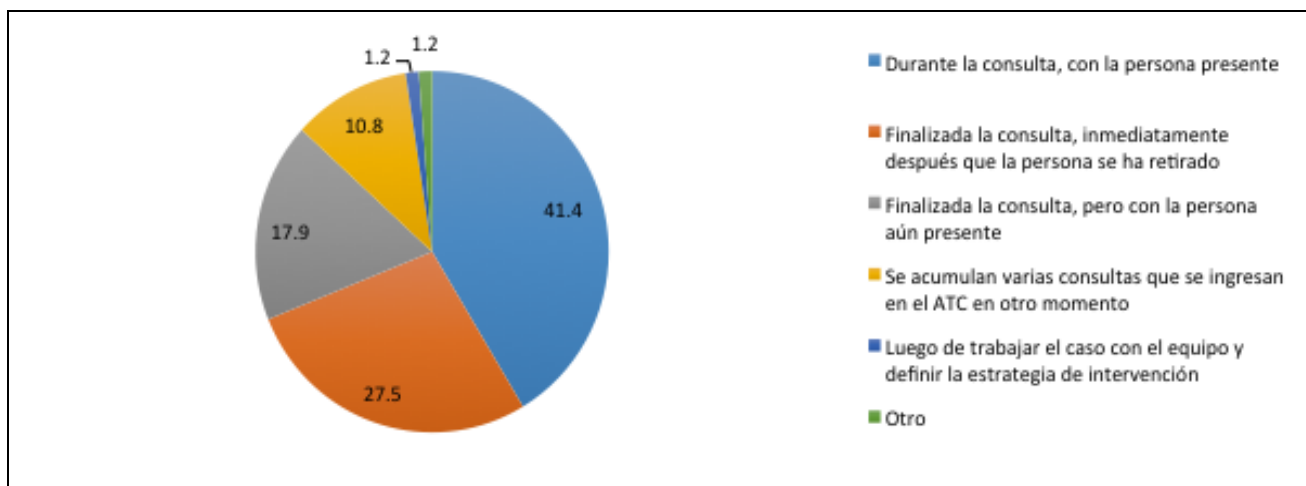


Gráfico 9 - Momento más frecuente de registro de las consultas (%)

Al analizar el momento más frecuente de registro de la consulta por tipo de dispositivo el registro de la consulta con la persona presente se mantiene como la opción de registro más frecuente, aunque en menor proporción en el caso de los SOCAT. En estos últimos además, un 29.1% de los técnicos declara que se acumulan varias consultas que se ingresan en el sistema en otro momento. Sin embargo, el momento más frecuente de registro cambia al analizar los datos por región geográfica. Mientras que en el caso de los dispositivos del interior los

RESULTADOS ENCUESTA TÉCNICOS ATC

técnicos siguen manteniendo como momento de registro más frecuente durante la consulta y con la persona presente, en el caso de los técnicos de los dispositivos del área metropolitana el momento de registro más frecuente pasa a ser una vez finalizada la consulta e inmediatamente después que la persona se ha retirado. Durante las entrevistas, algunos técnicos manifestaron que muchas veces por respeto a la situación que la persona está planteando el registro no se realiza durante la entrevista sino cuando la persona se retira, priorizando escuchar y entender la situación de la persona.

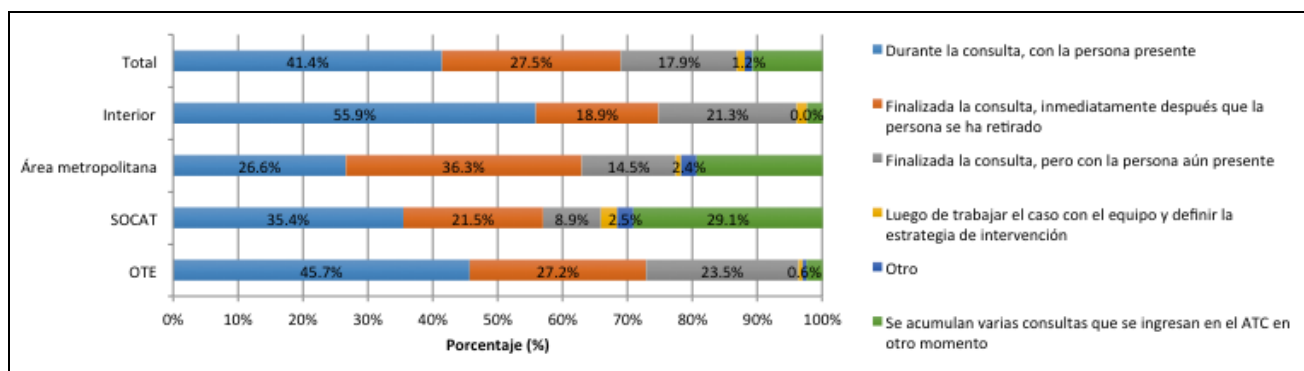


Gráfico 10 - Momento más frecuente de registro de las consultas según tipo de dispositivo y región geográfica

Los criterios para elegir el momento de registro de las consultas son mayormente personales y no siguen políticas, directrices o procedimientos preestablecidos. Al indagar en las razones de los técnicos para elegir el momento de registro un 66.5% señalan que ésta elección se basa en una opción personal en tanto un 21.1% manifiesta que se realiza en base a una decisión consensuada del equipo de trabajo. Solamente un 8.8% de los técnicos señalan que el momento de registro ha sido definido por el jefe o referente de la oficina.

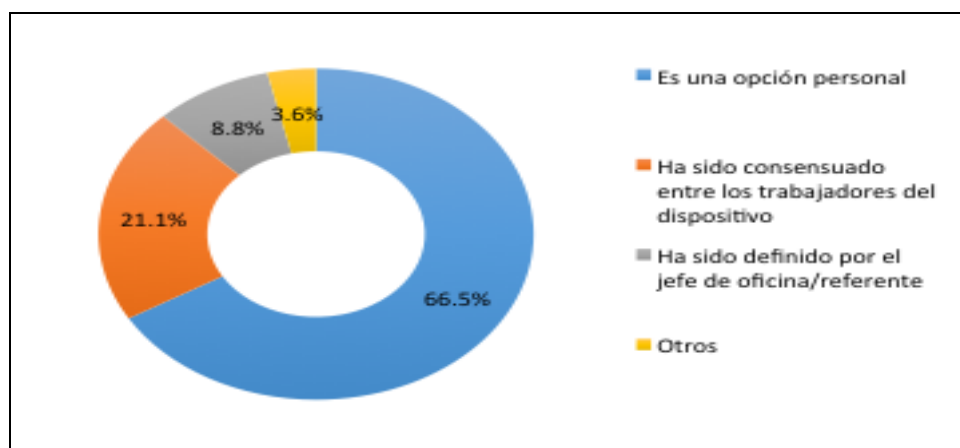


Gráfico 11 - Razones para elegir el momento de registro más frecuente (%)

4.3. Motivos de consultas

La mayoría de los técnicos encuestados ingresan en el sistema todos los motivos de consulta que se desprenden del discurso del consultante: un 63.3% de los técnicos realiza esta práctica. Un 27.9% de los técnicos ingresa únicamente el o los motivos específicos que expresa el consultante. Estos resultados están alineados con los aspectos relacionados a este punto identificados en las entrevistas en las cuales los técnicos

RESULTADOS ENCUESTA TÉCNICOS ATC

indicaron que muchas veces las personas llegan por un motivo de consulta principal pero que luego durante la entrevista emergen otras situaciones de consulta y que las mismas son registradas en su amplia mayoría. En particular, algunos técnicos señalaron la importancia del registro de todos los motivos expresados por los consultantes para poder mejorar y priorizar las respuestas de políticas desde el MIDES ante todas las situaciones.

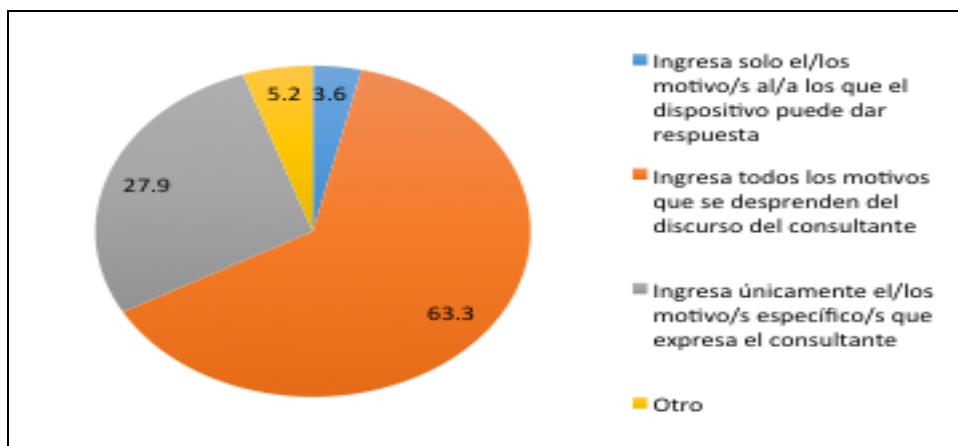


Gráfico 12 - Ingreso de motivos de consulta (%)

Quando el motivo de la consulta no aparece explícitamente en la lista de motivos del formulario de registro, 6 de cada 10 técnicos declaran que ingresan el motivo que más se asemeja y especifican el motivo real en el campo observaciones. El uso de este campo de "Observaciones" como alternativa a la inexistencia del motivo específico fue ampliamente señalado también durante las entrevistas con los técnicos. En general, los técnicos manifiestan la necesidad de mejorar el listado de motivos de modo de evitar la sobreutilización del campo de Observaciones del formulario de registro.

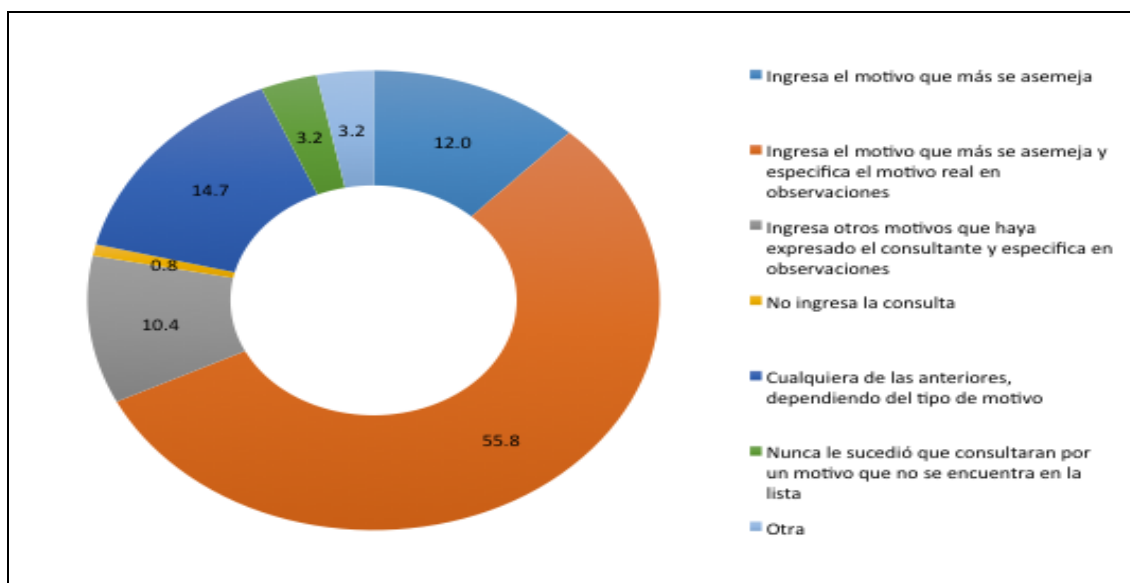


Gráfico 13 - Acciones cuando no aparece el motivo de consulta en SMART (%)

RESULTADOS ENCUESTA TÉCNICOS ATC

A pesar de los resultados anteriores, en general la amplia mayoría de los técnicos manifiesta que el listado existente es bueno o muy bueno. Así, un 85.7% de los técnicos declaran que el grado de adaptación de este listado es bueno o muy bueno. Este resultado es mayor aún en los dispositivos del Interior del país y en los SOCAT. Un 13.9% de los técnicos declaran que el grado de adaptación del listado es malo, siendo este porcentaje aún mayor en el caso de los dispositivos del área metropolitana y en el caso de las OTE.

