

**PRESTACIONES DE  
PASIVIDAD**  
**Satisfacción de usuarios**  
Análisis comparado 1997 –  
2007

Ps. Cristina Kluver

---



# PRESTACIONES DE PASIVIDAD

## Satisfacción de usuarios

### Análisis comparado 1997 – 2007

## Introducción

Este artículo contiene datos comparados de los resultados de una de las encuestas de opinión que el Banco de Previsión Social realiza para evaluar su gestión. En esta oportunidad los datos que se presentan corresponden a las Prestaciones de Pasividad<sup>1</sup> que la Institución brinda a sus afiliados jubilados y pensionistas. Esta encuesta, integra con las encuestas al público de Prestaciones de Actividad, (activo) de la Asesoría Tributaria y Recaudación (contribuyente) y de la Prestaciones de Salud (usuarios materno infantil) el Sistema de Monitoreo de la Gestión del Banco de Previsión Social.<sup>2</sup> Los resultados corresponden a los períodos 1997, 2001, 2004 y 2007<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> Las prestaciones del Programa IVS - Invalidez, Vejez y Supervivencia - que brinda el Banco de Previsión Social son: 1) **Jubilación**: prestación económica sustitutiva del sueldo en actividad y que recibe todo trabajador afiliado al BPS. Están reguladas por la ley 16.713. A esta prestación se puede acceder por varias causales: 1.a) jubilación común: tener 60 años de edad cumplidos y 35 años de servicios con cotización efectiva o con registro en la Historia Laboral según se trate de una actividad no dependiente o dependiente, 1.b) jubilación por edad avanzada: se requieren 70 años de edad y 15 años de servicios, 1.c) jubilación por incapacidad total: haber experimentado una incapacidad absoluta y permanente para todo trabajo, ocurrida a causa o en ocasión del trabajo, para lo cual no se requieren servicios mínimos reconocidos, o en forma ajena a la actividad laboral, donde se exige en términos generales un mínimo de 2 años de servicios, 1.d) situaciones especiales: están reguladas por las leyes 17.449 y 18.033. Se dispone la recuperación de los derechos jubilatorios y pensionarios de las personas que, por motivos políticos, ideológicos o gremiales no pudieron acceder al trabajo entre el 09/02/1973 y el 28/02/1985. Se hubieran visto obligados a abandonar el territorio nacional siempre que hubieran retornado al mismo antes del 01/03/1995. Hubieran estado detenidas o en la clandestinidad, durante dicho lapso, total o parcialmente, hayan sido despedidos de la actividad privada al amparo de lo preceptuado por el Decreto N° 518/973, de 4 de julio de 1973 y lo acrediten fehacientemente. Quienes con anterioridad al 9/02/1973 y por los mismos motivos indicados precedentemente, fueron detenidos o abandonaron el territorio nacional y retornaron antes del 01/03/1995 y acrediten fehacientemente dichas circunstancias. Se requiere contar como mínimo con 60 años de edad y 10 años de servicios. 2. **Pensiones**: es también una prestación económica entre las que se encuentran 2.a) Pensión de sobrevivencia: tienen derecho determinadas categorías de beneficiarios y es generada por los jubilados o activos afiliados al BPS. Los beneficiarios con derecho a pensión son: las personas viudas, los hijos solteros menores de 21 años y los hijos solteros mayores de 18 años absolutamente \* incapacitados para todo trabajo, los padres absolutamente incapacitados para todo trabajo, las personas divorciadas. 2.b) **Pensión asistencial a la vejez e invalidez**: Para la pensión por vejez, se requieren 70 años de edad, carecer de recursos para subvenir a sus necesidades vitales y ser habitante de la República. Los ciudadanos no naturales podrán acceder a la prestación con un mínimo de 15 años de residencia continuada en el país. En el caso de la pensión por invalidez se requiere estar incapacitado en forma absoluta para todo trabajo sin importar la edad. Para acceder a ambas prestaciones se requiere además que los familiares legalmente obligados tengan ingresos inferiores a los topes fijados por el BPS. 2.c) **Pensión Especial Reparadora (PER)** no está relacionada a servicios y edad y tiene un monto inicial de 8.5 BPC. Está regulada por la ley 18.033. **Beneficiarios**: Personas detenidas y procesadas por la Justicia Militar o Civil que sufrieron privación de libertad entre el 09/02/1973 y el 28/02/1985, en un lapso superior a un año y no hubieran sido sometidas a proceso. Esta situación debe ser evaluada por una Comisión Especial, quien será la que determine el derecho por unanimidad. 3. **Subsidios**: 3.a) **Subsidio transitorio por incapacidad parcial**: es también una prestación económica que se sirve al afiliado activo por haber experimentado una incapacidad permanente y absoluta para el empleo o profesión habitual, sobrevenida en actividad o en períodos de inactividad compensada, cualquiera sea la causa que la haya originado. Este subsidio se sirve por un máximo de 3 años. Si dentro del período anterior la incapacidad deviene absoluta y permanente para todo trabajo se configurará jubilación por incapacidad total. 3.b) **Subsidio por expensas funerarias**: se requiere ser beneficiario con derecho a pensión, siempre que se hayan hecho cargo de los gastos del sepelio o a cualquier persona que acredite haber pagado efectivamente los gastos del mismo.

<sup>2</sup> Denominado originalmente Sistema de Monitoreo de la Calidad de los Servicios - consta de un modelo de medición de la calidad de los servicios, SERVQUAL y metodología de encuestas - se adapta para el Banco de

La evaluación de la gestión en el período de referencia se adapta a las transformaciones que se suceden en la institución desde 1995. Entre ellas interesa citar, la actualización de los componentes del Sistema de Monitoreo en el 2003, y el cambio de enfoque de la evaluación como respuesta a los lineamientos estratégicos definidos por el nuevo Directorio de la Institución en 2005. En lo que refiere al enfoque de la evaluación, al darse prioridad el aspecto social integrado al económico, se ajusta también éste. Atendiendo estos cambios, los indicadores que se presentan en este artículo son los que admiten la comparabilidad entre los diferentes estudios.

Dos son los apartados en el que se expone la información. El primero de ellos recoge la evaluación de los pasivos que tramitaron en forma reciente<sup>4</sup> o están tramitando al momento de la encuesta su prestación y de los que ya han cobrado su pasividad en los aspectos generales. El segundo apartado recoge la satisfacción con los servicios en aspectos específicos, comenzando con el análisis únicamente con Pasivos Trámites, y luego los Pasivos Cobro en quien se evalúa sólo la satisfacción específicamente para el sistema cobro.

Se incluyen dos anexos con síntesis del Sistema de Evaluación (Anexo I) y de las Memoria y Balance BPS (Anexo II) con las principales transformaciones de la organización, como referencia para el lector con el propósito de contextualizar y ampliar la comprensión de los datos.

Para ampliar información, los documentos originales<sup>5</sup> en el ámbito interno se encuentran publicados en Intranet /Publicaciones y desde el ámbito externo, previa solicitud a las autoridades de la institución se puede contar con ellos.

## 1. Evaluación y Evolución del Banco de Previsión Social

Los resultados comparados del estudio de satisfacción de los beneficiarios de las Prestaciones de Pasividad que brinda el Banco de Previsión Social a sus afiliados jubilados y pensionistas corresponden a los años 1997, 2001, 2004 y 2007. La información se ajusta a las variables que admiten ser comparadas, siendo algunas en todos los períodos citados y otros sólo en los dos últimos.

---

Previsión Social y se implementa en 1997. En la década del noventa el marcado énfasis en la racionalización del gasto público y la necesidad de cambiar la gestión pública con exigencia de resultados, son los factores que impulsan al BPS a instrumentar el sistema de evaluación en el ámbito interno y externo a la organización con un marcado énfasis en el control presupuestal y la calidad de los servicios. La Performance Institucional con la definición de Directrices Estratégicas y Planes Específicos de Acción fueron entre otros, los instrumentos de control interno. En el ámbito externo, la opinión de los diferentes públicos que es relevada a través de diferentes encuestas es la modalidad que se utiliza para evaluar y conocer la calidad en la gestión.

3 Los servicios contratados externos que realizaron las encuestas de opinión para el Banco de Previsión Social fueron: en 1997 Equipos /MORI, en 2001 Interconsult y en los dos últimos periodos 2004 y 2007 por modalidad convenio con la UDELAR- Facultad de Ciencias Sociales- Departamento Sociología- Pro-Fundación para las Ciencias Sociales.

<sup>4</sup> Para los pasivos que no tramitaron su pasividad recientemente, se elaboró una muestra y fueron entrevistados en una encuesta en simultáneo con la encuesta de opinión pública, cuyos resultados no se presentan en este informe

<sup>5</sup> Documentos originales en: Intranet / Publicaciones/Información Estadística (As. Gral. en Seguridad Social)/Encuestas de Opinión 2007.

## 1.1 Evaluación global del Banco de Previsión Social

La evaluación global del Banco de Previsión Social, tanto para pasivos que tramitan actualmente su prestación como para aquellos que ya la cobran, se obtiene mediante cuatro preguntas. Dos de ellas recogen una evaluación genérica de la Institución y la opinión sobre la evolución del BPS en los últimos años. Las otras dos buscan relevar de manera indirecta la actitud del entrevistado frente al BPS y su grado de conformidad frente a los servicios brindados.

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

¿Cuál es su evaluación general del B.P.S?	Pasivos Trámite				Pasivos Cobro *			
	1997	2001	2004	2007	1997	2001*	2004	2007
Muy mala – mala	6	7	9,8	6,9	4	-	7,4	14,9
Ni mala ni buena	20	20	14,7	18,9	13	-	14,9	28,3
Buena – muy buena	72	72	75,6	74,1	83	-	78,6	56,7
Sin juicio	2	1	0,0	2,0	0	-	2,0	7,0
<b>Totales</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100</b>	<b>-</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

\* en 2001 no se evalúa cobro.

En términos comparativos, de los entrevistados que están tramitando una pasividad más del 70% evalúan positivamente a la Institución, resultando claramente minoritarias las opiniones negativas.

