

**PRESTACIONES DE ACTIVIDAD Y  
PASIVIDAD**

**SATISFACCION CON EL SISTEMA DE  
PAGOS DEL  
BANCO DE PREVISION SOCIAL**

ANÁLISIS COMPARADO 2004 Y 2007

PSIC. CRISTINA KLUVER

---



## **PRESTACIONES DE ACTIVIDAD Y PASIVIDAD**

### **SATISFACCION CON EL SISTEMA DE PAGOS DEL BANCO DE PREVISION SOCIAL**

#### **Análisis Comparado 2004 y 2007**

#### **P R E S E N T A C I O N**

En este artículo se presentan datos sobre la satisfacción que diferentes públicos del Banco de Previsión Social - activos y jubilados y pensionistas - expresan con el sistema de pagos descentralizado de sus prestaciones en los años 2004 y 2007.

Los antecedentes sobre la descentralización - privatización de los pagos dan cuenta del extenso y controvertido proceso por el que transitó este tema. Sin profundizar en el tema, interesa destacar que en el año 2000<sup>1</sup> la decisión del directorio de la institución de dejar de pagar pasividades en sus locales de Montevideo e Interior obliga a los jubilados y pensionistas a cobrar su prestación en locales contratados, e inclina la descentralización hacia la privatización.

El derecho del ciudadano a la libertad de optar por el lugar de cobro de sus jubilaciones o pensiones, y la no consideración de las singularidades culturales de los grupos específicos, son los puntos centrales de desacuerdo que intervienen en un escenario donde los intereses sociales encuentran un fuerte entramado de intereses económicos.

El rechazo a la decisión incentiva la participación desde diferentes ámbitos sociales, - político, Banco de Previsión Social, Sindical (ATSS), Organizaciones de Jubilados y Pensionistas, principalmente ONAJPU, entre otras - por lo cual dos años más tarde, en el 2002 al promulgarse la Ley N° 17.550 se logra revertir tal decisión y los jubilados y pensionistas tienen nuevamente la libertad de elegir el lugar para cobrar sus haberes, incluyendo los locales propios de la institución.

Posiblemente ante la expresión de los diferentes públicos, principalmente del grupo específico de jubilados y pensionistas, sobre el sistema de pagos y las preferencias de lugares para percibir sus haberes puesta de manifiesto desde el desacuerdo y las características de la descentralización privatizada donde la responsabilidad del pago se le adjudicaba a otros organismos, hayan motivado el considerar de poco interés en esos momentos conocer la satisfacción con el sistema de cobro.

---

<sup>1</sup> Resolución de Directorio 18-1/2000 DEL 7/06/2000.

## **Introducción**

En la década del noventa, el Banco de Previsión Social al mismo tiempo que puso en marcha una ley sumamente compleja, estuvo abocado a una reforma organizacional con el propósito de mejorar la gestión, y brindar un mejor servicio a sus afiliados. La descentralización es un componente que cobra relevancia en este período. Entre otros la gestión de los recursos económicos financieros de acuerdo a los lineamientos definidos por el Directorio inicia en 1995 el proceso de descentralización de los pagos de prestaciones.

Mejorar la gestión y brindar un mejor servicio a sus afiliados, fue el principal motivo que llevó a la organización a definir descentralizar y privatizar los pagos de prestaciones de pasividad y actividad. Acercar el pago a los domicilios, facilitar el cobro de manera sencilla y rápida, mayor flexibilidad de días y horarios y mejores condiciones de seguridad y atención son los beneficios al usuario que sustentó la decisión tomada.

El cobro de una prestación desde una perspectiva social es importante como acto social y humanitario por lo cual el día en que se hace efectivo tiene un significado particular para cada público. El interés de observar la opinión que sobre la satisfacción con el Sistema Cobro tienen los usuarios, es conocer que esta acción presente los beneficios caracterizados.