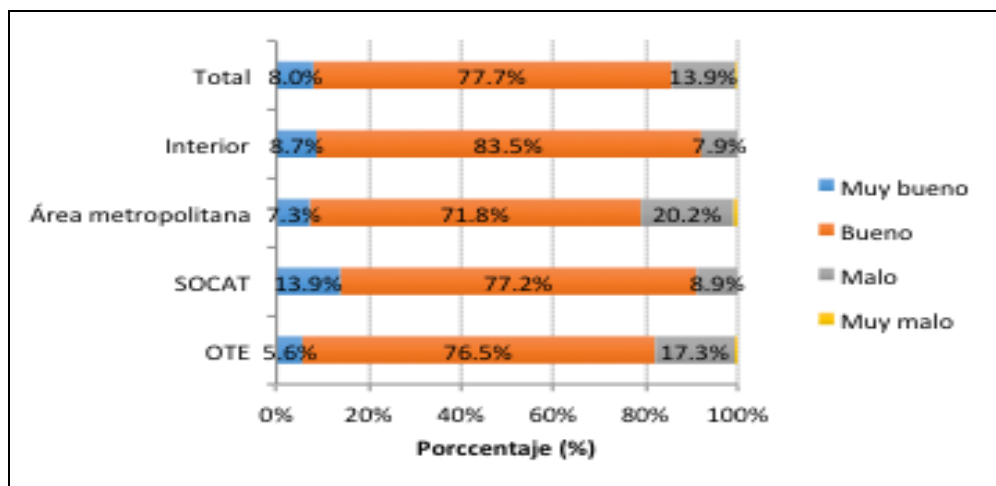


Gráfico 14 - Grado de adaptación del listado de motivos del sistema al proceso de ATC (%)

4.4. Respuestas y derivaciones

Al analizar la frecuencia con la que los técnicos consultan o utilizan determinadas fuentes de información al momento de realizar una derivación se desprende que los sistemas de información del MIDES y las consultas al equipo técnico del dispositivo son las fuentes de información más utilizados por los mismos. De esta forma, un 73.4% de los técnicos manifiestan que utilizan siempre o casi siempre los sistemas de información del MIDES como fuente de información para realizar una derivación en tanto un 71.8% manifiesta que utiliza siempre o casi siempre las consultas al equipo técnico del dispositivo como fuente de información ante una derivación. En menor medida, un 55.8% de los técnicos manifestaron que utilizan siempre o casi siempre como fuente de información a Internet, en tanto un 55.2% utiliza siempre o casi siempre a referentes del territorio como fuentes de información. Llamativamente, un 52.6% de los técnicos indicó que nunca o casi nunca utilizan como fuente la referencia de la DNGT a nivel central.

RESULTADOS ENCUESTA TÉCNICOS ATC

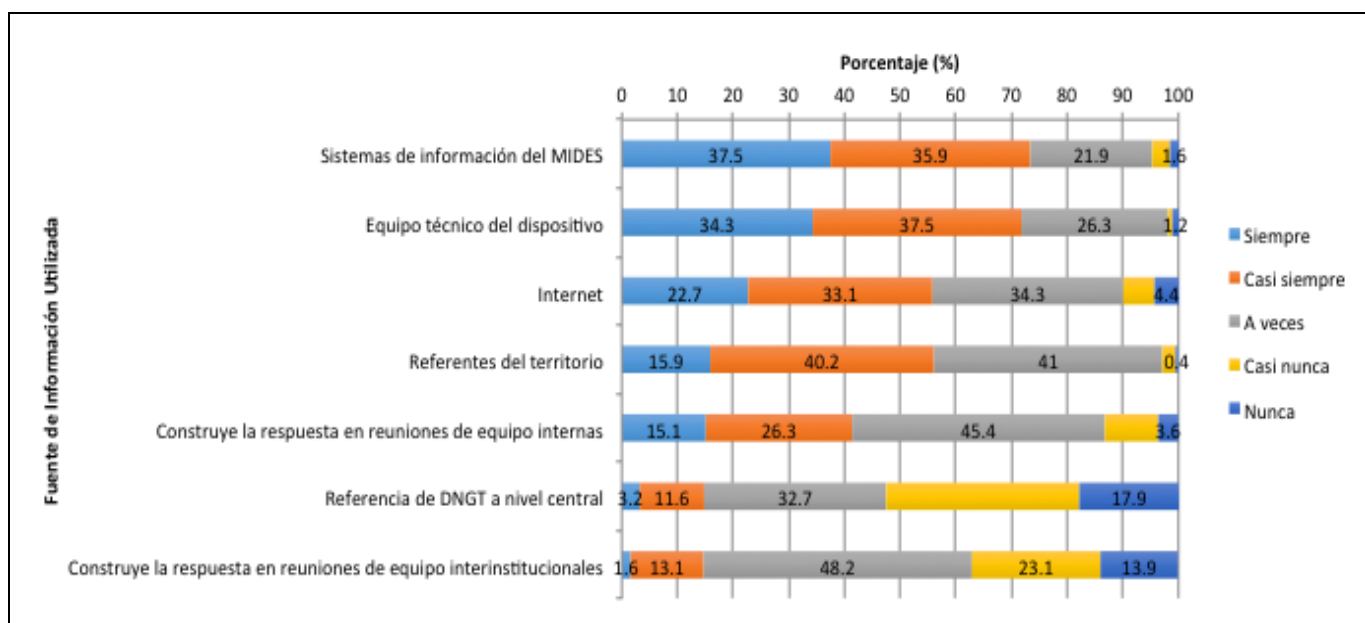


Gráfico 15 - Frecuencia de utilización de fuentes de información en derivaciones (%)

Al momento de realizar una derivación, 5 de cada 10 técnicos priorizan la derivación a otros programas del MIDES, en tanto 2 de cada 10 prioriza la derivación a otros actores institucionales de referencia en el territorio. Al analizar los resultados por región geográfica se observa que el porcentaje de derivaciones a programas del MIDES es mayor en el Interior que en Montevideo. Este último resultado podría estar vinculado a que en el Interior el MIDES es quizás la mayor referencia en términos de programas sociales en tanto en la capital y área metropolitana existe una mayor atomización de redes de asistencia social. Asimismo, el porcentaje de derivaciones a otros programas del MIDES es mayor en las OTE que en los SOCAT lo cual puede estar asociado a la naturaleza más institucional de las OTE y al contacto más cercano de los SOCAT con otros actores del territorio más allá del MIDES. Por último, al indagar en la categoría “otros” la amplia mayoría de los técnicos indican que depende del motivo de la consulta y que la derivación se realiza en virtud de la respuesta que más se adecua a la demanda, independientemente de que se trate de un programa de MIDES o no. Esta diversidad de situaciones ante una derivación también fue planteada por los técnicos durante las entrevistas, indicando que en muchos casos el sistema no contempla esta diversidad de situaciones de derivación.

Al momento de realizar una derivación, usted	DISPOSITIVO		REGION		Total
	OTE	SOCAT	Área metropolitana	Interior	
Prioriza la derivación a los programas del MIDES	57.4	35.4	36.3	66.9	51.8
Prioriza la derivación a actores institucionales de referencia en el territorio	18.5	32.9	32.3	13.4	22.7
Otro	24.1	31.6	31.5	19.7	25.5
Total	100	100	100	100	100

Cuadro 5 - Priorización al momento de realizar una derivación (%)

Parece existir conformidad de los técnicos respecto al grado de adaptación del listado de respuestas del sistema: un 80.9% de los técnicos manifiestan que el mismo es bueno. Sin embargo, aún un 12.4% de los técnicos señala que el listado es malo o muy malo y solamente un 6.8% indica que el mismo es muy bueno lo cual puede indicar la existencia de oportunidades de mejora en el sistema respecto a este punto.

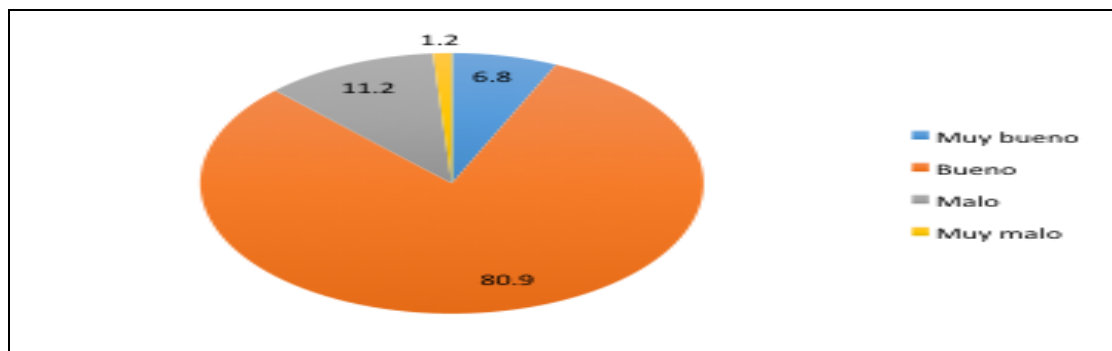


Gráfico 16 - Grado de adaptación del listado de respuestas del sistema al proceso de ATC (%)

Cuando la respuesta brindada ante una consulta no aparece en el listado del sistema SMART, una amplia mayoría de los técnicos selecciona la opción que más se asemeja y especifica la respuesta en las observaciones: 55% de los técnicos realizan esta práctica. Otro 13.9% solamente utiliza la respuesta que más se asemeja sin utilizar el campo de observaciones en tanto un 15.1% utiliza ambas prácticas dependiendo de la respuesta en cada caso. Este resultado también fue identificado en las entrevistas con los técnicos quienes subrayaron el uso extendido del campo de observaciones en estas situaciones y las dificultades que luego esto genera en materia de calidad de la información que luego se extrae del sistema.