Si consideramos ambas opciones en conjunto, entre los que están realizando el trámite no hay variaciones con respecto a los años anteriores, en cambio entre los que están cobrando sus pasividades hay una reducción importante en las evaluaciones positivas, que pasan de 83% a 79% y 57% en los distintos períodos.

Este cambio sustantivo en la evaluación que se hace de la Institución, puede estar asociado a varios efectos externos e internos del BPS que llevan a un aumento de las valoraciones neutras y negativas de la Institución en este segmento de usuarios.

La mejora de gestión del BPS, como proceso de reestructuración de la organización administrativa de la Institución, que atraviesa todo el período evaluado y mantiene aún su vigencia, al introducir nuevos sistemas de métodos de trabajo, explicaría la evaluación global en Pasivos Trámite.

La descentralización operativa de sucursales y agencias del Interior, reduciendo los tiempos promedios de trámite en el otorgamiento de los beneficios a usuarios, la reconstrucción de la Historia Laboral permitiendo disponer de información histórica para el cómputo de servicios y cálculo del monto jubilatorio, serían algunos de los aspectos en los que se traduce la mejora de gestión, y sobre los que se sustentaría la evaluación de los encuestados de pasivos trámite.

A éstos puede agregarse la cobertura de la cuota mutual para pasivos de menores ingresos, instituída en el marco de la Reforma de la Seguridad Social y el acceso a préstamos sociales del BPS de un segmento de pasivos que no accedía a los del Banco República (BROU), como los pensionistas a la vejez e invalidez,

Es muy diferente y de destacarse la evaluación de los pasivos que ya se encuentran cobrando la pasividad donde comparativamente las evaluaciones positivas disminuyen significativamente alcanzando un 57% en 2007.

La puesta en práctica de la descentralización de pagos y cobranzas en Montevideo (1999) con su aplicación masiva luego en el Interior (2000), atendiendo distintos factores como la seguridad al momento de concurrir a cobrar al BPS y la reducción de los tiempos de espera entre otros, seguramente significó en su momento mayor comodidad y tranquilidad para los afiliados, al facilitarles a los pasivos cobrar en locales de distintas empresas o bancos de manera más sencilla y rápida, con mayor flexibilidad de días y horarios. En la última medición se constata que la situación ha cambiado.

Aún cuando es leve, disminuye la satisfacción con la mayoría de los aspectos vinculados a los lugares de cobro relacionados con el horario y acceso al local, la seguridad del mismo, el tiempo de espera para cobrar y la amabilidad del personal (Tabla 21).

## 1.2 Evolución del Banco de Previsión Social

Pero a pesar de la disminución de las valoraciones positivas, para algunos de los entrevistados la Institución mejora en su evolución en los últimos años como se puede observar en el cuadro siguiente.

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

Como diría que ha venido evolucionando..?	Pasivos Trámite				Pasivos Cobro *			
	1997	2001	2004	2007	1997	2001	2004	2007
Empeora rápidamente	1	2	7,2	1,8	0	-	6,0	4,9
Empeora lentamente	3	6	7,2	4,5	3	-	5,8	10,5
Permanece igual	23	25	29,3	24,8	23	-	34,9	25,5
Mejora lentamente	46	39	37,9	55,0	52	-	35,5	52,4
Mejora rápidamente	19	18	18,4	13,9	20	-	17,8	6,7
Sin juicio	8	10	0,0	0,0	2	-	0,0	0,0
Totales	100	100	100,0	100,0	100	100,0	100,0	100,0

(\*) En 2001 no se evalúa cobro.

Para los que realizan trámites para cobrar su pasividad, la opinión sobre evolución del BPS en el 2007 aumenta y supera las evaluaciones anteriores, alcanzando 69% en las categorías positivas de “mejora lentamente - mejora rápidamente”. Un 25% de los entrevistados, percibe que la Institución permanece igual y en el otro extremo alcanza apenas a un 6,3% en el último período quienes expresan que ha empeorado.

Mientras que, para los que ya cobran su pasividad se observa mayor definición en la opinión de los entrevistados, al desplazarse las opiniones hacia las categorías extremas. Es decir, en 2007 disminuye un 9,4% quienes perciben que la Institución permanece igual. Aumenta un 3,6 % el porcentaje de quienes expresan que “empeora rápidamente o lentamente” y 5,2% puntos en las categorías positivas de “mejora lentamente – rápidamente” con relación a 2004, alcanzando a 59%. Aunque leve, la percepción sobre evolución de los pasivos cobro, es que la Institución mejora.

### 1.3 Evaluación y evolución del Banco de Previsión Social

Para estudiar con mayor precisión la evaluación que realizan los pasivos de la Institución se analizan en forma conjunta las respuestas sobre evaluación general y las opiniones sobre evolución.

**Tabla 3** - Evaluación general según opinión sobre evolución \* (en %) Pasivos Trámite

	Evaluación mala		Evaluación neutral		Evaluación buena		Total	
	2004	2007	2004	2007	2004	2007	2004	2007
Evolución negativa	39,8	32,6	16,9	8,2	7,9	3,8	14,4	6,5
Permanece igual	34,6	53,4	32,3	37,7	27,4	19,2	29,3	24,8
Evolución positiva	25,6	14,0	50,8	54,1	64,7	77,0	56,3	68,7
Totales	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

\* Opciones de preguntas agrupadas.

Como se observa en el cuadro, quienes realizan una buena evaluación perciben también una evaluación positiva del BPS que aumenta en el último período. (65% en 2004 y 77% en 2007). Mientras tanto, un 40% y 33% en ambos períodos evaluados tienen una evaluación general negativa y opina que el BPS está empeorando. Finalmente entre quienes tiene una opinión neutra prevalece la opinión de una mejora en la Institución en los últimos años.

**Tabla 4** - Evaluación general según opinión sobre evolución \* (en %) Pasivos Cobro

	Evaluación mala		Evaluación neutral		Evaluación buena		Total	
	2004	2007	2004	2007	2004	2007	2004	2007
Evolución negativa	66,7	47,9	22,4	10,6	5,5	8,4	11,8	15,0
Permanece igual	24,2	28,8	35,5	37,9	36,1	18,9	35,2	25,6
Evolución positiva	9,1	23,3	42,1	51,5	58,4	72,7	53,0	59,4
Totales	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

\* Opciones de preguntas agrupadas.

En el caso de Pasivos Cobro, se observa también un aumento significativo entre quienes realizan una buena evaluación del BPS y perciben una evolución positiva. (58% en 2004 y 73% en 2007). Por otro lado, disminuye el porcentaje de quienes tienen una evaluación negativa y opinan que el BPS está empeorando (67% en 2004 a 48% en 2007). Finalmente, entre quienes tienen una opinión neutra prevalece la percepción de una mejora de la Institución en los últimos años.

En síntesis, la mayoría de los que tienen una evaluación buena o neutra de la Institución perciben que la misma además viene mejorando en los últimos años. Mientras que, entre aquellos que tienen una evaluación negativa, si bien casi la mitad piensa que la Institución viene empeorando también es de destacar que cerca de uno cada cuatro de ellos piensa que la institución esta mejorando en los últimos años. No se presentan diferencias sustantivas en estos comportamientos entre Pasivos Trámite y Pasivos Cobro.

### 1.4 Evaluación general según actitud frente a terceros

Los otros dos indicadores con los que se buscó medir la imagen general del BPS, presentan una distribución de respuestas consistente con las analizadas

precedentemente. La primera de ellas recoge la actitud de los entrevistados frente a terceros, tanto para Pasivos Trámite como para Pasivos Cobro, a partir de una serie de afirmaciones que intentan captar su experiencia personal con la institución.

Las respuestas sobre este aspecto se asocian nuevamente con la primera evaluación global del BPS.

**Tabla 5 - Evaluación general según actitud frente a terceros sobre el BPS \* (en %) Pasivos Trámite**

	Muy mala		Mala		Ni Mala/ buena		Buena		Muy buena		Total	
	2004	2007	2004	2007	2004	2007	2004	2007	2004	2007	2004	2007
Sería crítico	78,6	64,3	65,8	57,9	29,5	28,8	9,9	12,7	3,5	11,3	16,9	18,8
Neutral	14,3	21,4	10,5	23,7	24,4	28,2	15,2	22,9	8,6	10,0	14,4	21,3
Hablaría bien	7,1	14,3	23,7	18,4	46,1	43,0	74,9	64,4	87,9	78,7	68,7	59,4
Totales	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

\* Opciones de preguntas agrupadas.

En 2007 de cada 10 entrevistados que tienen una buena evaluación global de la Institución aproximadamente 8 darían una buena opinión de la misma. En 2004, 9 de cada 10 darían una buena opinión de la misma. De igual forma, en 2007 de cada 10 entrevistados que tienen una mala evaluación global aproximadamente 6 manifiestan que serían críticos con el BPS, lo que en términos comparativos significa una disminución con respecto a 2004.

**Tabla 6 - Evaluación general según actitud frente a terceros sobre el BPS \* (en %) Pasivos Cobro**

	Muy mala		Mala		Ni Mala/ buena		Buena		Muy buena		Total	
	2004	2007	2004	2007	2004	2007	2004	2007	2004	2007	2004	2007
Sería crítico	60,0	63,6	55,6	52,1	34,9	25,2	8,8	18,2	2,8	6,2	14,2	24,3
Neutral	10,0	18,2	22,2	33,3	22,1	28,0	15,8	14,7	8,3	22,4	15,1	21,3
Hablaría bien	30,0	18,2	22,2	14,6	43,0	46,8	75,4	67,1	88,9	71,4	70,7	51,3
Totales	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

\* Opciones de preguntas agrupadas.

Los entrevistados de Pasivos Cobro presentan una distribución similar a los Pasivos Trámite que tienen una buena evaluación global de la institución. Para el caso de los entrevistados que tienen una mala evaluación global, un porcentaje levemente inferior a los Pasivos Trámite evaluaría críticamente al BPS.

### 1.5 Evaluación general según intención de quejarse de los servicios del BPS

La última pregunta que se tomó como indicador de evaluación del BPS, refiere al planteo de quejas, sobre el funcionamiento de la Institución.