## **SISTEMA DE COBRO**

Para evaluar la satisfacción con el sistema de pagos al Banco de Previsión Social el formulario incluía un módulo de sólo seis preguntas. Las preguntas de la encuesta se refieren al sistema de "cobro" porque están encaradas desde la perspectiva del usuario del servicio. Dos preguntas específicas según el público<sup>2</sup> sea: *activo*, *pasivos trámite*, y *pasivos cobro*. Con las cuatro preguntas restantes - comunes a todos los entrevistados - se buscó: identificar el lugar donde la persona cobra, la satisfacción general con el lugar de cobro y con aspectos específicos del mismo y la preferencia de lugar de cobro. La información que se obtiene de estas preguntas son los datos que se presentan en este artículo por su comparabilidad.

### **1. LUGAR DE COBRO**

A todos los encuestados se les consultó sobre el lugar en el que hacían efectivo el cobro de su prestación.

---

<sup>2</sup> Se identifica como público *activo* a quien cobra un subsidio - maternidad, enfermedad, desempleo - o asignación familiar, *pasivo trámite* quienes habiendo tramitado recientemente su pasividad hayan cobrado al menos un vez su jubilación o pensión y como *pasivos cobro*, a quienes hace por lo menos un año y más que esté cobrando.

**Cuadro 1.** ¿ Dónde cobra Ud. su jubilación, pensión, subsidio o Asignación Familiar ? (en %)

	<i>Activos</i>		<i>Pasivos Trámite<sup>3</sup></i>		<i>Pasivos Cobro</i>	
	<i>2004</i>	<i>2007</i>	<i>2004</i>	<i>2007</i>	<i>2004</i>	<i>2007</i>
Banco de Previsión Social	9,2	10,5	8,6	20,4	2,5	12,7
ABITAB	48,9	34,3	41,3	40,5	37,8	40,8
Correo	1,0	0,2	8,4	5,2	10,1	5,7
Banco República	34,4	48,2	26,8	24,7	21,8	26,1
Otro Banco	6,5	6,7	14,9	9,2	27,8	14,7
<i>Total</i>	<i>100,0</i>	<i>100,0</i>	<i>100,0</i>	<i>100,0</i>	<i>100,0</i>	<i>100,0</i>

En general es ABITAB el lugar donde los diferentes grupos de afiliados cobran su prestación. En ambos períodos evaluados obtiene el mayor porcentaje como lugar de cobro, seguido por el Banco República, Otro Banco, Banco de Previsión Social y finalmente El Correo.

Por tipo de usuario se observa en *activos* una variación: en 2004 ABITAB se ubica en primer lugar con un 48,9%, disminuyendo casi un 5% en el siguiente período 2007. Es el Banco República quien pasa a primer lugar con el 48,2%. El BPS y Otro Banco en tercer y cuarto lugar con valores similares en ambos períodos y finalmente El Correo como el lugar que los activos han optado menos.

En pasivos trámite y pasivos cobro se observa un perfil similar: Abitab es el lugar de cobro por el que se ha optado en ambos períodos, con 41,3% y 40,5% en pasivos trámite y 37,8% y 40,8% en pasivos cobro, seguido por el BROU. La variación que se observa para los pasivos es entre BPS y Otros Bancos.

El BPS aumenta en 2007 casi un 12% en pasivos trámite y un 10% en pasivos cobro como lugar por el cual se elige para cobrar, mientras desciende Otro Banco un 5,7% y 13,1% en pasivos trámite y pasivos cobro.

Este aumento de la elección de locales BPS como opción de cobro en 2007 podría encontrar su explicación en la efectiva implementación de la Ley 17.550<sup>4</sup> posiblemente en el transcurrir del período del estudio, 2004-2007. Es a través de esta ley la que se determina la libertad de opción para que los jubilados y pensionistas que quieran cobrar sus jubilaciones y pensiones en los locales propios del BPS o en empresas contratadas a tales efectos puedan hacerlo, que aún sancionada y promulgada se demora la concreción de su efectiva aplicación.

## 2. SATISFACCIÓN CON LA MODALIDAD DE COBRO

Identificado el lugar de cobro según se observó en el Cuadro I, la satisfacción con esos lugares es otro de los aspectos a través de los cuales se evaluó la satisfacción con el sistema de cobro.