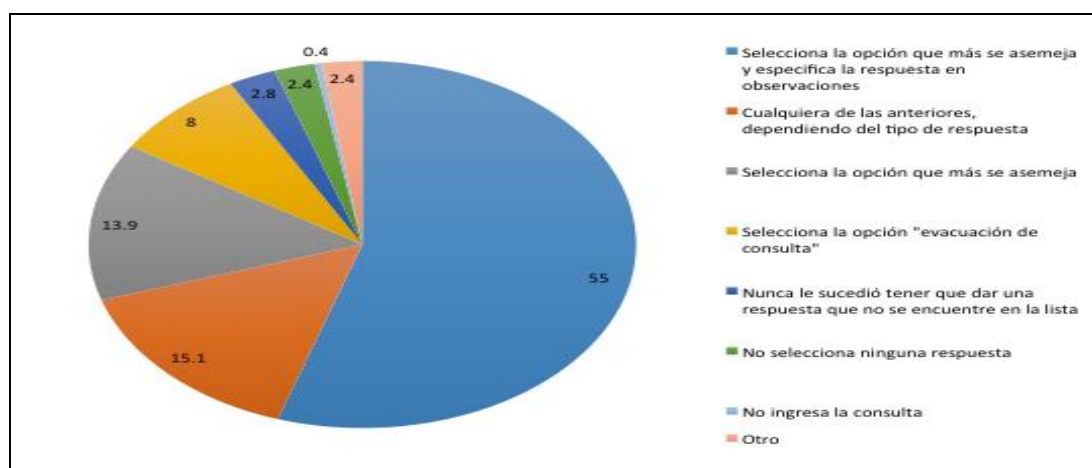


Gráfico 17 - Acciones cuando no aparece la respuesta brindada en SMART (%)

Respecto a las estrategias utilizadas por los técnicos para estar informados acerca de las novedades y modificaciones de los programas del MIDES u otras instituciones, las respuestas son variadas. Mientras que un 43.0% de los técnicos manifiestan que ésta información es proporcionada por el jefe del dispositivo, un 27.9%

RESULTADOS ENCUESTA TÉCNICOS ATC

manifiestan que siguen una estrategia de equipo de trabajo para estar informados, en tanto un 22.3 utilizan estrategias personales. Estos resultados coinciden con lo manifestado por los técnicos en las entrevistas en las cuales señalaban las diferentes estrategias utilizadas al no existir una fuente central de actualización de novedades sobre los programas del MIDES u otras instituciones.

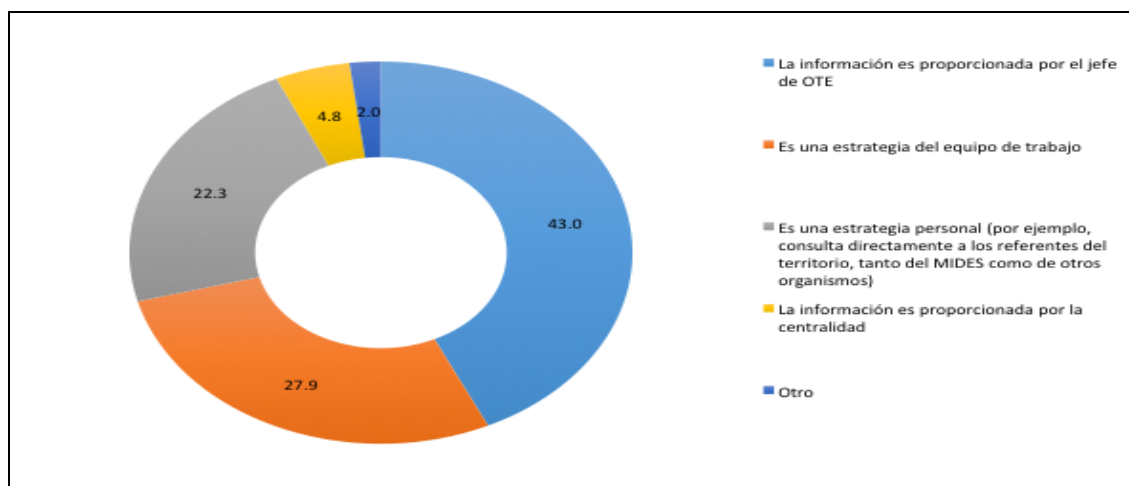


Gráfico 18 - Estrategias utilizadas por los técnicos para estar informados de las modificaciones a Programas del MIDES u otras instituciones (%)

Al indagar entre los técnicos sobre que programas del MIDES considera necesario visualizar información, la mayoría de los técnicos señalo a programas como Monotributo Social, Programa Identidad, Uruguay Trabaja, Emprendimientos Productivos, Cooperativas Sociales, Violencia basada en género, PRONDADIS, Programas del Sistema Nacional de Cuidados, Jóvenes en Red, Cercanías y PASC. En menor medida, son mencionados otros programas como UCC o el Servicio de Atención Familiar (SAF).

Finalmente los técnicos fueron consultados sobre si utilizan el sistema para realizar el seguimiento de las consultas y una amplia mayoría señaló que utiliza el sistema para estos fines. Este resultado se encuentra en aparente contradicción con lo identificado en las entrevistas con los técnicos de los dispositivos quienes señalan en varias oportunidades las dificultades que presenta el sistema para realizar el seguimiento de los casos, por ejemplo cuando las consultas se atienden a nivel de grupos de trabajo de instituciones (Ej.: Nodo Familia) o bien cuando al realizar una consulta sobre la persona los datos sobre las acciones de otros programas del MIDES se encuentran desactualizados o no existen.

RESULTADOS ENCUESTA TÉCNICOS ATC

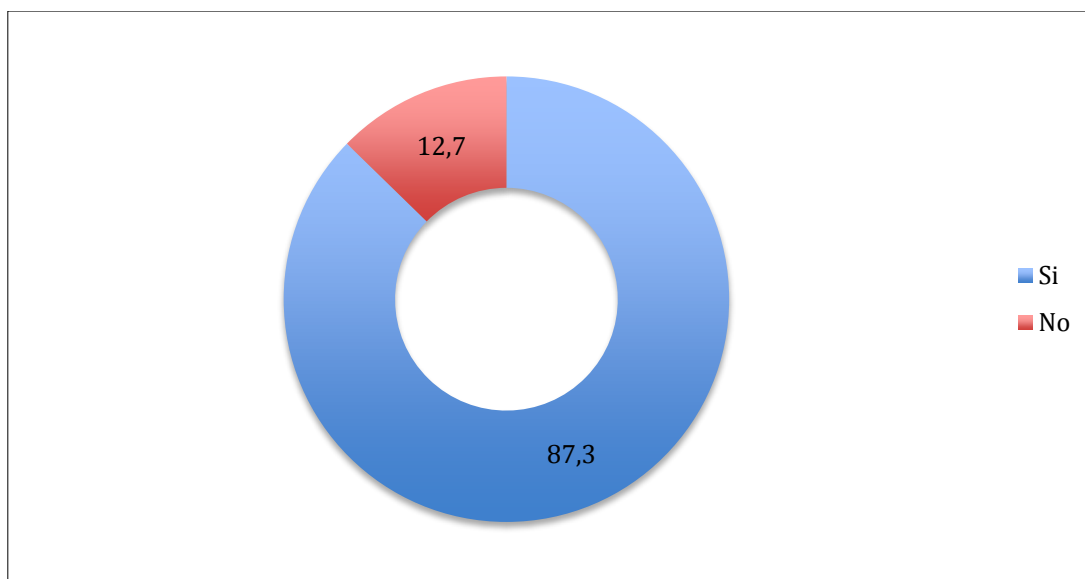


Gráfico 19 - Utilización de SMART para el seguimiento de consultas (%)

5. Evaluación del sistema ATC

5.1. Funcionalidades de interfaz de usuario

En general la amplia mayoría de técnicos están satisfechos con las funcionalidades del sistema vinculadas a la interfaz de usuario. Así, el 85.7% de los técnicos evaluó como “buenas” las funcionalidades de visualización, un 82.9% declaró como “buena” la capacidad del sistema de ingresar toda la información brindada por el consultante. En menor medida, los técnicos indican que las funcionalidades de espacio para hacer aclaraciones son buenas (78.5%) o bien destacan la facilidad para la búsqueda de consultas previas que posee el sistema (76.1%). Esta última funcionalidad fue además la que obtuvo el mayor porcentaje de técnicos que declararon a la misma como “muy buena” entre el conjunto de funcionalidades evaluadas. A pesar de los anteriores resultados, la brecha de calificación al evaluar un conjunto de funcionalidades del sistema entre “muy bueno” y “bueno” aún es amplia lo cual muestra una ventana para la mejora de funcionalidades relacionadas a la interfaz de usuario.

RESULTADOS ENCUESTA TÉCNICOS ATC

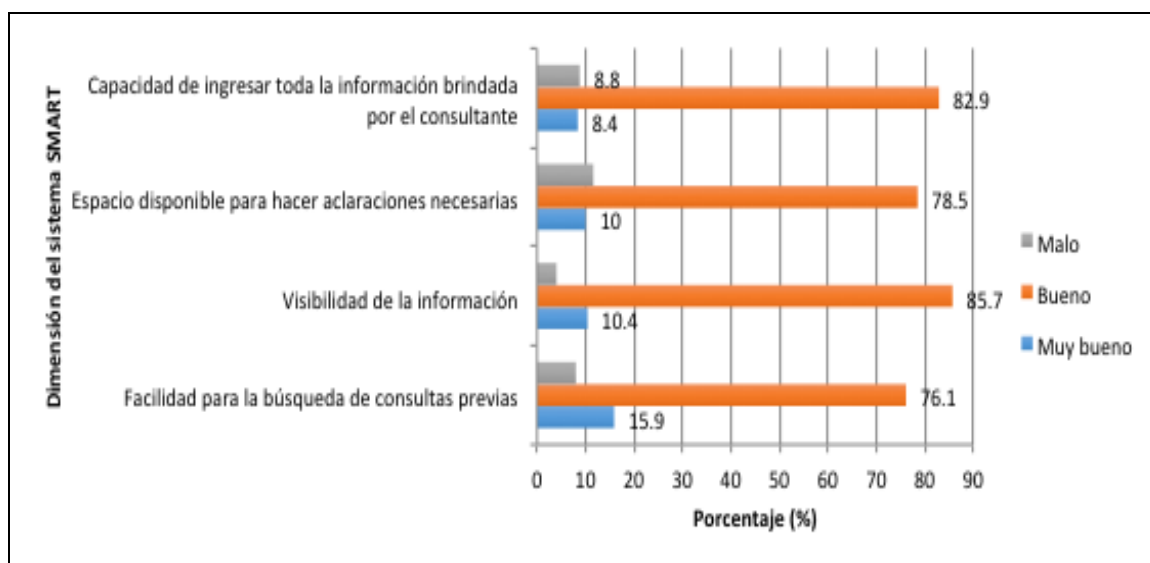


Gráfico 20 - Evaluación de funcionalidades del sistema SMART actual (%)

5.2. Ventajas y desventajas del sistema

La mayoría de los técnicos indican que el sistema constituye una herramienta de gran soporte al proceso de atención ciudadana realizado en los dispositivos. Por ejemplo, un 98% de los técnicos está de acuerdo o muy de acuerdo en que el mismo facilita y hace más eficiente la gestión, un 93.6% en que es una herramienta relevante para el seguimiento de las consultas. En menor medida, un 73.3% de los técnicos está de acuerdo o muy de acuerdo en que el sistema asegura un nivel de homogeneidad de la atención; sin embargo, un 26.7% está en desacuerdo o muy en desacuerdo con ésta última afirmación. Durante las entrevistas con los técnicos algunos indicaron que muchas veces no todas los dispositivos y programas de atención ciudadana utilizan el sistema con la frecuencia que deberían o bien lo utilizan pero con diferentes criterios, lo cual muchas veces redundo por ejemplo, en la existencia de información desactualizada para algunos programas de MIDES.