**Tabla 7 - Evaluación general según intención de queja\* (en %) Pasivos Trámite**

	Muy mala		Mala		Ni Mala/ buena		Buena		Muy buena		Total	
	2004	2007	2004	2007	2004	2007	2004	2007	2004	2007	2004	2007
Si me quejaría	71,4	78,6	76,3	71,1	53,2	42,0	17,8	25,8	12,8	15,0	27,2	29,9
No me quejaría	28,6	21,4	23,7	28,9	46,8	58,0	82,2	74,2	87,2	85,0	72,8	70,1
Totales	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

(\*) opciones de respuestas agrupadas.

En general aproximadamente el 30% de los pasivos han tenido alguna vez intención de quejarse por los servicios que se le ofrece. Se registra un leve aumento de las quejas en relación a 2004.

De los pasivos que tramitan su pasividad, el 53% en 2004 y el 42% en 2007 que tienen una opinión global neutra sobre la Institución sintieron alguna vez la necesidad de presentar una queja. En tanto que el resto del comportamiento de los encuestados es consistente con su evaluación global. Siete de cada 10 de los que tienen una mala evaluación sintieron ganas de quejarse, y ocho de cada diez de los que tienen una buena evaluación no sintieron ganas de quejarse.

**Tabla 8 - Evaluación general según intención de queja \* (en %) Pasivos Cobro**

	Muy mala		Mala		Ni Mala/ buena		Buena		Muy buena		Total	
	2004	2007	2004	2007	2004	2007	2004	2007	2004	2007	2004	2007
Si me quejaría	80,0	47,8	64,3	67,3	47,7	30,1	18,9	18,7	12,3	12,2	24,7	27,7
No me quejaría	20,0	52,2	35,7	32,7	52,3	69,9	81,1	81,3	87,7	87,8	75,3	72,3
<b>Totales</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>

(\*) opciones de respuestas agrupadas.

Los pasivos que cobran su pasividad, sólo el 48% en 2004 y el 30% en 2007 de los que tienen una opinión global neutra sobre la Institución sintieron alguna vez la necesidad de presentar una queja.

En síntesis la evaluación general del BPS, analizada a partir de cuatro preguntas del cuestionario, muestra una fuerte consistencia interna y permite concluir que existen tres tipos de opiniones<sup>6</sup>. Un grupo mayoritario del conjunto de usuarios - Pasivos Trámite y Cobro - cercano al 65% en 2004 y al 60% en el 2007 tiene una evaluación positiva de la Institución (responde positivamente al menos en tres de las cuatro preguntas que se incluyan en el cuestionario). Un grupo de usuarios con evaluación intermedia, que representa alrededor del 25% y 22% en 2004 y 2007 respectivamente de los encuestados (dos respuestas positivas y dos negativas). Y finalmente un grupo minoritario, con evaluación negativa, cercano al 15% en 2004 y 18% en 2007 (ninguna o solo una respuesta positiva).

## 2. Satisfacción con los Servicios

Esta segunda parte comienza con el análisis de la satisfacción general y en aspectos específicos de Pasivos Trámite, y luego para Pasivos Cobro se evalúa la satisfacción específicamente para el sistema cobro.

### 2.1 Satisfacción general con los servicios Pasivos Trámite

En todos los períodos evaluados, una amplia mayoría de los entrevistados se encuentran satisfechos con los servicios de la prestación que recibe, alcanzando en promedio valores que alcanzan el 70%.

<sup>6</sup> Las respuestas a las cuatro preguntas analizadas, fueron recodificadas de modo que las opciones de respuestas positivas (evaluación general muy buena o buena, sensación que el BPS ha mejorado en los últimos años, hablaría bien del BPS y no ha tenido intención de quejarse) valgan 1 y el resto 0. La suma de las respuestas así recodificadas, permite arribar a la tipología presentada.

**Tabla 9 - Satisfacción general con el servicio (en %) Pasivos Trámite**

<i>¿Se encuentra satisfecho o insatisfecho con este servicio?</i>	1997	2001	2004	2007
Muy insatisfecho- insatisfecho	16	16	13,3	14,4
Ni satisfecho ni insatisfecho	15	13	9,4	14,7
Satisfecho – muy satisfecho	69	70	77,3	70,9
No sabe	0	1	0,0	0,0
<b>Totales</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

Se observa una reducción de la satisfacción general en un 6% en el 2007 con relación a 2004 y un aumento en la categoría neutra del orden del 5%.

La satisfacción general con los servicios, constituida por diferentes componentes que hacen al propio servicio – entre ellos los aspectos específicos evaluados – se sintetizan en un todo al momento de brindar la opinión general sobre los mismos. La lógica que opera al momento de la evaluación general, es que - aún manteniendo su independencia - por la importancia de su interdependencia, si un componente hace tangible su relevancia, se traslada la misma al conjunto, hasta que se naturaliza y se integra a la operativa habitual.

Posiblemente esta lógica explicaría el impacto en 2004, momento en que los pasivos manifiestan su mayor satisfacción (77%), cuando el 90% de las solicitudes de Prestaciones de Pasivos y también de Activos se logran resolver con una única presentación del solicitante en las oficinas del BPS al implementarse la Reingeniería de Prestaciones.

En los años siguientes, los nuevos procedimientos y normativa se integran a la operativa habitual de la Institución. La mejora de gestión continúa vigente, sólo que es la atención de los aspectos sociales quien surge como protagonista principal y es definida por la Institución como meta prioritaria. La comprensión del alcance y percepción de su impacto en los pasivos tienen mayor extensión temporal.

## 2.2 Satisfacción con aspectos específicos Pasivos Trámite

Se realizan un conjunto de preguntas para indagar en profundidad la satisfacción y evaluación del público con diferentes aspectos relacionados con la atención del personal. La primera se relaciona con los recursos humanos.

### 2.2.1 Recursos Humanos

Se observa en general una alta satisfacción con el personal del BPS al momento de realizar los trámites. El 86% de los encuestados declaró haber quedado muy satisfecho con la atención recibida. Estos valores son similares a los registrados en el 2004.

**Tabla 10 - Satisfacción general con la atención recibida (en %) Pasivos Trámite**

<i>¿Cuál es su satisfacción general con el personal?</i>	2004	2007
Muy insatisfecho- insatisfecho	4,1	4,2
Ni satisfecho ni insatisfecho	8,3	10,0
Satisfecho – muy satisfecho	87,6	85,8
Sin juicio	0,0	0,0
<b>Totales</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

Para evaluar específicamente el trato del personal a los usuarios se realizó una pregunta con varios ítems, donde se buscó medir – entre otros – el grado de satisfacción con la amabilidad, eficiencia, y calidad de la información brindada.

**Tabla 11 - Satisfacción con la atención del Personal \* (en %) Pasivos Trámite**

<i>¿Cuál es su nivel de satisfacción con ...?</i>	1997	2001	2004	2007
Capacidad para solucionar sus problemas	81	82	79,5	78,5
Eficiencia	84	88	81,4	82,5
Amabilidad	85	93	88,4	89,0
Tiene tiempo para atenderlo	81	91	86,1	85,4
Información sobre estado de trámites	-	-	83,1	83,1
Exactitud en la información brindada	-	-	81,1	82,9
Claridad en transmisión de información	-	-	83,3	85,9
Información sobre derechos y obligaciones	-	-	75,4	75,9
Información sobre requisitos para efectivizar sus derechos	-	-	76,2	79,6

\* Para comparar se suman las dos categorías positivas "muy satisfecho - satisfecho".

El ítem mejor evaluado en todos los períodos refiere a la *amabilidad del personal*, registrando cerca de un 90% de satisfacción y el que recibe la peor evaluación es el referido a la *información que se brinda sobre derechos y obligaciones* con un 75%.

A continuación se presenta un Índice General construido como la sumatoria simple de todos los ítems analizados.<sup>7</sup>

**INDICE GENERAL DE SATISFACCION  
CON LA ATENCION RECIBIDA POR EL PERSONAL - Pasivos Trámite**

<i>Nivel de satisfacción</i>	2004	2007
Muy bajo	0,6	0,2
Bajo	4,0	4,5
Medio	7,7	7,3
Alto	45,5	54,2
Muy Alto	42,2	33,8
<i>Total</i>	<i>100,0</i>	<i>100,0</i>

Los resultados permiten afirmar que el nivel de satisfacción de los Pasivos Trámite con el trato recibido por el personal sigue siendo muy aceptable como ya lo era en la medición anterior.

Además del trato que reciben del personal de BPS, se evaluó también la capacidad de los recursos humanos en la atención. Para ello se utilizó una batería de varias afirmaciones genéricas sobre el personal sobre los cuales el entrevistado debía expresar su grado de acuerdo o desacuerdo.

**Tabla 12 - Evaluación de la capacidad del personal \* (en %) Pasivos Trámite**

<i>Acuerdo con frases. El personal ...</i>	1997	2001	2004	2007
Trata de resolver sus problemas	85	87	75,1	78,0
Es sensible a su situación	80	83	68,0	69,7
Trata a todos los usuarios por igual	81	84	54,7	56,3
Ud. Puede hacer preguntas libremente	88	93	85,5	75,9
Cree lo que Ud. le dice.	84	90	73,6	69,5
Ud. cree lo que el personal le dice	86	89	75,2	76,3

\* Para comparar los resultados se suman las dos categorías positivas de respuesta "de acuerdo - muy de acuerdo".

<sup>7</sup> Para la construcción de los índices generales de satisfacción, se tomaron en cuenta los casos con información en todos los ítems del índice. En razón de ello este índice se construyó con el 87% de los casos.

Al analizar conjuntamente las frecuencias de respuesta a las afirmaciones, se observa que si bien en las dos últimas mediciones se aprecia cierta similitud en las puntuaciones, las frecuencias son inferiores a las registradas en los dos primeros años.

En el último período la que recibe menor puntuación, es la que refiere a “*trata a todos los usuarios por igual*” con un 56%, y la que alcanza mayor porcentaje es “*trata de resolver sus problemas*”.

Al igual que en la pregunta anterior, se realizó un Índice General de capacidad de los recursos humanos que resume los puntajes de los diversos ítems.