<sup>3</sup> Un 97,4% han cobrado alguna vez su prestación. La pregunta previa que se realiza en este grupo es: ¿Cobró alguna vez su jubilación?.

<sup>4</sup> Con fecha 23 de agosto de 2002 el Poder Ejecutivo promulga la Ley 17.550 y recién ocho meses después el 10 de abril de 2003 el Poder Ejecutivo, a través de un decreto reglamentario, establece una serie de disposiciones a los efectos de su aplicación. Asunto tratado en la Cámara de Representantes 14 de agosto 2003 "Pago de Pasividades en locales del Banco de Previsión Social" (se dispone la exclusión de la instalación de cajeros automáticos para hacerlas efectivas).

**Cuadro 2.** ¿Cuál es su nivel de satisfacción con la modalidad de cobro? (en %)

	Activos		Pasivos Trámite		Pasivos Cobro <sup>5</sup>	
	2004	2007	2004	2007	2004	2007
Insatisfacción	4,7	4,4	1,7	1,8	2,3	3,3
Ni insatisfecho ni satisfecho	3,3	4,0	2,7	1,9	2,3	5,3
Satisfacción	92,0	91,6	95,6	96,3	95,4	91,4
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

El nivel de satisfacción en este aspecto puede considerarse muy importante al alcanzar valores superiores al 90% en ambos períodos, con una muy leve reducción en activos y pasivos cobro en 2007.

Para profundizar sobre la satisfacción con el sistema de cobro se investigaron diversos ítems donde el encuestado debía expresar su acuerdo a desacuerdo.

### 3. SATISFACCION CON ASPECTOS ESPECÍFICOS

**Cuadro 3.** ¿Cuál es su nivel de satisfacción con los siguientes aspectos vincularos al cobro? (en %)

		Activos		Pasivos Trámite		Pasivos Cobro	
		2004	2007	2004	2007	2004	2007
Seguridad del local	Insatisfecho	2,1	2,5	2,5	3,1	2,5	2,8
	Ni insatisfecho- ni satisfecho	4,3	2,5	5,0	3,9	3,6	4,3
	Satisfecho	93,6	87,2	92,5	92,3	93,9	90,5
	Ignorado	0,0	5,8	0,0	0,7	0,0	2,4
	<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>
Amabilidad del personal	Insatisfecho	2,3	2,6	4,5	0,3	0,2	1,4
	Ni insatisfecho- ni satisfecho	3,7	4,8	53,3	1,7	1,9	1,5
	Satisfecho	94,0	86,7	42,2	89,6	98,0	91,5
	Ignorado	0,0	5,9	0,0	8,4	0,1	5,6
	<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>
Privacidad en el momento de cobro	Insatisfecho	10,8	8,8	8,2	4,6	4,1	5,3
	Ni insatisfecho- ni satisfecho	9,8	10,5	8,5	8,9	9,2	7,1
	Satisfecho	79,4	75,4	83,3	84,5	85,8	85,3
	Ignorado	0,0	5,3	0,0	2,0	0,9	2,3
	<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>
Horario del local	Insatisfecho	3,9	7,1	1,5	0,7	1,7	1,3
	Ni insatisfecho- ni satisfecho	7,0	4,6	2,9	1,5	1,7	2,7
	Satisfecho	89,1	82,3	95,6	95,5	96,6	94,7
	Ignorado	0,0	6,0	0,0	2,3	0,0	1,3
	<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>
Accesibilidad del local	Insatisfecho	1,7	2,9	1,9	0,8	0,4	1,8
	Ni insatisfecho- ni satisfecho	3,7	3,1	4,0	2,0	3,7	2,5
	Satisfecho	94,6	88,5	94,1	96,4	95,0	93,4
	Ignorado	0,0	5,5	0,0	0,8	0,9	4,3
	<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>
Tiempo de espera	Insatisfecho	5,8	8,9	3,2	3,1	3,7	3,3
	Ni insatisfecho- ni satisfecho	8,5	12,5	7,1	7,0	5,9	8,5
	Satisfecho	85,7	73,1	89,7	88,0	90,4	86,0
	Ignorado	0,0	5,5	0,0	1,9	0,0	2,2
	<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

Todos los aspectos recogen un alto nivel de satisfacción, por encima del 80% en ambos períodos, sólo que en términos comparativos, en los diferentes grupos presentan una leve reducción en su satisfacción en 2007.