RESULTADOS ENCUESTA TÉCNICOS ATC

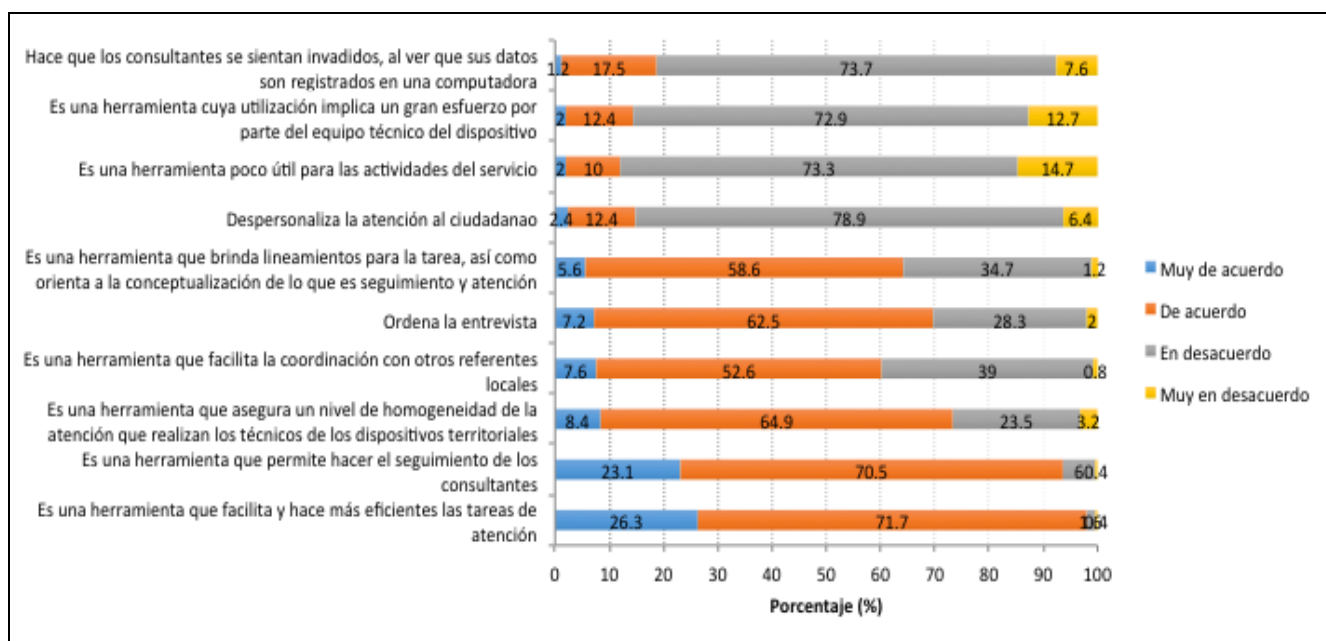


Gráfico 21 - Ventajas y desventajas del sistema SMART: grado de acuerdo con las siguientes afirmaciones (%) – [Ver pregunta en la encuesta](#)

Aunque existe satisfacción en el sistema como herramienta que facilita la coordinación con referentes locales, aún 4 de cada 10 técnicos cree que el sistema no facilita esta coordinación. En particular, durante las entrevistas algunos técnicos indicaron las dificultades que tiene el sistema para registrar y coordinar acciones en determinadas situaciones donde por la complejidad de la situación se trabaja de forma conjunta entre varias organizaciones (Ej.: Nodo Familia).

Existe amplio acuerdo respecto al tiempo de uso y utilidad de la herramienta. Solamente el 12.6% de los encuestados creen que la utilización del sistema implica un gran esfuerzo por parte del dispositivo y solamente un 12% indica que es una herramienta poco útil para las actividades del servicio. Este resultado se encuentra alineado a las entrevistas con los técnicos en los cuales éstos manifestaban la importancia del registro de las consultas en el sistema para facilitar la toma de decisiones (Ej.: mediante la generación de estadísticas) y el trabajo de los equipos de atención (Ej.: Permitiendo a otros equipos acceder al historial de consultas e intervenciones de la persona).

Respecto al soporte del sistema al proceso de la consulta, casi el 70% de los técnicos declaran estar de acuerdo o muy de acuerdo en que el sistema ordena la entrevista. Por otra parte, solamente el 14.8 de los técnicos manifestaron estar de acuerdo o muy de acuerdo en que el uso del sistema durante la entrevista despersonaliza la atención, en tanto un 18.7% indican que hace que los consultados se sientan invadidos al ver que sus datos son registrados en un sistema.

5.3. Evaluación del sistema

Aunque existe en promedio un amplio grado de satisfacción con el sistema respecto al grado de adaptabilidad del mismo a las necesidades de registro que surgen del proceso de atención ciudadana existe un amplio número de personas que aunque considera satisfactoria esta adaptabilidad entiende podría mejorar. Así, mientras que el 47% de los entrevistados declaró que el sistema de adapta “mucho” a las necesidades de registro, un 51% declaró que se adapta “algo”. Esta brecha de percepción indica una ventana de oportunidades de mejora del sistema respecto a este punto.

Al analizar este grado de adaptabilidad del registro del sistema por región geográfica, los técnicos del Interior tienen una percepción más positiva respecto a este grado de adaptabilidad que aquellos técnicos del interior del país. En relación al tipo de dispositivo, los técnicos de los SOCAT declaran una menor satisfacción respecto al grado de adaptabilidad del registro del sistema al proceso de atención que aquellos técnicos que se desempeñan en las OTE. El anterior resultado puede estar asociado a las diferentes tipos de consultas que realizan estos dispositivos y las diferentes demandas de registro que generan las mismas.

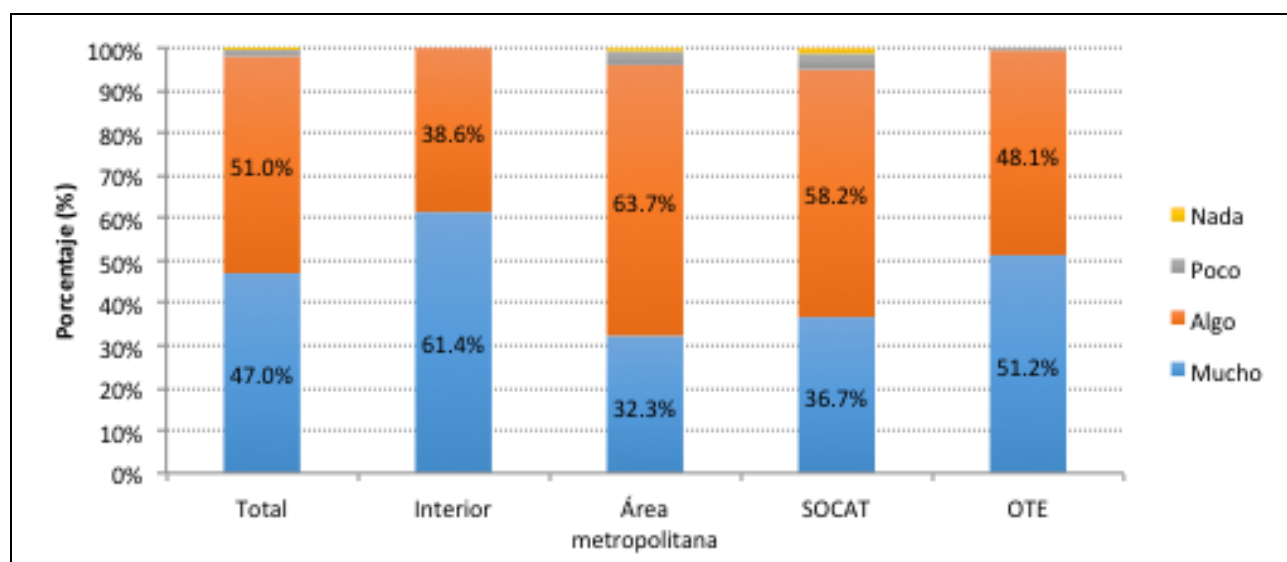


Gráfico 22 - Grado de adaptabilidad del sistema SMART a las necesidades de registro que surgen del proceso de atención ciudadana (%)

Existe una amplia visión positiva sobre el impacto del sistema en la dinámica de atención ciudadana. En promedio, un 97.6% de los encuestados señala el impacto del sistema como “positivo” o “muy positivo”. Esta percepción positiva se mantiene analizando los datos por región geográfica, aunque el porcentaje de técnicos que señalan como “muy positivo” el impacto es mayor en el Interior que en Montevideo. La misma situación sucede en relación al tipo de dispositivo donde se observa que la percepción de un impacto “muy positivo” es mayor en las OTE que en los SOCAT. Independientemente de las diferencias entre región geográfica y tipo de dispositivo, esta amplia creencia en el impacto crucial que tiene el sistema en el proceso de atención fue también subrayada por los técnicos entrevistados como parte de este relevamiento. Lo anterior refuerza la necesidad del MIDES de mantener éste sistema actualizado y funcional a las necesidades de los técnicos de los dispositivos de atención ciudadana.

RESULTADOS ENCUESTA TÉCNICOS ATC

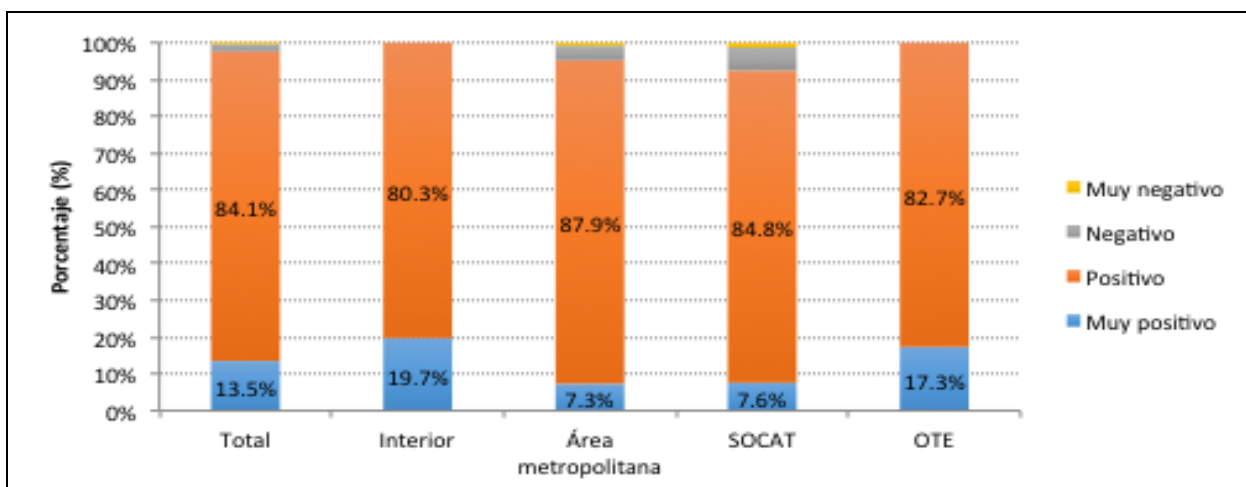


Gráfico 23 - Percepción de los técnicos sobre el impacto del sistema SMART en la dinámica de atención ciudadana (%) – [Ver pregunta en la encuesta](#)

La mayoría de los dispositivos recibió información procesada del sistema sobre las consultas ingresadas al SMART a nivel general y por parte de su dispositivo de atención: 7 de cada 10 técnicos recibieron este tipo de información. Entre los que recibieron este tipo de información, 9 de cada 10 técnicos manifiestan que la información procesada recibida fue de gran utilidad. Este aspecto fue destacado por los técnicos durante las entrevistas en las cuales muchos indicaban que estos reportes sobre las consultas eran de gran utilidad para coordinar y priorizar acciones en sus dispositivos. Asimismo, este dato abre una ventana de oportunidad para la generación de reportes específicos y adaptables a las necesidades de los distintos técnicos trabajando en los dispositivos en el sistema actual.