### INDICE GENERAL DE EVALUACION DEL PERSONAL – Pasivos Trámite

<i>Grado de acuerdo</i>	2004	2007
Muy bajo	0,6	0,5
Bajo	6,6	4,4
Medio	16,5	19,6
Alto	58,9	66,8
Muy Alto	17,4	8,7
<i>Total</i>	<i>100,0</i>	<i>100,0</i>

El resultado de este Índice muestra que el 75% de los entrevistados se ubican en los rangos de muy alto o alto grado de acuerdo con las afirmaciones sobre la capacidad de los recursos humanos. Los valores son similares en ambos períodos evaluados.

#### 2.2.2 Información y documentación

Una batería de ítems incluidos en el cuestionario, permiten conocer la satisfacción con el BPS respecto a la información brindada y la documentación requerida para los trámites. En primer lugar se presenta la evaluación general sobre calidad de la información.

**Tabla 13** - Satisfacción general con la información (en %) Pasivos Trámite

<i>¿La información que le brindan en las oficinas del B.P.S. es...?</i>	1997	2001	2004	2007
Siempre incorrecta	0	0	0,6	1,0
Casi siempre incorrecta	2	2	2,5	3,0
Algunas veces incorrecta y otras correcta	12	10	17,9	18,2
La mayor parte correcta	30	36	33,7	35,2
Siempre correcta	52	51	45,3	42,6
Sin juicio	4	1	0,0	0,0
<i>Totales</i>	<i>100</i>	<i>100</i>	<i>100,0</i>	<i>100,0</i>

La opinión se mantiene mayoritariamente en las categorías *de la mayor parte correcta – siempre correcta*. Las variaciones que se observan es que en años 1997 y 2001 cinco de cada diez entrevistados consideraba que la información brindada por el BPS era *siempre correcta*, y en los años siguientes desciende a cuatro de cada diez quienes tienen esa opinión. En el otro extremo las categorías *casi siempre incorrecta - y siempre incorrecta*, si bien aumentan, no acumulan porcentajes importantes.

El nivel de satisfacción de los Pasivos Trámites respecto a la información brindada y documentación requerida para realizar los trámites se relevó a través de varios ítems, que referían entre otros aspectos a los requisitos para realizar los trámites, su operativa y la cantidad o claridad de los formularios que deben completarse.

**Tabla 14 - Satisfacción con información y documentación (en %) Pasivos Trámite**

Aspectos	Niveles de satisfacción	2004	2007
Información requisitos	Insatisfacción	7,3	6,4
	Ni insatisfecho ni satisfecho	8,3	13,4
	Satisfacción	82,2	78,8
	Ignorado	2,2	1,4
	<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>
Información operativa de los tramites	Insatisfacción	7,3	7,3
	Ni insatisfecho ni satisfecho	8,8	10,9
	Satisfacción	80,4	78,8
	Ignorado	3,5	3,0
	<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>
Documentos y requisitos que solicitan	Insatisfacción	6,1	5,8
	Ni insatisfecho ni satisfecho	6,8	11,5
	Satisfacción	84,4	80,9
	Ignorado	2,8	1,8
	<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>
Cantidad de formularios a completar	Insatisfacción	7,5	7,3
	Ni insatisfecho ni satisfecho	11,2	12,6
	Satisfacción	76,0	76,7
	Ignorado	5,3	3,4
	<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>
Claridad de los formularios a completar	Insatisfacción	4,0	5,7
	Ni insatisfecho ni satisfecho	8,3	8,0
	Satisfacción	82,7	82,2
	Ignorado	5,0	4,1
	<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>
Exactitud liquidación montos a cobrar	Insatisfacción	15,5	10,2
	Ni insatisfecho ni satisfecho	9,4	8,0
	Satisfacción	67,1	77,3
	Ignorado	8,0	4,5
	<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

Todos los ítems acumulan porcentajes de satisfacción en el entorno al 80% y los niveles de insatisfacción son bajos, excepto para el ítem “exactitud de la liquidación de los montos a cobrar” que supera el 10%. Si comparamos el resultado de cada ítem con la medición anterior vemos que todos ellos mantienen un valor similar, salvo el último que refiere a la exactitud de la liquidación de los montos a cobrar, con una satisfacción que alcanza un 67% en 2004 con una mejora del 10% en los niveles de satisfacción de los usuarios, pasando al 77% en 2007.

El índice general de satisfacción que resume las respuestas de todos los ítems anteriores permite observar que un 84% de los encuestados presenta niveles de satisfacción altos o muy altos.

**INDICE DE SATISFACCION CON INFORMACION RECIBIDA Y DOCUMENTACION SOLICITADA – Pasivos Trámite**

Niveles de satisfacción	004	2007
Muy bajo	0,2	0,6
Bajo	4,7	2,6
Medio	1,3	12,9
Alto	6,7	73,0
Muy alto	7,1	10,9
<b>Total</b>	<b>00,0</b>	<b>100,0</b>

Puede concluirse que la información brindada por el BPS y la documentación requerida para la realización de los trámites resulta satisfactoria para la amplia

mayoría de los encuestados. Los valores para este índice se mantienen estables con respecto a la medición anterior.

Además de recoger los niveles de satisfacción de los usuarios con la información y trámites, se abordó también la evaluación de estos aspectos con una serie de afirmaciones con las cuales los encuestados debían manifestar su grado de acuerdo o desacuerdo.

Cuatro son afirmaciones positivas, que al obtener una respuesta de un mayor grado de acuerdo equivale a una mejora en ese aspecto, y dos afirmaciones es la obtención de menor grado de acuerdo con dicha afirmación equivalente a una mejora como lo son: *hay que concurrir varias veces* y *falta unificación en la información*.

**Tabla 15 - Evaluación de la información y documentación (en %) Pasivos Trámite**

	<i>Niveles de acuerdo</i>	<b>2004</b>	<b>2007</b>
El BPS comunica en tiempo y forma	Desacuerdo	21,3	16,5
	Ni desacuerdo - ni acuerdo	9,5	16,0
	Acuerdo	45,9	50,1
	Ignorado	23,3	17,3
	<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>
El BPS publicita sus servicios y beneficios	Desacuerdo	13,4	15,5
	Ni desacuerdo - ni acuerdo	10,5	14,5
	Acuerdo	60,6	59,1
	Ignorado	15,6	10,8
	<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>
Los documentos son fáciles de obtener	Desacuerdo	9,5	9,0
	Ni desacuerdo - ni acuerdo	7,3	14,0
	Acuerdo	79,9	74,5
	Ignorado	3,3	2,4
	<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>
Hay que concurrir varias veces	Desacuerdo	16,5	17,3
	Ni desacuerdo - ni acuerdo	7,7	13,5
	Acuerdo	71,5	66,8
	Ignorado	4,3	2,3
	<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>
Falta unificación en la información	Desacuerdo	14,0	13,9
	Ni desacuerdo - ni acuerdo	10,2	13,1
	Acuerdo	67,9	64,9
	Ignorado	7,9	8,0
	<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>
Los trámites son simples	Desacuerdo	16,7	15,7
	Ni desacuerdo - ni acuerdo	8,8	15,9
	Acuerdo	71,6	66,0
	Ignorado	2,9	2,2
	<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

El ítem que recoge mayor nivel de acuerdo es la facilidad para obtener los documentos con valores superiores al 70%. Otros tres, referidos a la simplicidad de los trámites, la falta de unificación en la información y la concurrencia varias veces para presentar documentos presentan niveles de acuerdo más bajos, entorno al 65%, En tanto el ítem referido a la publicitación de los servicios alcanza un 60%.

Por último, existe un ítem con respuestas positivas del 50%, que refiere a la comunicación en tiempo y forma de los cambios de la legislación. De todas formas este ítem presenta una leve mejora con relación al 2004 donde se ubicaba entorno al 45%.

El índice que se presenta resume las opiniones de los Pasivos Trámites en este aspecto.

**INDICE DE EVALUACION SOBRE, TRAMITES INFORMACION RECIBIDA Y DOCUMENTACION SOLICITADA. Pasivos Trámite**

<i>Niveles de satisfacción</i>	<i>2004</i>	<i>2007</i>
Muy bajo	1,7	1,4
Bajo	9,1	7,5
Medio	20,2	26,8
Alto	53,6	56,5
Muy alto	15,4	7,8
<i>Total</i>	<i>100,0</i>	<i>100,0</i>

El resultado de este Índice para los Pasivos Trámite, muestra que el 64,3% de los entrevistados se ubica en los rangos muy alto y alto. Un 26,8 se ubica en un nivel medio. Mientras que los niveles bajo y medio bajo acumulan un 8,9% de las respuestas. Estos datos indican que hubo una leve variación entre las mediciones de referencias, ya que aumentó cercano al 6% el porcentaje de juicios medio en desmedro de los juicios altos.

**Tabla 16 - Evaluación de la información y documentación (en %) Pasivos Cobro**

<i>Acuerdo con:</i>	<i>Niveles de acuerdo</i>	<i>2004</i>	<i>2007</i>
El BPS realiza la liquidación de montos correctamente.	Desacuerdo	7,9	8,5
	Ni desacuerdo - ni acuerdo	6,1	7,1
	Acuerdo	76,0	75,0
	Ignorado	10,0	9,4
	<i>Total</i>	<i>100,0</i>	<i>100,0</i>
El BPS publicita sus servicios y beneficios.	Desacuerdo	15,9	19,2
	Ni desacuerdo - ni acuerdo	10,7	13,4
	Acuerdo	59,6	56,1
	Ignorado	13,8	11,3
	<i>Total</i>	<i>100,0</i>	<i>100,0</i>
El BPS comunica en tiempo y forma cambios de legislación	Desacuerdo	17,3	15,6
	Ni desacuerdo - ni acuerdo	17,1	16,6
	Acuerdo	48,1	51,8
	Ignorado	17,5	16,0
	<i>Total</i>	<i>100,0</i>	<i>100,0</i>

Entre los Pasivos Cobro, el ítem que recibe más acuerdo en ambos períodos es “el BPS realiza la liquidación de los montos correctamente” que recoge porcentajes de 76% y 75%. Los dos ítems restantes presentan leves variaciones en las mediciones de referencia, aumentando levemente el referido al BPS publicita sus servicios, y disminuyendo el que refiere el que la Institución “comunica en tiempo y forma los cambios de legislación”.