<sup>5</sup> Quienes responden sobre satisfacción: un 43% hace menos de 1 año que cobra su jubilación o pensión, 37,6% lo hace entre 1 a 5 años.

En pasivos cobro, excepto privacidad en el momento del cobro que se mantiene con valores similares en 2004 y 2007, el resto de los ítems en 2007 disminuyen. Un 2% el horario y acceso al local, un 3% la seguridad del local un 4% el tiempo de espera y casi un 7% la amabilidad del personal.

En pasivos trámite, la satisfacción se mantiene con valores similares en *seguridad y horario del local*, aumenta en *amabilidad del personal*, (de 42% a casi 90%) le sigue *accesibilidad del local* (2,3%) y *privacidad* en un 1,2%. Es sólo en *tiempo de espera* que disminuye casi un 2% la satisfacción.

Es en activos donde en 2007 las reducciones adquieren valores mayores: disminuye 4 puntos porcentuales en *privacidad en el momento de cobro*, 6% en *la seguridad y acceso al local*, un 7% *amabilidad del personal y horario del local*, siendo *tiempo de espera* el aspecto que registra la mayor reducción alcanzando casi un 13% menos que en 2004.

#### 4. GRADO DE ACEPTACION LUGAR DE COBRO

Por último se interrogó a los usuarios sobre la posibilidad de elegir nuevamente el local de cobro, lo que permite evaluar el grado de retención o aceptación de la empresa a través de la cual hicieron efectivo el cobro de su prestación.

**Cuadro 4.** Lugar de último cobro según lugar en el que preferiría cobrar ( en %) Activos

Preferiría cobrar en:	Cobró en BPS		Cobró en ABITAB		Cobró en El Correo		Cobró en BROU		Cobró en Otro Banco		Total	
	2004	2007	2004	2007	2004	2007	2004	2007	2004	2007	2004	2007
BPS	70,2	71,6	3,1	3,2	20,0	100,0	6,1	2,9	13,3	7,7	11,0	10,6
ABITAB	21,3	16,4	92,9	91,4	20,0	0,0	21,7	29,8	13,3	23,1	65,2	49,1
El Correo	0,0	0,0	0,4	0,9	40,0	0,0	1,1	0,3	0,0	0,0	1,0	0,5
BROU	8,5	10,4	2,8	3,6	20,0	0,0	70,0	66,0	6,7	5,1	27,1	35,0
Otro Banco	0,0	1,5	0,8	0,9	0,0	0,0	1,1	1,0	66,7	64,1	4,7	4,8
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

En general para los activos, ABITAB se mantiene en primer lugar de preferencia, aún descendiendo en forma importante en 2007 (de 65,2% a 49,1%). Seguido por el BROU quien aumenta casi un 8% la preferencia. El BPS y Otros Bancos se ubican en tercer y cuarto lugar con valores similares en ambos períodos para finalmente encontrar a El Correo en el lugar de menor preferencia por este público en ambos períodos.

**Cuadro 5 - Lugar de último cobro según lugar en el que preferiría cobrar ( en %) Pasivos Trámite**

Preferiría cobrar en:	Cobró en BPS		Cobró en ABITAB		Cobró en El Correo		Cobró en BROU		Cobró en Otro Banco		Total	
	2004	2007	2004	2007	2004	2007	2004	2007	2004	2007	2004	2007
BPS	85,7	89,3	10,9	4,1	17,1	12,8	12,3	2,8	13,7	7,4	18,7	21,8
ABITAB	2,4	7,4	81,1	89,9	7,3	5,1	2,3	4,4	4,1	2,9	35,5	39,4
El Correo	0,0	0,0	1,0	0,7	63,4	71,8	0,0	0,0	2,7	0,0	6,2	4,1
BROU	9,5	2,0	5,0	3,7	9,8	10,3	85,4	91,2	5,5	7,4	27,3	25,6
Otro Banco	2,4	1,3	2,0	1,7	2,4	0,0	0,0	1,7	74,0	82,4	12,3	9,0
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