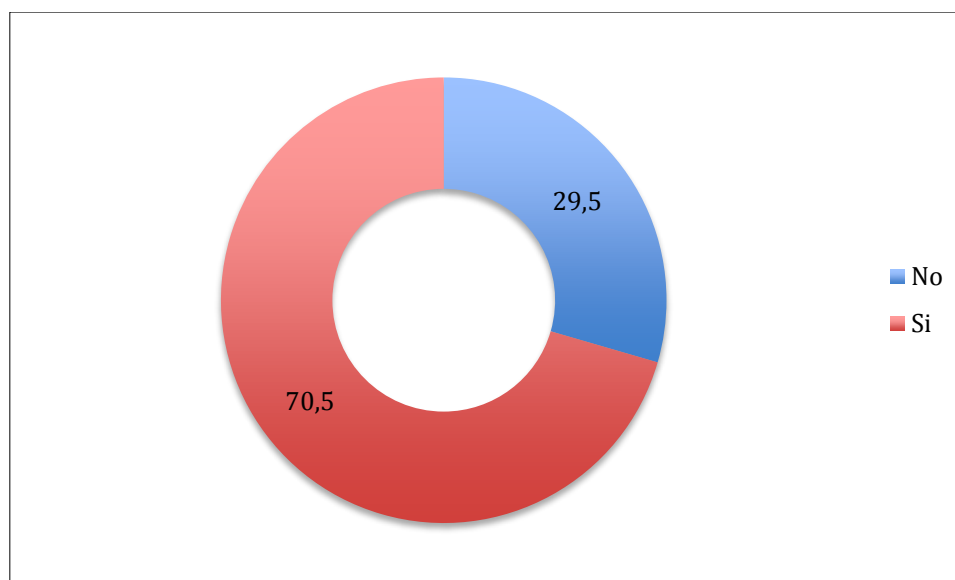


Gráfico 24 - Disponibilidad por parte de los técnicos de información procesada sobre las consultas ingresadas en el sistema SMART (%) – [Ver pregunta en la encuesta](#)

RESULTADOS ENCUESTA TÉCNICOS ATC

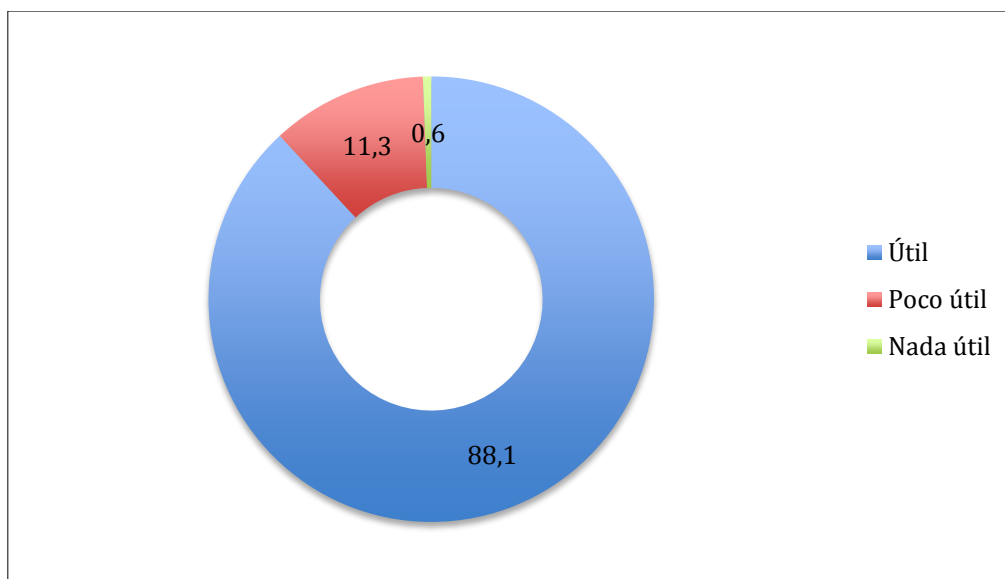


Gráfico 25 - Calificación sobre la información procesada recibida por técnicos sobre las consultas ingresadas en el sistema SMART (%) – [Ver pregunta en la encuesta](#)

6. Selección de respuestas a preguntas cualitativas

Se incluyen en este apartado sólo el resumen de las preguntas vinculadas al uso del sistema SMART.

¿Cuáles son las razones por las que no registra TODAS las consultas en SMART?

Selección de respuestas:

- Muchas veces se realizan varias atenciones a la vez, ejemplo quien se encuentra sentada, se acerca muchas veces alguien por el costado que te dice... solo una preguntita.... y además está el teléfono que suena y suena
- Falta de equipo técnico, alta demanda a una sola persona
- Recibo consultas fuera del local o derivaciones de atención al público
- Soy administrativa, atiendo público cuando los técnicos están ocupados
- Consultas que no tienen que ver con programas MIDES
- Porque antes pasó por atención al público
- Consultas "de pasillo"
- Algunas de las consultas realizadas en dispositivo móvil (preguntas concretas, solicitud de citas que se tramitan en el instante, etc.) no quedan registradas por la dificultad de atender múltiples focos en simultaneidad con el proceso de registro.
- La consulta es por información sobre donde realizar determinadas gestiones
- Algunas personas no quieren proporcionar su cédula
- Personas que hacen consultas generales sobre programas y no quieren dar su número de cédula.
- Consultas sin relevancia: Ej.: "¿dónde queda el BPS o MTSS?", "¿dónde me puedo hacer el carné de salud?"
- A veces las anoto y me olvido de pasarlas
- En consultas móviles es difícil el acceso a internet.

¿Qué campos del formulario de registro en SMART considera usted que podrían atentar contra la privacidad de la persona?

Selección de respuestas:

- En casos violencia domestica escribo con cuidado datos personales, desc. situación
- Situaciones de violencia doméstica con riesgo de vida, trata, refugio político.

¿Con respecto a quien considera necesario preservar la privacidad del consultante?

Selección de respuestas:

- Del equipo que no esté trabajando específicamente esa situación, si es una situación que amerita privacidad
- Familiares o posibles agresores
- Con respecto al tratamiento interno de la información
- Ministerio del interior - Empresas - Servicios financieros, etc.
- Respecto de cualquier otra persona que acceda a los datos y el uso que haga de ellos.
- Con respecto a algunos dispositivos de control, se preserva por la integridad psíquica y física del consultante. Hay relatos que no merecen ser registrados ya que forman parte de experiencias no gratas para la persona.
- Algunas instituciones.
- Más allá que seamos técnicos responsables los que tenemos acceso al SMART, no considero conveniente exponer los problemas que nos declaran en confianza los beneficiarios
- La consulta se da en un ámbito de confianza y se debe tener extremo cuidado al manejar la información y compartirla con los demás dispositivos
- Situaciones de violencias particularmente
- Otros equipos de trabajo que desconocemos modos de trabajo.
- ATC es una herramienta a la que tenemos acceso una amplia cantidad de trabajadores, de distintas áreas
- Por ejemplo: motivos de Salud, Violencia basada en Genero
- Situaciones de violencia de género y generacional, consultas sobre la interrupción voluntaria del embarazo.

Describe brevemente su valoración del listado de motivos del sistema SMART

Selección de respuestas.

- Si bien no están todos los programas del Ministerio cargados, la misma es bastante clara.
- Es bastante abarcativo, el problema viene en las respuestas.
- Bueno
- Pésimo
- Es un listado que no se asemeja con la atención ciudadana, en respuesta sobre programas MIDES u otras instituciones
- Acotado respecto de la variedad de consultas recibidas
- Faltan varios motivos, falta categoría "otros".
- Hay motivos que no están acordes a las consultas que hacen los usuarios/as
- Podría estar mejor y más actualizado
- Se debería de agregar más opciones para que el registro de la consulta sea más específico.

RESULTADOS ENCUESTA TÉCNICOS ATC

- Faltan programas dentro de mides, y de otras instituciones (por ej. bps) podrían poner opciones abiertas para completar
- Debe ser más específico, faltan motivos de consulta.
- En términos generales es bueno, permite registrar la mayoría de las consultas.
- Creo que contempla los motivos pero los que no están por excepción se registran en observaciones
- Considero que el grado de adaptación es ni bueno ni malo. Debería haber una opción OTROS para que se puedan ingresar consultas particulares de cada territorio.
- Faltan motivos de consulta externos y de Programas MIDES (desactualizados).
- El listado no admite respuestas para problemas complejos, aunque se adapta a la forma en que las personas realizan los pedidos
- No resulta práctico iniciar una nueva consulta por cada motivo
- Hay que adaptarlo a la realidad y tiene que tener una actualización constante (semestral o anual)
- Los motivos deberían ir actualizándose dependiendo de las modificaciones de nuestro propio Ministerio, así como también las nuevas demandas de la ciudadanía. Se podría agregar un: Otro
- Faltan motivos, como se que no se puede poner todo el universo pondría la opción "otros", también faltan programas fuera y dentro del mides.
- Es bueno, solo que no me queda claro si en la codiguera actual está el otros o en programas específicos
- Me parece bueno, pero deberían especificar más determinados motivos, por ejemplo cuando solicitan ropa de abrigo, colchón, etc.
- Hay programas que no están en registro
- Es buena, sin embargo faltan claridad sobre canasta de servicios, prin y paec
- Estaría bueno que fueran en cascada, por ejemplo a medida que entramos a una DIRECCIÓN, se vayan desplegando los PROGRAMAS de esa DIRECCIÓN, y no todo entreverado.
- Faltan algunos motivos.
- Si bien generalmente es bueno, siempre hay motivos que no figuraran por lo que se recurre al espacio de observaciones.
- Por cuidar la privacidad del consultante, las situaciones de violencia no se ingresan como tal
- Está bien. No sé en qué categoría registrar la preocupación de un vecino por otro que está en extrema vulnerabilidad y del cual desconoce su nombre, etc.
- Es reducido, no se adapta
- Hay motivos que no conciben con la realidad cotidiana, no está actualizada con programas que se encuentran en otra institución (UCC se encuentra en OPP por ejemplo)
- El sistema por lo general la mayoría de las demandas y respuestas, quizá lo que falta es dejar una opción tanto de demanda como de respuesta abierta con el fin que se pueda ingresar tal cual la información.
- El listado impide la visualización de las situaciones de VD que tiene una alta frecuencia; quedan englobadas en "maltrato", categoría que pude incluir violencias diversas en distintos ámbitos

¿Qué cambios aplicaría a la codiguera de motivos?