**2.2.3 Infraestructura**

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

**Tabla 17 - Satisfacción con diferentes aspectos de la Infraestructura (en %) Pasivos Trámite**

<i>Niveles de satisfacción</i>	Sala		Señalización		Privacidad		Horarios	
	2004	2007	2004	2007	2004	2007	2004	2007
Insatisfacción	3,1	3,2	4,7	2,4	6,0	5,1	4,1	4,0
Ni insatisfecho ni satisfecho	6,5	6,7	5,5	5,2	8,1	7,7	4,6	3,6
Satisfacción	90,5	87,5	89,7	89,9	86,0	85,9	81,3	91,3
<b>Total</b>	<b>100,0</b>							

El nivel de satisfacción en todos los ítems evaluados se ubica en torno al 80%. El índice de satisfacción con la infraestructura del BPS que se presenta a continuación ubica el 92,4% de los usuarios en los niveles altos o muy altos de satisfacción con la infraestructura.

### INDICE GENERAL DE SATISFACCIÓN CON LA INFRAESTRUCTURA - Pasivos Trámite

<i>Nivel de satisfacción</i>	2004	2007
Muy insatisfecho	0,0	0,0
Insatisfecho	1,4	0,8
Ni Insatisfecho ni satisfecho	7,9	6,8
Satisfecho	64,8	69,8
Muy satisfecho	25,8	22,6
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

El índice de satisfacción con la infraestructura muestra valores que alcanzan y superan el 90%.

#### 2.2.4 Tiempos

A través de cuatro preguntas fue posible conocer el tiempo de espera en las oficinas del BPS para la realización de trámites, el tiempo que insumió el trámite de su prestación y los niveles de satisfacción con ambos aspectos<sup>8</sup>.

**Tabla 18 - Tiempo de espera en las oficinas del BPS (en %) Pasivos Trámite**

<i>Cuándo va al BPS ¿Cuánto tiempo tuvo que esperar para ser atendido?</i>	2004	2007
Hasta 30 minutos	62,1	64,3
De 30 minutos a una hora	21,2	20,6
De una hora a dos horas	2,8	2,6
De dos horas a tres horas	10,8	10,8
Más de tres horas	3,1	1,7
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

El 84,9% declara haber tenido que esperar menos de una hora para realizar su último trámite en las oficinas del BPS. Este indicador presenta una leve mejora con respecto al 2004, con un incremento del 3% de los usuarios de ese segmento que esperaron menos de media hora para hacer su último trámite.

<sup>8</sup> Tanto las respuestas de duración del trámite como tiempo de espera en ser atendido en oficinas del BPS presentan una fuerte concentración de casos en los valores bajos existiendo valores extremos altos en ambas distribuciones. Por esta razón, las medias resultan engañosas, ya que encontrándose afectadas por los valores extremos dan sistemáticamente la idea que se demora más tiempo en culminar un trámite o en ser atendido en oficinas del BPS, de lo que sucede con la mayoría de los usuarios. En ese lugar se ha optado por presentar las respuestas agrupadas en tramos.

En cuanto al nivel de satisfacción, con esa espera más de las tres cuartas partes en el último período expresan estar satisfechos.

**Tabla 19** - Satisfacción con el tiempo de espera en la atención (en %) Pasivos Trámite

¿Cuan satisfecho se encuentra con el tiempo que demoran en atenderle?	1997	2001	2004	2007
Muy insatisfecho – insatisfecho	29	15	12,5	11,9
Ni insatisfecho - ni satisfecho	16	16	9,1	13,1
Muy satisfecho – satisfecho	55	69	78,4	75,0
<i>Totales</i>	<i>100</i>	<i>100</i>	<i>100,0</i>	<i>100</i>

Comparativamente el nivel de satisfacción aumenta en forma significativa hasta 2004 período en el que alcanza el mayor porcentaje (78,4%) y se mantiene estable con valores similares en el 2007.

Los niveles de satisfacción con el tiempo de inicio y finalización del trámite de su prestación se ubican mayoritariamente en las categorías de *muy satisfecho - satisfecho* con valores que alcanzan el 85% en 2007 lo que significa un aumento de aproximadamente 7 puntos con respecto a 2004.

**Tabla 20** - Satisfacción con la duración del trámite (en %) Pasivos Trámite

Y con respecto a la duración del trámite ¿Cual es su nivel de satisfacción?	2004	2007
Muy insatisfecho – insatisfecho	12,3	16,2
Ni insatisfecho ni satisfecho	9,4	8,8
Satisfecho – muy satisfecho	78,3	85,0
<i>Total</i>	<i>100,0</i>	<i>100,0</i>

### 3. Pasivos Cobro - Sistema de Cobro

La modalidad de cobro - lugares donde los pasivos hacen efectivo sus haberes - es uno de los aspectos a través de los cuales se evaluó la satisfacción con el sistema de cobro.

**Tabla 21** - Satisfacción con la modalidad de cobro (en %) Pasivos Cobro

¿Cuál es su nivel de satisfacción general con la modalidad de cobro?	2004	2007
Insatisfacción	2,3	3,3
Ni insatisfecho ni satisfecho	2,3	4,4
Satisfacción	95,3	92,3
<i>Total</i>	<i>100,0</i>	<i>100,0</i>

El nivel de satisfacción en este aspecto si bien puede considerarse importante al alcanzar valores del 95% y 92% en ambos períodos, se observa una leve reducción del orden del 3% 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.

**Tabla 22 - Satisfacción con el sistema de cobro (en %) Pasivos Cobro**

Cuál es su nivel de satisfacción con los siguientes aspectos vinculados al lugar de cobro?		2004	2007
Seguridad del local	Desacuerdo	2,5	2,8
	Ni desacuerdo - ni acuerdo	3,6	4,3
	Acuerdo	93,9	90,5
	Ignorado	0,0	2,4
<i>Total</i>		<i>100,0</i>	<i>100,0</i>
Amabilidad del personal	Desacuerdo	0,2	1,4
	Ni desacuerdo - ni acuerdo	1,9	1,5
	Acuerdo	98,0	91,5
	Ignorado	0,1	5,6
<i>Total</i>		<i>100,0</i>	<i>100,0</i>
Privacidad en el momento de cobro	Desacuerdo	4,1	5,3
	Ni desacuerdo - ni acuerdo	9,2	7,1
	Acuerdo	85,8	85,3
	Ignorado	0,9	2,3
<i>Total</i>		<i>100,0</i>	<i>100,0</i>
Horario del local	Desacuerdo	1,7	1,3
	Ni desacuerdo - ni acuerdo	1,7	2,7
	Acuerdo	96,6	94,7
	Ignorado	0,0	1,3
<i>Total</i>		<i>100,0</i>	<i>100,0</i>
Accesibilidad del local	Desacuerdo	0,4	1,8
	Ni desacuerdo - ni acuerdo	3,7	2,5
	Acuerdo	95,0	93,4
	Ignorado	0,9	4,3
<i>Total</i>		<i>100,0</i>	<i>100,0</i>
Tiempo de espera	Desacuerdo	3,7	3,3
	Ni desacuerdo - ni acuerdo	5,9	8,5
	Acuerdo	90,4	86,0
	Ignorado	0,0	2,2
<i>Total</i>		<i>100,0</i>	<i>100,0</i>

Como puede observarse, si bien todos ellos recogen un alto nivel de satisfacción, por encima del 85%, en términos comparativos en 2007 la mayoría presentan una leve reducción al momento de expresar su acuerdo. Excepto *privacidad en el momento del cobro* que se mantiene con valores similares en ambos periodos, el resto de los ítems 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*.

Por último se interrogó 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 hacen efectivo el cobro de su prestación.

**Tabla 23 - Lugar de último cobro según lugar en el que preferiría cobrar (en %) Pasivos Cobro**

Preferiría cobrar en:	Cobró en:										Total	
	BPS		Abitab		Correo		BROU		Otro Banco		2004	2007
	2004	2007	2004	2007	2004	2007	2004	2007	2004	2007	2004	2007
BPS	<b>80,0</b>	<b>71,6</b>	17,3	3,2	21,3	100,0	16,3	2,9	21,6	7,7	20,2	10,6
ABITAB	6,7	16,4	<b>69,5</b>	<b>91,4</b>	6,6	0,0	1,6	29,8	5,4	23,1	28,9	49,1
El Correo	0,0	0,0	1,3	0,9	<b>62,3</b>	<b>0,0</b>	0,0	0,3	0,6	0,0	7,0	0,5
BROU	13,3	10,4	10,2	3,6	4,9	0,0	<b>81,4</b>	<b>66,0</b>	10,8	5,1	25,3	35,0
Otro Banco		1,5	1,8	0,9	4,9	0,0	0,8	1,0	<b>61,7</b>	<b>64,1</b>	18,6	4,8
<i>Total</i>	<i>100,0</i>											

El lugar de cobro de preferencia por los pasivos para hacer efectivos sus haberes es en ambos períodos la cadena ABITAB, quien presenta 20 puntos porcentuales de aumento en 2007 en relación a 2004.

En 2007, el 91,4% de los usuarios que cobran en la cadena de ABITAB, nombran esa misma empresa al ser consultados por el lugar que elegirían para cobrar en el futuro su prestación. El BPS retendría algo más del 70% de los usuarios.

#### 4. Servicio de Atención Telefónica 19-97

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

**Tabla 24** - Conocimiento y uso del servicio de Atención Telefónica (en %)

	Ud. conoce el servicio de atención telefónica del BPS?				Alguna vez utilizó este servicio?				
	Trámite		Cobro		Trámite		Cobro		
	2004	2007	2004	2007	2004	2007	2004	2007	
Conoce el servicio	52,3	67,9	40,1	53,6	Sí, lo utilizó	60,7	78,7	37,6	58,2
No lo conoce	47,5	32,1	59,9	46,4	Nunca lo utilizó	39,3	21,3	62,4	41,8
	0,2	0,0	0,0	0,0	No corresponde	0,0	0,0	0,0	0,0
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

Con respecto al grado de conocimiento en 2007 aproximadamente el 70% de los entrevistados de Pasivos Trámite, declara que lo conoce o que escuchó hablar de él. De quienes declaran conocer el servicio, el 78,7% lo ha utilizado alguna vez. Estos porcentajes representan un incremento significativo en el uso de este Servicio, en comparación con la medición del 2004.