Todos los pasivos trámite que han optado por cobrar en los diferentes lugares habilitados, vuelven a nombrar la misma institución al ser consultados en 2007 como lugar que elegirían para cobrar en el futuro. Un 85,7% de los que cobraron en BPS en 2004, nombran la misma institución en 2007 aumentando su preferencia en un 3,6%. Quienes lo hacen en el BROU este porcentaje aumenta a 91,2% en el 2007. La cadena ABITAB y Otros Bancos retendrían un 89,9% y un 82,4% de los usuarios respectivamente y un 71,8% en el caso del Correo.

**Cuadro 6. Lugar de último cobro según lugar en el que preferiría cobrar ( en %) Pasivos Cobro**

Preferiría cobrar en:	Cobró en: BPS		Cobró en ABITAB		Cobró en El Correo		Cobró en BROU		Cobró en Otro Banco		Total	
	2004	2007	2004	2007	2004	2007	2004	2007	2004	2007	2004	2007
BPS	80,0	89,6	17,3	4,5	21,3	0,0	16,3	4,9	21,6	14,1	20,2	16,4
ABITAB	6,7	7,5	69,5	87,3	6,6	9,7	1,6	2,8	5,4	1,3	28,9	38,1
El Correo	0,0	0,0	1,3	1,4	62,3	87,1	0,0	0,0	0,6	0,0	7,0	5,6
BROU	13,3	1,5	10,2	6,8	4,9	3,21	81,4	90,1	10,8	10,3	25,3	28,4
Otro Banco	0,0	1,5	1,8	0,0	4,9	0,0	0,8	2,1	61,7	74,4	18,6	11,5
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

Es similar lo que sucede con los Pasivos Cobro. Todos ellos nombran la misma Institución al ser consultados por el lugar para cobrar en el futuro y con mayor énfasis en la encuesta de 2007.

## SINTESIS

En general son Abitab y el BROU en primer lugar y segundo lugar, donde los afiliados activos y jubilados y pensionistas, (pasivos) optan para cobrar sus prestaciones, - subsidio, jubilación o pensión - seguido por el BPS, Otro Banco y El Correo.

El BPS como lugar de cobro efectivo en el 2007, presenta un aumento importante respecto al 2004 en todos los tipos de usuarios, principalmente entre los pasivos (cerca del 10%) aún cuando su preferencia es relativamente baja (20,4% pasivos trámite y 12,7% de los pasivos cobro).

La opción de lugar de cobro presenta leves variaciones por tipo de afiliado. En activos, el BROU (48,2%) upera a Abitab (34,3%) en 2007. El grupo de pasivos

mantiene el perfil general, es decir es Abitab la primera opción en ambos períodos, con fluctuaciones entre Otro Banco y BPS que aumenta en 2007 como lugar de cobro elegido. Puede pensarse que culturalmente el tipo de afiliado y prestación inciden al momento de la opción y variación del lugar de pago.

Surgen diferencias al valorar aspectos específicos según tipo de afiliado. Se destaca *amabilidad del personal* quien aumenta casi un 50% (de 42,2% a 89,6%) en pasivos trámite, y disminuye un 7% en pasivos cobro y activos. La satisfacción con el *tiempo de espera* disminuye en todos los grupos de afiliados siendo el de activos el más crítico a la hora de evaluarlo.

Según los resultados, puede plantearse que los diferentes grupos de afiliados están satisfechos con los lugares de cobro y que Abitab es el lugar de mayor opción por ellos. Es posible que la distribución estratégica en todo el país y en cada barrio que hace a la comodidad por cercanía del domicilio de los locales desarrollados por Abitab, sea uno de los motivos que explique en general el mantenerse en primer lugar al momento de ser elegido por los usuarios como lugar de cobro para su prestación, aún cuando se evidencian algunos grados de insatisfacción.