Selección de respuestas:

- Agregar los programas que faltan.
- Le agregaría a solicitud de Intervención del Poder Judicial, u otras instituciones.
- Agregaría programas más actuales con los cuales se trabaja en el MIDES

RESULTADOS ENCUESTA TÉCNICOS ATC

- Hay que actualizarla
- Algunas instituciones ya no corresponden, por ejemplo UCC debería ser un Programa MIDES.
- VBG no debería de estar en programas MIDES, podrían aparecer motivos adaptados a territorios o atenciones diferenciadas por oficina
- Agregar motivos tanto en general como el Programas Mides. Agregar categoría "Otros". Eliminar algunos que no se suelen utilizar, cambiar nombres de algunos
- Opciones abiertas para que completemos cuando no encontramos la opción
- Mejorar la distribución, sacar cuando piden la cedula por técnico solo dejar por institución. Sacar la categoría por organismo y agregar a programas mides todos los motivos de forma más específica y desagregada.
- No específicamente en la codiguera pero se sugiere marcar cuando la consulta es personal o telefónica. Por otro lado, no veo necesario tener que pedir número de cédula cuando la consulta es a través de un técnico de otra institución, bastaría con seleccionar la institución y el nombre del solicitante.
- Situación compleja. alguno que pueda referir a varios motivos que hacen una estrategia más integral de respuesta
- Incorporación de inda y atención a extranjeros
- Le agregaría algún ítem que se refiera a la actualización de datos, como dirección, teléfono, etc.
- la foto de la persona como en la cedula
- Que figure la opción otros
- Información directa con BPS, INDA y Sisterbanc
- Tendrían que desplegarse otras opciones, por ejemplo el trámite de la credencial cívica, ayudas técnicas CENATT, entre otras
- Le daría atención al área de discapacidad y realizaría especificaciones en: intelectual, motriz, psicológica, y agregaría un ítem que considere los niveles de dependencia y los subtipos ya que éste es un criterio más amigable que se está instrumentando y utilizando desde diferentes programas y planes.
- Agregaría opciones de BPS que no aparecen por ejemplo Jubilación
- Debería haber un motivo que fuera libre dado que hay temas que no se encuentran dentro del sistema
- Poder seleccionar varios motivos en el mismo combo
- UCC que es una falta bastante consultada
- Ninguno
- Poder elegir más de uno.
- Agregar más detalles en las resoluciones de determinadas prestaciones. Por ejem. motivo por el cual se niega una TUS o se la cancela.
- Botón para agregar un motivo que no está en el listado, y actualizar algunos servicios, por ej inda aparece fuera de mides aún.
- Situaciones de salud mental
- Urgencias
- Agregaría convenio de GAS
- Primera infancia
- ropa de abrigo, frazadas, colchones, etc.
- Nutrición no aclara si es prin, paec o snc (lo aclararía)
- Situación de calle.
- Especificar las categorías de análisis lo más amplio posible, y desglosar más detalladamente cada una.

RESULTADOS ENCUESTA TÉCNICOS ATC

- Faltan varias opciones (Por ejemplo de INMAYORES no hay motivo) y hay otras que no se entienden para que son.
- Considero que contempla los temas por los cuales la ciudadanía consulta mayoritariamente
- Agregaría Inefop. Y que se puedan registrar las coordinaciones y articulaciones.
- Agregar en MOTIVO: "otros"
- La atención es muy dinámica y evoluciona constantemente. En el momento al solicitar visitas, que se pudieran identificar más motivos y no solo TUS y AV
- Agregaría trabajo en red, intervención interinstitucional o algo similar.
- Agregaría motivos, ejemplo: Consultorio Jurídico.
- Agregaría -Situación Vulnerabilidad.
- Uruguay Crece Contigo está vinculado a OPP: lo actualizaría. INDA lo pondría dentro de la categoría nutrición.
- Sumaría subcategorías dentro de cada una y agregaría otras categorías referidas a lo cultural, tiempo libre, recreación.
- Pondría áreas y desde allí si se resolvió dando respuesta con un programa Mides u otros
- Agregaría a la lista "Inmayores" e "Inmujeres".
- Agregaría recreación, salud mental, dificultades relacionamiento inter-familiar
- Agregaría la opción CECOED o SINAIE para las emergencias climáticas. Pondría UCC como programa Mides, no OPP. Pondría la opción Inscribir empresa o de actividad Monotributo (no MSM) en BPS . Agregar Defensoría y Centro de Mediación en Poder Judicial. En Min. del Interior opciones como DNIC, Comisaría, etc. Agregar Mutualista (prestador de salud privado).
- Un despliegue más detallado de motivos de los más generales (por ej. "documentación", "asesoramiento legal" que se desplegaran por ej. tenencia, pensión alimenticia, demanda laboral, etc. etc. etc.
- Especificaciones en Maltrato

Especifique brevemente las razones para su valoración sobre la codiguera de respuestas

Selección de Respuestas:

- Bastante completa y acorde a la realidad territorial.
- Le falta agregar programas.
- Muchas veces uso OT como opción y no queda bien registrada la respuesta
- No se adapta a la descentralización
- Desactualizada, no dan cuenta de la realidad
- Contempla la mayoría de las consultas y permite registrar las respuestas adecuadas.
- Está desactualizada y faltan programas MIDES e instituciones
- UCC e INDA aún figuran como respuestas externas. Podría estar mejor subdividido
- Faltan respuestas, desactualización de programas
- No se utiliza
- Las categorías están mal ubicada, ej. UCC sigue en OPP, INDA en MTSS, etc. Faltan opciones de respuestas más genéricas porque en algunas instituciones quieren poner todos los programas pero no están.
- Me da todas las opciones de consultas
- Poder visualizar las consultas que realiza el consultante con distintos programas
- Se visualiza por qué tema consultó anteriormente

RESULTADOS ENCUESTA TÉCNICOS ATC

- Entiendo que es una herramienta de trabajo para la coordinación y la articulación territorial. Estamos en un dispositivo bisagra que se alimenta de información y recursos para dar respuestas.
- No es práctico a los efectos de posteriores seguimientos o visualizaciones la selección de respuestas por combo (codiguera)
- Desde el equipo no hemos comenzado a utilizar la codiguera aún
- Es indispensable poner gran detalle en respuesta y claro
- Las demandas son más integrales que las opciones de la codiguera
- Bueno, se encuentra la mayoría
- Generalmente no se registra respuesta, se registra todo en la primera parte, es engorroso
- Accesibilidad
- Porque la respuesta proporcionada por la centralidad es a través de email en lugar de registrarla directamente en el ATC
- No es del todo útil para el equipo del SOCAT porque en general es el mismo equipo que monitorea las derivaciones o consultas que hizo a otros entes.
- Creo que el registro debe ser universal dentro del MIDES (todos los programas deberían registrar)
- Hay servicios con los que los dispositivos territoriales coordinamos frecuentemente y que no están previstos en la respuestas
- Refleja la mayoría de las consultas
- No he presentado problemas para ingresar la información.
- En la mayoría de las consultas la codiguera ofrece la respuesta que corresponde a la situación, en pocos casos debo buscar la que más se asemeja y adaptarla
- La gama de posibilidades que ofrece las OSC, queda resumida a la opción "OSC", ej. la derivación a Comunas Mujer queda sin registro/ Hay programas a los que no se accede por derivación directa (ej. Interin)

¿Qué cambios aplicaría a la codiguera de respuestas?

Selección de Respuestas:

- Faltan algunos programas de MIDES.
- Agregaría: Consultorio Jurídico, Uruguay Crece Contigo
- Debería desagregarse algunos de los procesos que se hacen en la OT
- Actualización de programas mides y de otras instituciones
- Opciones abiertas para completar
- Más específica
- En algunas instituciones especificar qué área o programa dentro de esa institución (Ej. MI). Que esté también la opción de seleccionar la institución general y no un programa particular (Ej. MVOTMA).
- Que exista sólo la opción de observaciones, donde quien recepciona la consulta deba explayarse e incluso subir archivos pdf con informes, etc.
- Se necesitaría más información sobre algunos temas y su posibilidad de seguimiento
- Más información sobre algunos programas (ej. TUS)
- Agregaría recursos de otras instituciones que articulan con Mides
- Articulaciones y consultas
- En los casos que no corresponden al mides podríamos tener una respuesta a que organismo derivar
- inda- consultorio jurídico- otros para registrar consultas diversas

RESULTADOS ENCUESTA TÉCNICOS ATC

- Actualización en razón de los cambios efectuados en los programas MIDES
- "Otros"
- Agregaría algunos faltantes como UCC/set de bienvenida, TUS INDA
- MSP, mutualistas, BHU, FUCVAM,
- Por ejemplo ASSE- en el interior muchas veces la respuesta es Policlínica Barrial.
- En derivación externa. Respuesta sumaria la opción otros. Porque hay organizamos como el Ministerio de Vivienda que despliegan programas que no se ajustan al territorio y a las consultas.
- Que todos los funcionarios del MIDES utilicen el mismo sistema (ATC), no sólo los que reciben las consultas si no también los que dan las respuestas o hacen las gestiones.
- Actualizarlo, agregar instituciones al listado y especificar otros programas
- INMAYORES e INMUJERES
- En el momento no tengo sugerencias concretas, a no ser la del ítem anterior para poder aportar cuando surgen cuestiones puntuales. Además sería interesante poder visualizar cortes en el tiempo, y síntesis de las consultas. Ejemplo: si de Marzo a Diciembre la consulta es por TUS, no estamos respondiendo adecuadamente, en cambio si en el mismo período las consultas son variadas, las interpretaciones pueden ser varias, al mismo tiempo pueden ser indicadores de que la persona está movilizandando distintos recursos institucionales que tienen que ver con cambios y transformación en su situación actual.
- Comuna Mujer, Centros Comunales
- Sacaría MEVIR, Canasta de Servicios, Interin, Uruguay Integra, OPP
- En el sistema de respuestas agregaría al tercer nivel de gobierno(Gobierno municipal)
- Seguimiento
- Incorporaría el sistema de fichas de registro internas para todas las Otes, donde poder construir un sistema de registro interno que permita conocer una descripción básica de la valoración realizada por los equipos y si se ha iniciado un proceso de seguimiento, que acciones se realizaron y si tiene actividades pendientes. ES decir, separaría el registro global del SMART e incluiría una sección reservada de ATC donde poder registrar los seguimientos que se realizan. Encuentro que a veces la información que se presenta en modo seguimiento queda expuesta.

7. Conclusiones

El presente estudio resumió los principales resultados de la encuesta dirigida a los técnicos que se desempeñan en todos los dispositivos de atención ciudadana relacionados al MIDES en general y a la DGNT en particular. Los resultados de la aplicación de la encuesta están ampliamente alineados a los resultados de las entrevistas a los técnicos de los dispositivos realizadas como parte de este relevamiento.

A modo general se puede destacar la relevancia asignada por los técnicos al proceso y al sistema de registro de las consultas en el SMART así como las valoraciones medianamente positivas sobre las funcionalidades y ventajas del sistema actual. Sin embargo, los resultados también identifican un conjunto de oportunidades de mejora en varias de las funcionalidades del sistema SMART actual asociadas al proceso de consulta, registro y reporte de las mismas.