Mientras que en Pasivos Cobro, alcanza en 2007 el 54% quienes expresan conocer el servicio y el 58% quien lo ha utilizado alguna vez, valores que en términos comparativos significan también un incremento significativo.

**Tabla 25** - Frecuencia de llamadas al servicio de Atención Telefónica \* (en %)

¿Con qué frecuencia diría Ud. que se comunica con el 19-97?	Trámite		Cobro	
	2004	2007	2004	2007
Todas las semanas	2,9	2,3	1,1	0,0
Todos los meses	12,1	8,9	10,0	7,8
Cada 2 o 3 meses	22,5	16,5	12,2	17,1
Cada 6 meses	16,3	17,3	13,3	16,1
Una vez por año	23,7	25,0	24,5	26,0
Menos de una vez por año	22,5	30,0	38,9	33,0
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

(\*) sólo quienes declaran conocer el servicio y haberlo utilizado.

La frecuencia con que se utiliza el servicio es variada, pudiendo destacarse que más del 50% de los Pasivos Trámite y alrededor de un 60% de los Pasivos Cobro que llaman al 19-97 declaran hacerlo una vez al año o menos. Esta frecuencia donde predomina el uso esporádico del servicio se mantiene con valores similares en ambos períodos. De todos modos, es claro que no necesariamente se debe recurrir a este servicio con mayor frecuencia, dependiendo este hecho del tipo de prestación y el estado del trámite de cada usuario.

**Tabla 26 - Satisfacción general con el Servicio 19-97 \* (en %) Pasivos Trámite**

<i>Grado de satisfacción</i>	<i>Trámite</i>		<i>Cobro</i>	
	<i>2004</i>	<i>2007</i>	<i>2004</i>	<i>2007</i>
Muy insatisfecho – insatisfecho	6,4	8,5	4,3	10,3
Ni insatisfecho ni satisfecho	5,8	6,0	7,7	9,5
Satisfecho – muy satisfecho	84,9	84,2	88,0	80,0
Sin información	2,9	1,3	0,0	0,2
<i>Total</i>	<i>100,0</i>	<i>100,0</i>	<i>100,0</i>	<i>100,0</i>

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

La satisfacción global con el servicio de aquellos que efectivamente lo utilizaron resultó alta: el 84% de los usuarios de Pasivos Trámite manifiesta estar muy satisfecho o satisfecho con el mismo en ambos períodos. En Pasivos Cobro aún cuando la satisfacción global se mantiene en niveles altos, se observa que ésta disminuye un 8% en las categorías positivas en el último período y crece en 6% las categorías negativas de insatisfacción con el servicio telefónico.

Para profundizar en la satisfacción con los diferentes aspectos del servicio telefónico, se utilizó una batería de nueve ítems, que referían entre otros aspectos a la amabilidad de los telefonistas, el tiempo en que se resuelve la consulta y la calidad de la información brindada.

**Tabla 27 - Satisfacción con aspectos específicos de la atención telefónica (en %) Pasivos Trámite**

<i>Aspectos</i>	<i>Niveles de satisfacción</i>	<i>2004</i>	<i>2007</i>
Amabilidad de los telefonistas	Insatisfacción	1,0	1,0
	Ni insatisfecho ni satisfecho	1,3	4,0
	Satisfacción	96,0	92,8
	Ignorado	1,7	2,2
	<i>Total</i>	<i>100,0</i>	<i>100,0</i>
Tiempo de espera para ser atendido	Insatisfacción	13,2	23,2
	Ni insatisfecho ni satisfecho	12,1	18,2
	Satisfacción	73,0	57,2
	Ignorado	1,7	1,4
	<i>Total</i>	<i>100,0</i>	<i>100,0</i>
Tiempo de resolución de consultas	Insatisfacción	8,1	2,9
	Ni insatisfecho ni satisfecho	6,3	11,2
	Satisfacción	83,9	84,7
	Ignorado	1,7	1,2
	<i>Total</i>	<i>100,0</i>	<i>100,0</i>
Capacidad para resolver consultas	Insatisfacción	5,7	5,1
	Ni insatisfecho ni satisfecho	8,6	7,4
	Satisfacción	81,6	85,5
	Ignorado	4,1	3,0
	<i>Total</i>	<i>100,0</i>	<i>100,0</i>
Información sobre Derechos y beneficios	Insatisfacción	5,2	4,4
	Ni insatisfecho ni satisfecho	5,7	5,6
	Satisfacción	77,6	78,8
	Ignorado	11,5	11,2
	<i>Total</i>	<i>100,0</i>	<i>100,0</i>
Requisitos para realizar trámites	Insatisfacción	4,5	4,5
	Ni insatisfecho ni satisfecho	5,7	4,0
	Satisfacción	80,5	80,7
	Ignorado	9,3	10,8
	<i>Total</i>	<i>100,0</i>	<i>100,0</i>
Operativa de los trámites	Insatisfacción	4,0	4,0
	Ni insatisfecho ni satisfecho	6,3	5,3
	Satisfacción	76,4	78,9
	Ignorado	13,3	11,8
	<i>Total</i>	<i>100,0</i>	<i>100,0</i>

Estado de los trámites	Insatisfacción	5,2	6,5
	Ni insatisfecho ni satisfecho	4,6	5,4
	Satisfacción	79,3	77,6
	Ignorado	10,9	10,5
	<i>Total</i>	<i>100,0</i>	<i>100,0</i>
Fechas de cobro	Insatisfacción	1,7	3,5
	Ni insatisfecho ni satisfecho	1,7	1,0
	Satisfacción	75,3	81,9
	Ignorado	21,3	13,6
	<i>Total</i>	<i>100,0</i>	<i>100,0</i>

En su mayoría los indicadores seleccionados para evaluar la atención telefónica se aproximan al 80% de satisfacción. Se destaca la amabilidad de los telefonistas que superan el 90% de satisfacción. El ítem con menor satisfacción en 2007 es el tiempo de espera para ser atendido (57%). Estos niveles de satisfacción por indicador son consistentes con el nivel de satisfacción global alcanzado por el servicio.

En términos comparativos, se observa un leve aumento de la ya alta satisfacción con el servicio, salvo en el ítem de *tiempo de espera para ser atendido* que reduce en 16% el nivel de satisfacción.

## 5. Síntesis

El 74% de los usuarios que tramitan pasividades y el 57% de los que cobran pasividades manifiestan una muy buena o buena evaluación de la Institución.

El 69% de quienes tramitan pasividades y el 59% de los que cobran pasividades considera que la Institución está mejorando, sea de una forma rápida o lenta.

El 59% de los que tramitan pasividades y el 51% de los que cobran pasividades daría una opinión favorable si fuese consultado al respecto.

En 2007 el 30% de los que tramitan pasividades y 28% de los que las cobran manifestó su intención de quejarse por el servicio que se le ofrece. Se registra un leve aumento de las quejas con relación a 2004.

La evolución de estos indicadores con respecto al 2004 muestra una reducción de las evaluaciones muy positivas de la institución en el segmento de los pasivos cobro que alcanza el orden del 15%. En tanto se verifica un aumento de la percepción de que la Institución está mejorando en los últimos años en un orden de 6% en cada segmento.

El 71% de los que están tramitando pasividades manifiestan su satisfacción con los servicios brindados por el BPS. En relación con el 2004, se observa una leve reducción de la satisfacción (6%) y un aumento en la categoría neutra del orden del (5%).

El 86% muestra un nivel de satisfacción alto con el personal en el momento de realizar los trámites. El aspecto mejor evaluado refiere a la *amabilidad del personal*, registrando un 89% de satisfacción y el que recibe la peor evaluación es el referido a la *información sobre requisitos para las obligaciones*, con aproximadamente un 76% de satisfacción.

El 88% de los usuarios, en el índice general de satisfacción del trato brindado por el personal, tiene un nivel alto o muy alto. En la medición del 2004 este porcentaje fue similar.

El índice general de satisfacción con la *Capacidad de los Recursos Humanos* muestra que el 75,5% de los encuestados se ubica en los rangos de satisfacción muy alto o alto. Estos valores son los mismos obtenidos en el 2004.

El índice general de satisfacción con la *Información y la Documentación* que brinda el BPS muestra que un 84% de los encuestados presenta niveles de satisfacción altos o muy altos. Los valores para este Índice se mantienen estables con respecto a la medición anterior.

El ítem específico sobre la *exactitud con la liquidación de los montos a cobrar*, presenta una mejora del 10% en los niveles de satisfacción pasando del 67% en 2004 al 77% en 2007.

El resultado del índice general de evaluación sobre los *Trámites, la Información y la Documentación* en los Pasivos Trámite muestra que el 84% de los encuestados se ubica en los rangos positivos (muy alto y alto). Con relación al 2004 los valores de este índice se mantienen estables con respecto a la medición anterior.

El 92% se encuentra satisfecho con las características del local donde tramitaron su prestación, no observándose diferencias entre los distintos aspectos sometidos a evaluación.

El 85% de los encuestados declara haber tenido que esperar menos de una hora para realizar su último trámite en oficinas del BPS. El 75% de los usuarios tiene un alto o muy alto nivel de satisfacción con el tiempo de espera.

## Siglas y Abreviaturas

AFAP	Administradora Fondo Ahorro Previsional
BPS	Banco de Previsión Social
FCS	Facultad de Ciencias Sociales
HL	Historia Laboral
IVS	Invalidez, Vejez y Supervivencia
RCOR	Registros Corporativos
RING	Reingeniería

## Documentos de Referencia

- Equipos / MORI TEA/DELOITTE & TOUCHE  
Informes Finales 1997 - 1998
- Facultad de Ciencias Sociales (FCS) – Departamento de Sociología (DS)  
Encuestas de Satisfacción de Usuarios BPS. Activos, Pasivos, Empresas Contribuyentes y Activos Informe Final 2004 Págs. 36-69

- Facultad de Ciencias Sociales (FCS) – Departamento de Sociología (DS)  
Confección de un Diseño Muestral para el estudio de los usuarios BPS. Julio 2005
- Facultad de Ciencias Sociales (FCS) – Departamento de Sociología (DS)  
Encuestas de Satisfacción Usuarios BPS. Activos, Pasivos, Empresas Contribuyentes y Materno Infantil Informe Final 2007.
- Memoria y Balance Banco de Previsión Social - Prestaciones de Pasividad años: 1997 , 1998 ,1999 , 2000, 2001, 2002, 2003, 2004, 2005 y 2006.