## **LOCALES HABILITADOS PARA COBRO**

Hasta 1995 - Oficinas Banco de Previsión Social.

1995 - Prestaciones de pasividades: se instala en Montevideo el sistema de pago descentralizado a través de la red bancaria y se extiende luego por etapas a todo el Interior. Las entidades financieras son:

B.R.O.U. - Banco Comercial - DISCOUNT BANK -  
SANTANDER - B.B.V.A. S.A. - H. S. B. C. BANK - ABN  
AMROBANK - ANCO ITAU - LLOYD'S BANK - NACION -  
BANDES - CREDIT URUGUAY - A.C.S.A.

1997 - Abitab S. A .

1999 - *Prestaciones de actividad*: quienes solicitan un subsidio - Desempleo, Enfermedad, Maternidad deben optar para cobrar su prestación en un local de pago habilitado o en Oficinas Centrales del BPS. En el momento del trámite se les exhibe listado con los locales habilitados, códigos y dirección que corresponde a cada local tanto de Montevideo como de interior.

Asignación Familiar: la opción de pago puede ser: a) en la propia empresa si tiene convenio con el BPS, quienes retiran el dinero de estas prestaciones, b) o por BROU en dependencias de Montevideo e Interior (Ley 15.084).

2000 - Por RD del BPS (18-1/2000 del 7/06/2000) se dispone que los pagos de pasividades que el BPS venía realizando directamente en el Interior del país y ocho locales de Montevideo, se pasaran a realizar a través de empresas privadas: Abitab S.A. - Administración Nacional de Correo - ANDA - Polakof y Cia. S.A.

2002 - Se incorporan NUMMI S.A. e Interdatos S. en C.

2002 - Se promulga la Ley 17.550 dando libertad de opción a jubilados y pensionistas (pasivos) a cobrar nuevamente en locales de BPS o entidades financieras definidas.

## **ABREVIATURAS Y SIGLAS**

ANDA	Asociación Nacional de Afiliados
ATSS	Asociación de Trabajadores de Seguridad Social
BPS	Banco de Previsión Social
BROU	Banco de la República Oriental del Uruguay
EI CORREO	Administración Nacional de Correos
ONAJPU	Organización Nacional de Jubilados y Pensionistas del Uruguay

## **Principales Fuentes de Datos**

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

Estudio de Imagen del Banco de Previsión en la población. Noviembre Diciembre 2000

Informe final Inter Consult – Grupo Consultor

Cámara de Representantes: Asunto: “Pago de pasividades en locales del Banco de Previsión Social (se dispone la exclusión de la instalación de cajeros automáticos para hacerlas efectiva) del 14 de agosto de 2003.

Boletín de la Asociación de Geógrafos Españoles, ¿Regiones singulares y regiones sin lugares? Reconsiderando el estudio de lo regional y lo local en el contexto de la geografía 32 pp35-52.

Información sobre locales de pago:

- BPS – Gcia. Departamento Prestaciones Económicas Sustitutivas Gte. (I) Vivían Callorda.
- BPS – Gcia. Control de Pagos y Cobros. Gte. Unidad (I) Cr. Javier Mario Bergara.

Memoria y Balance Banco de Previsión Social - Documentos de 1997 a 2006.

## **Metadata**

**Tipo de encuesta:** Cara a cara dirigida a activos y pasivos. El BPS aportó una muestra aleatoria simple de activos y una de pasivos que habían tramitado recientemente su prestación. Nivel de confianza del 95% y un nivel de error máximo del 5% considerando como parámetro poblacional la evaluación general del BPS que estas poblaciones presentaban en estudios anteriores.

### ***Fechas de aplicación de las encuestas:***

*En 2004 en marzo-abril, se aplicaron en total 1687 encuestas: activos 539, pasivos que tramitan su pasividad en forma reciente 545 y pasivos que cobran su pasividad 603.*

*En 2007 en marzo-junio 2007 se aplicaron un total de 1897 encuestas: activos 674, pasivos trámite 679, pasivos cobro 544 un módulo de la Encuesta de Opinión Pública.*

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