8. Cuestionario SURF

Módulo introductorio

Tipo de dispositivo al que pertenece

1. ¿Su Dirección Nacional de referencia en el MIDES es la Dirección Nacional de Gestión Territorial (DNGT)? *

- Sí
 No

2. ¿Cuál es su Dirección Nacional/Instituto de referencia dentro del MIDES? (Solo si contesta que no en p1) *

▼

- INDA
- Secretaría Nacional de Cuidados
- Dirección Nacional de Políticas Sociales
- Dirección Nacional de Promoción Sociocultural
- DINESIL
- INMUJERES
- INJU
- INMAYORES
- Programa Nacional de Discapacidad
- Dirección Nacional de Protección Integral en Situaciones de Vulneración
- Uruguay Crece Contigo

3. Describa brevemente con qué objetivo utiliza el ATC y que busca dejar registrado en este sistema. * (Solo si contesta que no en p1)

4. ¿Cuál es su opinión general con respecto a la usabilidad y funcionalidades del atc-smart?

Describa brevemente los aspectos principales. * (Solo si contesta que no en p1)

En caso de haber contestado no en p1, el formulario finaliza acá. Todas las preguntas que siguen se aplican únicamente a quienes contestaron sí en p1.

RESULTADOS ENCUESTA TÉCNICOS ATC

5. Seleccione el tipo de dispositivo al que pertenece *

- OTE
- SOCAT
- CENASC
- 0800


6. Indique si su dispositivo se encuentra en... *

- Área metropolitana
- Interior

Módulo 1: Etapas del proceso de atención

1 - Etapas del proceso de atención

Etapas del proceso general de la atención ciudadana en los dispositivos territoriales

1. Seleccione, gracias al símbolo de "+", las etapas que considera que forman parte del proceso de atención ordenándolas según su percepción del mismo. Agregue la/s que considere necesaria/s mediante la opción "Otro" * 

Al hacer click en el símbolo "+", se despliega la siguiente lista que la persona puede ir seleccionando en el orden que quiera. Al hacer click en el ícono de papelera la persona puede eliminar etapas de la lista.

Etapas del proceso general de la atención ciudadana en los dispositivos territoriales

3. Seleccione, gracias al símbolo de "+", las etapas que considera que forman parte del proceso de atención ordenándolas según su percepción del mismo. Agregue la/s que considere necesaria/s mediante la opción "Otro" *	
1	Presentación por parte de la persona que atiende y del servicio si fuera necesario
2	
Presentación por parte de la persona que atiende y del servicio si fuera necesario Solicitud del número de cédula de identidad para ubicar a la persona en el sistema SMART y chequeo de coincidencia de nombre y apellido Mientras se conversa se confirman/actualizan los datos personales que figuran en el sistema (dirección, fecha de nacimiento, teléfono, id. de género, ascendencia racial) Escucha a la persona que consulta, identificando tanto aquello que se explicita como lo que se desprende del discurso Evacuación de los temas sencillos; priorización paulatina de asuntos para distinguir lo sustantivo Verificación de otras intervenciones de profesionales/servicios en curso e identificación de potenciales articuladores Construcción de la estrategia; ya sea solo o en equipo Explicación al consultante de la estrategia de intervención Ejecución de la estrategia de intervención (pase a técnico social, consulta/derivación a otros servicios) Otro	

Presentación por parte de la persona que atiende y del servicio si fuera necesario

Solicitud del número de cédula de identidad para ubicar a la persona en el sistema SMART y chequeo de coincidencia de nombre y apellido

Mientras se conversa se confirman/actualizan los datos personales que figuran en el sistema (dirección, fecha de nacimiento, teléfono, id. de género, ascendencia racial)

Escucha a la persona que consulta, identificando tanto aquello que se explicita como lo que se desprende del discurso

Evacuación de los temas sencillos; priorización paulatina de asuntos para distinguir lo sustantivo

RESULTADOS ENCUESTA TÉCNICOS ATC

Verificación de otras intervenciones de profesionales/servicios en curso e identificación de potenciales articuladores

Construcción de la estrategia; ya sea solo o en equipo

Explicación al consultante de la estrategia de intervención

Ejecución de la estrategia de intervención (pase a técnico social, consulta/derivación a otros servicios)

Otro: _____

2 - Retorno al dispositivo

1. En su dispositivo, ¿identifica consultantes que retornan para efectuar la misma u otra consulta? *

- Si
 No

2. Seleccione los motivos más frecuentes por los cuales usted piensa que que las personas acuden al dispositivo de forma reiterada * Marque hasta 3 opciones (si la respuesta es "Si" en P2)

- Para realizar el seguimiento de un trámite
- No vuelve por una consulta concreta, sino porque se siente escuchada y contenida
- Vuelve porque desde el dispositivo no se da solución a sus demandas
- No está conforme con la respuesta recibida en la consulta anterior
- No entendió la respuesta recibida en la consulta anterior
- Para intentar obtener una respuesta diferente a la anterior
- Porque surgen nuevas demandas
- Otros: _____

Módulo 2: Uso del sistema

1 - Registro de consultas

1. Especifique la cantidad de consultas que usualmente registra en su dispositivo utilizando el ATC. *

- Todas
- La mayoría
- Algunas
- Muy pocas

2. ¿Cuáles son las razones por las que no registra TODAS las consultas? Marque todas las que corresponda * [\(si la respuesta no es "Todas" en P1\)](#)

- El ATC no se adapta al registro de todas las consultas
- Algunas consultas no ameritan ser registradas en el ATC
- Para preservar la privacidad de la persona que realizó la consulta
- Necesitaría recibir más capacitación para el uso de la herramienta
- No cuento con el tiempo suficiente para hacerlo.
- El ATC no funciona correctamente (se tranca, es lento...)
- No le encuentro utilidad al registro en el ATC
- Otro: _____

3. ¿Considera que el registro de las consultas en el ATC puede atentar contra la privacidad de las personas? [▶](#)

- Si
- No

4. En aquellos casos en que considera que la privacidad de la persona puede estar en riesgo, usted... * [\(si contesta Si en P3\)](#)

- ...registra la consulta pero se limita a aquellos campos que no atentan contra la privacidad del consultante
- ...no registra la consulta en el ATC

5. ¿Qué campos considera usted que podrían atentar contra la privacidad de la persona? Seleccione todas las que corresponden. * [\(si se selecciona "registra la consulta pero se limita a aquellos campos..." en P4\)](#)

RESULTADOS ENCUESTA TÉCNICOS ATC

- Datos personales (nombres y apellido, documento, dirección, teléfono, ascendencia racial, discapacidad, etc)
- Datos asociados a la situación socioeconómica o socioeducativa (máximo nivel de educación alcanzado, situación laboral, etc)
- Desarrollo y descripción de la situación planteada por la persona al momento de la consulta (situaciones intrafamiliares entre otras vinculadas al mundo privado de la persona)
- Otro: _____

6. ¿Con respecto a quien considera necesario preservar la privacidad del consultante? * (si contesta Si en P3)

7. ¿Con qué frecuencia le solicita al consultante información sobre sus datos horizontales (dirección, situación laboral, etc.)?

Seleccione la opción que corresponde. *

- Cada vez que la persona realiza una consulta
- Cuando transcurrió un tiempo considerable desde el momento en que realizó su última consulta
- Cuando la persona hace alusión a un cambio en uno o varios de sus datos horizontales
- No solicito los datos horizontales
- Otro

8. Además de los técnicos que dependen de la Dirección Nacional de Gestión Territorial, ¿conoce otros técnicos que utilicen el ATC para el registro de consultas de atención a la ciudadanía? *

- Si
- No

9. ¿A qué dirección o programa pertenecen? Seleccione todas las que corresponde. * (si contesta Si en P8)

Seleccione las respuestas

Opciones:

- Acompañamiento y asesoramiento a situaciones de maltrato extremo
- Apoyo parcial (ex Más autonomía)
- Área de Ayudas Técnicas y Tecnológicas
- Canasta de servicios energéticos
- Cercanías
- Control y fiscalización de lugares de larga estadía para adultos mayores
- Cooperativas Sociales
- Emprendimientos productivos
- Estrategia de ruralidad
- Evaluación riesgo nutricional

OK

Cancelar

10. Independientemente del ATC, ¿utiliza alguna otra forma de registro de consultas (excel, papel, etc)? *



- Si
- No

11. ¿Cuál(es)? * *(Si contesta Si en P10)*

- Planilla Excel
- Documento Word
- Registro en papel
- Otro

12. ¿Qué ventajas, en términos de las necesidades de registro, podría identificar con respecto al ATC? Seleccione todas las que corresponden. * *(Si contesta Si en P10)*

- Resultan más fáciles de utilizar
- Se adaptan mejor a las necesidades de registro
- Permiten visualizar de mejor manera la información de consultas previas
- Permiten en mejor forma que le ATC realizar el seguimiento de los distintos consultantes
- No están sujetos al buen funcionamiento de la conexión a internet y/o de la computadora
- Permiten preservar la privacidad de la información
- No presentan ninguna ventaja con respecto al ATC, su utilización responde a otras razones

RESULTADOS ENCUESTA TÉCNICOS ATC


Otra

13. ¿Existe algún criterio explícito y consensuado en su dispositivo que defina qué consultas se registran en el ATC y cuáles no? *

- Si, está definido por el jefe de oficina
- Si, está definido por la centralidad
- Si, ha sido consensuado entre los trabajadores del dispositivo
- No, es una opción personal
- Otro

14. Describa brevemente cuál es el criterio aplicado *

2 - Momento de registro en el ATC

15. En general, ¿en qué momento o momentos de la atención realiza el registro en ATC? Considere solo el ATC y no el registro en otros formatos. Seleccione todas las que corresponden. * 

- Durante la consulta, con la persona presente
- Finalizada la consulta, pero con la persona aún presente
- Finalizada la consulta, inmediatamente después que la persona se ha retirado
- Se acumulan varias consultas que se ingresan en el ATC en otro momento
- Luego de trabajar el caso con el equipo y definir la estrategia de intervención
- Otro

16. Y de las seleccionadas anteriormente, ¿Cuál es la más frecuente en su dispositivo de atención? *

- Durante la consulta, con la persona presente
- Finalizada la consulta, pero con la persona aún presente
- Finalizada la consulta, inmediatamente después que la persona se ha retirado
- Se acumulan varias consultas que se ingresan en el ATC en otro momento
- Luego de trabajar el caso con el equipo y definir la estrategia de intervención
- Otro

17. Describa en pocas palabras la razón por la cual el registro se realiza más frecuentemente en ese momento (opción seleccionada en pregunta 17). *

RESULTADOS ENCUESTA TÉCNICOS ATC

18. ¿Considera que dicho momento para el registro es la opción más eficiente/útil? *

- Si
 No

19. ¿Cuándo considera usted que sería más adecuado? * *(Si contesta Si en P18)*

20. El momento en que se registra la consulta en el ATC... *

- Ha sido definido por el jefe de oficina/referente
 Ha sido consensuado entre los trabajadores del dispositivo
 Es una opción personal
 Otros

Motivos de consulta

21. A continuación se presenta un listado de diferentes motivos de consulta. Le pedimos que seleccione los motivos que registra en el ATC. *

Seleccione las respuestas

Opciones:

<input type="checkbox"/>	Asesoramiento legal
<input type="checkbox"/>	Violencia Doméstica
<input type="checkbox"/>	Trabajo
<input type="checkbox"/>	Educación
<input type="checkbox"/>	Identidad/Documentación
<input type="checkbox"/>	Solicitud de prestaciones (TUS, AFAM, Asistencia a la Vejez)
<input type="checkbox"/>	Situación de calle
<input type="checkbox"/>	Consumo de sustancias
<input type="checkbox"/>	Vivienda/Situación habitacional
<input type="checkbox"/>	Discapacidad
<input type="checkbox"/>	Solicitud de información sobre programas del MIDES