## A n e x o I

Las modificaciones en la gestión institucional que se realizaron en los últimos años, principalmente las vinculadas a las modalidades de contacto con la población<sup>9</sup>, significaron también cambios en el abordaje metodológico de los estudios. El siguiente cuadro describe a grandes rasgos las principales modificaciones y ajustes realizados.

PRESTACIONES DE PASIVIDAD – ABORDAJE METODOLÓGICO		
	Sistema aplicado 1997-1998-2001	Sistema aplicado 2004 - 2007
<b>Relevamiento datos</b>	Encuestas en punto en salas espera donde se prestan los servicios.	Encuestas dirigidas en hogares, a todas las personas que finalizaron un trámite de pasividad en el período de referencia. <sup>10</sup>
<b>Diseño muestral<sup>11</sup></b>	Muestreo aleatorio de días y horas en los días en que se ofrecen los servicios de Cobro y Trámite de pasividades.	Muestreo aleatorio simple que incluya Montevideo e Interior.
<b>Aspectos investigar</b>	<p>Se simplificaron y modificaron la formulación de algunas preguntas</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>5. Evaluación global del BPS</li> <li>6. Evolución en los últimos años del BPS</li> <li>7. Conocimiento de servicios que presta la institución</li> <li>8. Evaluación de aspectos específicos de la atención.                             <ol style="list-style-type: none"> <li>8.1 Recursos Humanos</li> <li>8.2 Información y documentos</li> <li>8.3 Infraestructura</li> <li>8.4 Tiempos</li> </ol> </li> <li>5. Modulo 1997 – Agenda</li> </ol>	

### Información Socio - Demográfica

Los usuarios - beneficiarios de los servicios de Prestaciones de Pasividad que componen la muestra en los dos últimos períodos evaluados presentan las siguientes características: son en su mayoría mujeres, (más del 60% en ambos períodos), la mitad de ellas viudas, y un 30% casadas, pensionistas (55%) y

<sup>9</sup> Modalidades de contacto: atención personalizada, pago y cobro a través de agentes externos, atención telefónica, agenda, Conexión Remota.

<sup>10</sup> Período de referencia: un año y con Cédula de Identidad que termine en 6.

<sup>11</sup> El procedimiento de selección fue acordado con el equipo técnico a cargo del estudio, siguiendo las recomendaciones del Informe Confección de un Diseño Muestral para el Estudio de los Usuarios del Banco de Previsión Social –2005. Cada una de estas muestras alcanzó un nivel de confianza del 95% y un nivel de error máximo del 5% considerado como parámetro poblacional la evaluación general del BPS que estas poblaciones presentaban en estudios anteriores. Para la encuesta de pasivos que no tramitaron su pasividad recientemente, la muestra se realizó simultáneo con la de la encuesta de opinión pública.

jubiladas (45%) que se distribuyen según el tipo de ocupación en trabajadores de servicios (31,7%) y trabajadores no calificados (31,7%), del ámbito privado, seguido del público. Con relación a su nivel educativo, la distribución presenta valores similares (alrededor del 20%) en primaria y secundaria.

## A n e x o II

Como en las entregas anteriores, en este anexo el lector tendrá una referencia general de los principales hechos, - destacados en los documentos anuales *Memoria y Balance* del Banco de Previsión Social - que pautaron la actividad en este caso de las Prestaciones de Pasividad en el período 1997-2007.

La finalidad es tenerlos presentes al momento de leer los datos, en la medida que explicarían la variabilidad de los resultados obtenidos en los diferentes períodos evaluados.

La información con los resultados de los estudios sobre las Prestaciones del BPS se presentó en diferentes momentos, por lo que al realizar la referencia se reiteran los principales hechos ocurridos, destacándose en esta oportunidad los específicos relacionados con las Prestaciones de Pasividad.

### MEMORIA Y BALANCE BPS 1997- 1998

El compromiso asumido por el Banco de Previsión Social a partir de 1995 continúa vigente en este período y se relaciona con:

*Nuevo Sistema Previsional*: asegurar satisfacer en forma eficaz los requerimientos que surgieran del nuevo sistema previsional. La entrada en vigencia de este sistema en abril de 1996 demandó a la institución un conjunto de nuevas responsabilidades a cumplir.<sup>12</sup>

*Mejora de Gestión*<sup>13</sup>: incorporar una sustancial mejora en la gestión del BPS, llevando a un proceso de reestructuración de la organización administrativa del BPS y de su gestión, de la definición de su misión como organización de servicios, que se concreta en la introducción de nuevos sistemas y métodos de trabajo.

En lo que refiere a las prestaciones de pasividad:

*Trámite de beneficios*: el énfasis en la atención personalizada y una mayor descentralización operativa de sucursales y agencias del Interior, permitió reducir los tiempos promedios de trámite en el otorgamiento de los beneficios, con la consecuente reducción del número total de expedientes en curso.<sup>14</sup> La incorporación de tecnología y la permanente actualización de los sistemas permitieron trabajar en tiempo real. Los tiempos promedio de trámites en el otorgamiento de beneficios en diciembre 1998 se ubicaban en 2 meses y 5 días la etapa de documentación y un mes y 15 días la de liquidación. En el caso específico

<sup>12</sup> I) Recaudar en forma nominada el aporte de las empresas y sus trabajadores, II) registrar la historia laboral de los trabajadores III) distribuir los aportes según la opción efectuada por los afiliados activos IV) notificar la historia laboral V) otorgar las prestaciones de acuerdo con los registros de la historia laboral.

<sup>13</sup> A comienzos de 1997 fue aprobado lo que se denominó Plan de Calidad, para desarrollar su actividad como proveedor de soluciones para los nuevos procesos de gestión, se implementaron los sistemas y procedimientos para administrar la Cuota Mutua a pasivos, se pusieron en funcionamiento los sistemas para otorgar préstamos sociales a los Pensionistas a la Vejez y se creó el Órgano Desconcentrado de la Asesoría Tributaria y Recaudación (A.T.y R.).

<sup>14</sup> El total de expedientes en trámite: 49603 en 1993, se redujeron a 22.292 en 1997 y a 20.151 expedientes promedios en 1998 (Memoria y Balance BPS años 1997 y 1998).

de la Pensión Vejez el índice medio de liquidación y ajuste se situó en 2 meses y 7 días.

**Aumento del número de pasividades:** en 1997 se ubicó en 725.500 (2,04% por encima del año anterior) Las jubilaciones crecieron un 3,53%, las pensiones un 0,35% y las pensiones a la vejez un 0,68%.

**Cobertura de salud a pasivos:** se destaca la nueva cobertura de la Cuota Mutua para los pasivos de menores ingresos, instituida en el marco de la Reforma de la Seguridad Social Ley 16.713. Cifras de solicitudes de opción mutua 1997: ya afiliados 14.362 – nuevos afiliados 9.801, Interior 10.612 – Montevideo 13.551. En 1998 se proporciona cobertura aun segundo tramo de pasivos elevando a más del doble del año anterior al alcanzar 45.751 beneficiarios.

**Historia Laboral hacia atrás:** para lograr la jubilación automática<sup>15</sup> que es el objetivo final de la mejora de gestión en lo que refiere a las prestaciones de retiro (jubilación, pensión), el BPS está relevando la Historia Laboral anterior de los trabajadores. Con esa finalidad se realizan en forma sistemática las siguientes acciones: a) *captura de información de fuentes internas*. Se ha logrado la información histórica para 161.695 personas mediante la utilización de archivos del propio BPS (ex SATO). b) *selección de documentación* y c) *captura de información*. Se inició y se han logrado 28 acuerdos con instituciones oficiales, mediante convenio, para la generación de la información histórica en el propio organismo donde se desempeña el funcionario, con transmisión electrónica de toda la información requerida para el trámite.

**Préstamos Sociales:** tradicionalmente los pasivos del Instituto accedían a préstamos de consumo a través del BROU, que se tramitaban ante el BPS. En 1998 se adiciona una nueva modalidad, por la cual con fondos de las AFAP, el BPS proporciona crédito al segmento de los pensionistas por vejez e invalidez, permitiendo que accedan a este beneficio un conjunto de afiliados que no operaban en la banca.

## Reingeniería de Prestaciones<sup>16</sup>

Dentro del proceso de mejora de gestión se define realizar una reingeniería de los procesos administrativos asociados a la solicitud, trámite y otorgamiento de los beneficios a cargo de la Repartición Prestaciones.

Se trata de un proyecto que a lo largo de cuatro años invertirá unos treinta millones de dólares con la finalidad de fortalecer al BPS como un organismo prestador de beneficios con procesos automáticos o eminentemente simples, reduciendo los

<sup>15</sup> Jubilación automática: que la persona al solicitar su pasividad, el Banco de Previsión Social cuente con toda la información en sus bases de datos para establecer si tiene derecho a la prestación y en caso afirmativo establecer el monto de la misma.

<sup>16</sup> Se adoptó - como estrategia de desarrollo y puesta en funcionamiento - la contratación en modalidad de *llave en mano* comprendiendo: desarrollo, instalación, operación y mantenimiento de aplicativos informáticos, y la instalación de un centro de cómputo, con la participación del personal del BPS para la transferencia técnica y de conocimiento. Por R.D. Nº 16.5/98 de 21.05.98 se aprobó el Pliego de Condiciones Particulares, Especificaciones Técnicas y sus Anexos disponiéndose el llamado público correspondiente y por R.D. Nº E.6-1/98 de 17.11.98 se adjudica la contratación a un consorcio internacional.

tiempos de tramitación y los traslados y esperas del público a través de la descentralización de la gestión y un uso intensivo de la tecnología informática.

*Visión de la reingeniería:* De la llamada visión vertical, históricamente vigente en el organismo, por la cual cada prestación económica de seguridad social tiene su propio proceso, se pasa a una visión horizontal por la que todos se integran en cinco procesos básicos: Atención al Cliente, Tramitación, Contralor, Liquidación e Información.