OK

Cancelar

22. Al momento de ingresar el/los motivo/s de consulta, usted... *

RESULTADOS ENCUESTA TÉCNICOS ATC

- Ingresa todos los motivos que se desprenden del discurso del consultante
- Ingresa únicamente el/los motivo/s específico/s que expresa el consultante
- Ingresa solo el/los motivo/s al/a los que el dispositivo puede dar respuesta
- Otro

23. Si una persona consulta por un motivo que no se encuentra en la lista proporcionada por el sistema, ¿Cuál de las siguientes acciones realiza? *

- No ingresa la consulta
- Ingresa el motivo que más se asemeja
- Ingresa el motivo que más se asemeja y especifica el motivo real en observaciones
- Ingresa otros motivos que haya expresado el consultante y especifica en observaciones
- Cualquiera de las anteriores, dependiendo del tipo de motivo
- Nunca le sucedió que consultaran por un motivo que no se encuentra en la lista
- Otra

24. Indique el grado de adaptación del listado de motivos del sistema al proceso de atención ciudadana *

- Muy bueno
- Bueno
- Malo
- Muy malo

25. Describa brevemente su valoración del listado de motivos del sistema *

26. ¿Qué cambios aplicaría a la codiguera de motivos? *

3 - Respuestas y derivaciones

Fuentes de información

RESULTADOS ENCUESTA TÉCNICOS ATC

27. ¿Con qué frecuencia consulta/utiliza las siguientes fuentes de información al momento de realizar una derivación? *

Sistemas de información del MIDES	<input type="radio"/> Siempre <input type="radio"/> Casi siempre <input type="radio"/> A veces <input type="radio"/> Casi nunca <input type="radio"/> Nunca
Internet	<input type="radio"/> Siempre <input type="radio"/> Casi siempre <input type="radio"/> A veces <input type="radio"/> Casi nunca <input type="radio"/> Nunca
Referentes del territorio	<input type="radio"/> Siempre <input type="radio"/> Casi siempre <input type="radio"/> A veces <input type="radio"/> Casi nunca <input type="radio"/> Nunca
Equipo técnico del dispositivo	<input type="radio"/> Siempre <input type="radio"/> Casi siempre <input type="radio"/> A veces <input type="radio"/> Casi nunca <input type="radio"/> Nunca
Referencia de DNGT a nivel central	<input type="radio"/> Siempre <input type="radio"/> Casi siempre <input type="radio"/> A veces <input type="radio"/> Casi nunca <input type="radio"/> Nunca
Construye la respuesta en reuniones de equipo internas	<input type="radio"/> Siempre

RESULTADOS ENCUESTA TÉCNICOS ATC

	<input type="radio"/> Casi siempre <input type="radio"/> A veces <input type="radio"/> Casi nunca <input type="radio"/> Nunca
Construye la respuesta en reuniones de equipo interinstitucionales	<input checked="" type="radio"/> Siempre <input type="radio"/> Casi siempre <input type="radio"/> A veces <input type="radio"/> Casi nunca <input type="radio"/> Nunca

28. Al momento de realizar una derivación, usted... *

- Prioriza la derivación a los programas del MIDES
- Prioriza la derivación a actores institucionales de referencia en el territorio
- Otro

29. Si a una persona que consulta en su dispositivo se le brinda una respuesta que no se encuentra en la lista del sistema, ¿cuál de las siguientes acciones realiza? *

- Selecciona la opción "evacuación de consulta"
- Selecciona la opción que más se asemeja
- Selecciona la opción que más se asemeja y especifica la respuesta en observaciones
- No selecciona ninguna respuesta
- No ingresa la consulta
- Cualquiera de las anteriores, dependiendo del tipo de respuesta
- Nunca le sucedió tener que dar una respuesta que no se encuentre en la lista
- Otro

30. ¿De qué programas del MIDES considera necesario visualizar información? *

Seleccione las respuestas

Opciones:

<input type="checkbox"/>	Monotributo Social
<input type="checkbox"/>	Uruguay Trabaja
<input type="checkbox"/>	Emprendimientos Productivos
<input type="checkbox"/>	Cooperativas Sociales
<input type="checkbox"/>	Programa de Puente de Acreditación
<input type="checkbox"/>	Asistencia a la Vejez
<input type="checkbox"/>	PASC
<input type="checkbox"/>	Cercanías
<input type="checkbox"/>	Canasta de Servicios
<input type="checkbox"/>	Tarjeta Uruguay Social
<input type="checkbox"/>	Programa de voluntariado

OK Cancelar

31. ¿Cuál es su estrategia para informarse acerca de las modificaciones en los programas del MIDES y de otros organismos? *

- Es una estrategia personal (por ejemplo, consulta directamente a los referentes del territorio, tanto del MIDES como de otros organismos)
- Es una estrategia del equipo de trabajo
- La información es proporcionada por el jefe de OTE
- La información es proporcionada por la centralidad
- Otro

32. Y de las seleccionadas anteriormente, ¿cuál es la más importante/frecuente? *

- Es una estrategia personal (por ejemplo, consulta directamente a los referentes del territorio, tanto del MIDES como de otros organismos)
- Es una estrategia del equipo de trabajo
- La información es proporcionada por el jefe de OTE
- La información es proporcionada por la centralidad
- Otro

33. Indique el grado de adaptación del listado de respuestas del sistema al proceso de atención ciudadana *

- Muy bueno

RESULTADOS ENCUESTA TÉCNICOS ATC

- Bueno
- Malo
- Muy malo

34. Especifique brevemente las razones para su valoración sobre la codiguera de respuestas *

35. ¿Qué cambios aplicaría a la codiguera de respuestas? *

36. ¿Utiliza el ATC para el seguimiento de consultas? *

- Si
- No

Módulo 3: Evaluación del sistema ATC

1 - Dimensiones del ATC


1. Evalúe las siguientes dimensiones del ATC *

Visibilidad de la información	<input type="radio"/> Muy bueno <input type="radio"/> Bueno <input type="radio"/> Malo <input type="radio"/> Muy malo
Capacidad de ingresar toda la información brindada por el consultante	<input type="radio"/> Muy bueno <input type="radio"/> Bueno <input type="radio"/> Malo <input type="radio"/> Muy malo
Espacio disponible para hacer aclaraciones necesarias	<input type="radio"/> Muy bueno <input type="radio"/> Bueno <input type="radio"/> Malo <input type="radio"/> Muy malo
Facilidad para la búsqueda de consultas previas	<input type="radio"/> Muy bueno

RESULTADOS ENCUESTA TÉCNICOS ATC

	<input type="radio"/> Bueno <input type="radio"/> Malo <input type="radio"/> Muy malo
--	---

2 - Ventajas y desventajas del ATC

2. Pensando en las tareas de atención que realiza el servicio, seleccione el grado de acuerdo con cada una de las siguientes afirmaciones. El ATC... * 

Es una herramienta que facilita y hace más eficientes las tareas de atención	<input type="radio"/> Muy de acuerdo
	<input type="radio"/> De acuerdo
	<input type="radio"/> En desacuerdo
	<input type="radio"/> Muy en desacuerdo
Es una herramienta que permite hacer el seguimiento de los consultantes	<input type="radio"/> Muy de acuerdo
	<input type="radio"/> De acuerdo
	<input type="radio"/> En desacuerdo
	<input type="radio"/> Muy en desacuerdo
Es una herramienta que facilita la coordinación con otros referentes locales	<input type="radio"/> Muy de acuerdo
	<input type="radio"/> De acuerdo
	<input type="radio"/> En desacuerdo
	<input type="radio"/> Muy en desacuerdo
Es una herramienta poco útil para las actividades del servicio	<input type="radio"/> Muy de acuerdo
	<input type="radio"/> De acuerdo
	<input type="radio"/> En desacuerdo
	<input type="radio"/> Muy en desacuerdo
Es una herramienta cuya utilización implica un gran esfuerzo por parte del equipo técnico del dispositivo	<input type="radio"/> Muy de acuerdo
	<input type="radio"/> De acuerdo
	<input type="radio"/> En desacuerdo

RESULTADOS ENCUESTA TÉCNICOS ATC

	<input type="radio"/> Muy en desacuerdo
Es una herramienta que asegura un nivel de homogeneidad de la atención que realizan los técnicos de los dispositivos territoriales	<input type="radio"/> Muy de acuerdo
	<input type="radio"/> De acuerdo
	<input type="radio"/> En desacuerdo
	<input type="radio"/> Muy en desacuerdo
Es una herramienta que brinda lineamientos para la tarea, así como orienta a la conceptualización de lo que es seguimiento y atención ciudadana	<input type="radio"/> Muy de acuerdo
	<input type="radio"/> De acuerdo
	<input type="radio"/> En desacuerdo
	<input type="radio"/> Muy en desacuerdo
Despersonaliza la atención al ciudadano	<input type="radio"/> Muy de acuerdo
	<input type="radio"/> De acuerdo
	<input type="radio"/> En desacuerdo
	<input type="radio"/> Muy en desacuerdo
Hace que los consultantes se sientan invadidos, al ver que sus datos son registrados en una computadora	<input type="radio"/> Muy de acuerdo
	<input type="radio"/> De acuerdo
	<input type="radio"/> En desacuerdo
	<input type="radio"/> Muy en desacuerdo
Ordena la entrevista	<input type="radio"/> Muy de acuerdo
	<input type="radio"/> De acuerdo
	<input type="radio"/> En desacuerdo
	<input type="radio"/> Muy en desacuerdo
Dificulta el curso de la entrevista al existir campos de llenado obligatorio que algunos ciudadanos no quieren declarar	<input type="radio"/> Muy de acuerdo
	<input type="radio"/> De acuerdo
	<input type="radio"/> En desacuerdo
	<input type="radio"/> Muy en desacuerdo

3 - Evaluación del sistema

RESULTADOS ENCUESTA TÉCNICOS ATC

3. En términos generales, ¿qué tanto diría que se adapta el ATC a las necesidades de registro que surgen del proceso de atención ciudadana? *

- Mucho
- Algo
- Poco
- Nada

4. ¿Por qué motivos considera que el ATC no se adapta a las necesidades de registro? * (Si contesta "poco" o "nada" en p3)

5. En general, ¿Cómo evalúa el impacto del ATC en la dinámica de atención al ciudadano? * 

- Muy positivo
- Positivo
- Negativo
- Muy negativo

6. ¿Por qué diría que el impacto fue negativo? * (Si contesta "negativo" o "muy negativo" en p5)

7. ¿Su dispositivo de atención recibe información procesada sobre las consultas ingresadas en el ATC-SMART? * 

- Si
- No

8. ¿Cómo calificaría la información recibida? *  (Si contesta "Si" en p7)

- Útil
- Poco útil
- Nada útil

9. Describa brevemente los principales aspectos positivos o ventajas del ATC

RESULTADOS ENCUESTA TÉCNICOS ATC

10. Describa brevemente los principales aspectos negativos o desventajas del ATC

11. Describa brevemente los principales aspectos que deberían ser modificados o tenidos en cuenta para una futura reformulación del software ATC

12. Por último, describa en breves palabras cuáles son a su criterio las competencias de la función de atención ciudadana *