Este nuevo modelo de gestión propuesto está centrado en la persona y considera soluciones globales de simplificación y descentralización de trámites, diferenciando niveles de atención genérica y niveles de atención específica para casos complejos. Dicho modelo parte del postulado de que el activo y el pasivo, son una única persona a quien se le brindan prestaciones a lo largo de su vida: desde antes de nacer, con la afiliación y la asignación familiar prenatal, hasta después de fallecer, cuando se brinda la pensión a su causa habiente. El nuevo modelo se basa en la optimización y consolidación de la información disponible en el BPS u obtenible externamente de otros organismos públicos, entidades paraestatales y empresas privadas.

Los procesos comprendidos por la reingeniería refieren a las siguientes prestaciones económicas: jubilaciones, pensiones por sobrevivencia pensiones por vejez e invalidez, pensiones graciables, subsidios transitorios por incapacidad parcial, expensas funerarias, gastos complementarios, haberes sucesorios, rentas permanentes de seguro, subsidios por desempleo, por enfermedad y por maternidad, asignaciones familiares, ayudas extraordinarias, prótesis y lentes, beneficios salariales de la industria de la construcción y trabajo a domicilio, y retenciones judiciales; así como los sistemas asociados de notificación de historia laboral de los trabajadores y de información para la gestión.

## MEMORIA Y BALANCE BPS 1999

---

Durante 1999 se da prioridad a las acciones preparatorias orientadas a la implantación de la, reingeniería de prestaciones. De las acciones cumplidas durante este año, ha cobrado especial significación la puesta en marcha de la reconstrucción de la historia laboral de todos los trabajadores activos, la que se considera el pilar fundamental para obtener el éxito esperado con la reingeniería de prestaciones.

Nuevos servicios para pasivos:

*Prestamos sociales a los pensionista a la vejez e invalidez:* con fondos proporcionados por las AFAPs, se instrumentó un sistema por el cual este segmento de pasivos, carente de acceso a préstamos del Banco de la República Oriental del Uruguay, puede ahora acceder a una línea de préstamos del BPS,

*Puesta en práctica de la descentralización de los pagos de pasivos:* esta medida que genera ahorros internos y se traduce en una mayor comodidad para los afiliados, que pueden acceder a sus asignaciones mensuales a través de 153 lugares de pagos en los barrios de Montevideo, dio lugar a una afiliación al nuevo sistema de 53.929 a noviembre de 1999. Los pagos y cobranza descentralizada

para el interior del país, adjudicados por licitación, está prevista su implementación para el primer trimestre del próximo año.

*Cobertura de salud para pasivos:* se encuentra en vigencia la nueva etapa prevista por el art. 186 de la Ley 16.713 por el cual accedieron al beneficio de la cuota mutual nuevos afiliados pasivos jubilados, dentro de los límites que prevé la Ley, por lo que se llega a una cobertura de 47.960 para finales de 1999.

## MEMORIA Y BALANCE BPS 2000

En este período se destacan dos grandes proyectos, en los que la optimización de la calidad de información es base de la mejora de los servicios: *Reingeniería de Prestaciones y la Reconstrucción de la Historia Laboral*.<sup>17</sup>

El corriente año vio extenderse a todo el país servicios que fueron iniciados en etapas previas y trajo nuevos beneficios a los jubilados y pensionistas de la institución.

*Prestaciones de pasividad otorgadas*<sup>18</sup>: Jubilaciones 381.124 (53%), Pensiones 276.933 (38%), Pensiones a la Vejez 65.206 (9%), Subsidios Transitorios 1.812 (0%) **Total: 725.075**

*Descentralización de pagos:* como programa central que se viene ejecutando desde 1995, en el 2000 ha tenido un fuerte avance a través de su aplicación masiva en el Interior del país. Más de 165.000 pasivos del Interior cobran sus haberes mediante el sistema de pago descentralizado. El sistema permite a los pasivos cobrar en locales de distintas empresas o bancos, de manera más sencilla y rápida, y con mayor flexibilidad de días y horarios y mejores condiciones de seguridad y atención. La cantidad de locales de pagos en el Interior del país pasó de 74 a 182, lo que ha permitido una reducción del tiempo promedio del trámite.

## MEMORIA Y BALANCE BPS 2001

En este año 2001, la dinámica de la organización enfrenta al BPS a la necesidad de avanzar en la formalización de sus procesos de planificación y control de gestión. Proceso que con carácter integrador, busca en la articulación de la planificación y la gestión diaria, asegurar la coherencia vertical y horizontal en la toma de decisiones.

El Directorio define las directrices estratégicas para el período 2000-2004, y las tareas prioritarias que el BPS debe abordar para fortalecer su papel como prestador de servicios de seguridad social<sup>19</sup>.

<sup>17</sup> El objetivo es obtener información fidedigna de los trabajadores sobre servicios efectuados y remuneraciones y, a partir de ella, otorgar las prestaciones en tiempo de respuesta acorde con sus expectativas.

<sup>18</sup> Memoria y Balance 2000 Prestaciones Pasivos Pág. 29.

<sup>19</sup> Las cinco directrices estratégicas son: I) consolidar la implementación de la reforma previsional ley 16.713, II) mejorar significativamente la administración tributaria, III) incrementar la capacidad del Banco como gestor de políticas sociales, IV) acrecentar la confianza en la administración de los programas de seguridad social y V) fortalecer la infraestructura de organización y gerencia de la institución.

En el caso de Prestaciones las tareas están sujetas al cumplimiento de la directriz *Consolidar la implementación de la reforma previsional - Ley 16.713* - como respuesta a los requerimientos que la reforma del sistema de previsión social que exige al Banco de Previsión Social:

- 3) Procesar mensualmente la recaudación de los aportes previsionales en forma nominada, para generar la historia laboral del trabajador y distribuir los aportes personales a las administradoras de fondos previsionales (AFAP) en los plazos que la ley establece.
- 4) Liquidar las prestaciones IVS y las prestaciones de actividad de acuerdo con el registro de la historia laboral del trabajador, a quien ésta debe notificarsele anualmente.

En cumplimiento de esta directriz, durante 2001 se realizaron un conjunto de actividades que se tradujeron en los siguientes resultados:

- *Afiliaciones mutuales a pasivo* : en cumplimiento de disposiciones de la referida ley, 46,993 jubilados recibieron el beneficio de la cuota mutual gratuita.
- *Reingeniería de los procesos de prestaciones de pasividad*: fueron desarrollados los sistemas de la reingeniería de prestaciones de pasividad destinada a la implantación de la “jubilación automática”, que asegure la continuidad de la renta para los trabajadores y causa habientes que adquieran la condición de jubilados o pensionistas.

Los nuevos procesos de gestión se basan en la disponibilidad de la información histórica necesaria para el cómputo de servicios y el cálculo del sueldo básico jubilatorio obtenida de la historia laboral. Con estos datos se analiza el derecho y el monto de la prestación que corresponde liquidar al solicitante. Esta fase de la reingeniería de prestaciones cuenta con diversos componentes. En noviembre se implantó el Sistema de Jubilaciones en todas las oficinas del territorio nacional, y se realizó la capacitación correspondiente a los niveles gerenciales y operativos.

#### MEMORIA Y BALANCE BP 2002 –2003

---

El Directorio estableció las directrices estratégicas para el período 2000 - 2004, definiendo las tareas prioritarias que el BPS debe abordar para fortalecer su papel como prestador de servicios de seguridad social. Las Prestaciones de Pasividad se enmarcan en la directriz: *CONSOLIDAR LA REINGENIERÍA DE PRESTACIONES*.

Los procesos comprendidos en la reingeniería de pasivos soportan las siguientes prestaciones económicas:

- Jubilaciones
- Pensiones de sobrevivencia
- Pensiones de vejez e invalidez
- Pensiones gratificables
- Subsidios transitorios por incapacidad parcial  
Expensas funerarias, gastos complementarios

- Haberes sucesorios, rentas permanente de seguros

En el año 2002 culminó el desarrollo e implantación de la totalidad de los procesos y sistemas que permiten otorgar las prestaciones a los pasivos. En el 2003 se introdujeron los ajustes y mantenimientos normales, según se fueron registrando los cambios normativos. El despliegue de todas las potencialidades del sistema se va acrecentando a medida que avanza la reconstrucción de la historia laboral de los trabajadores.

- *Reconstrucción de Historia Laboral:*<sup>20</sup> 1.109.141 trabajadores con parte de su historia laboral reconstruida, de los cuales 53.086 tienen el 100% reconstruido y son aquellos que por su edad cuentan con expectativas jubilatorias, por lo que podrán acceder a su jubilación automática.
- *Infraestructura y capacitación para la mejora de gestión:* la implantación de los nuevos procesos y sistemas implicó en los últimos tres años la adecuación de las oficinas centrales de Montevideo y en las 82 sucursales y agencias de todo el país de la Gerencia de Prestaciones Económicas y como soporte de los productos de la reingeniería, el BPS cuenta con un nuevo Centro de Servicios Informáticos tanto de desarrollo como de operaciones, con su correspondiente infraestructura y mecanismos de respaldo.

*Actualización del Baremo y servicios bonificados:* con el objetivo de la actualización 2002, de las Normas para la Valoración del Grado de Invalidez (BAREMO)<sup>21</sup> que rige el procedimiento para la determinación las solicitudes que originan las diversas prestaciones económica referidas a subsidios transitorios, jubilaciones y pensiones por incapacidad se realizaron las siguientes actividades:

- *Estudio de impacto social que tuvo la aplicación del BAREMO desde el año 1999.*
- *Análisis de las debilidades y fortalezas del BAREMO.*
- *Estudio de las áreas críticas.*
- *Formación de grupos multidisciplinarios para la confección del BAREMO actualizado.*
- *Realización, estructuración y propuesta de un nuevo BAREMO.*

## MEMORIA Y BALANCE BPS 2004

Se encuentra en funcionamiento un nuevo Modelo de Gestión, que trata de focalizarse en la gente y que considera soluciones globales de simplificación y descentralización de trámites, diferenciando niveles de atención genérica y niveles

<sup>20</sup> La información recuperada se obtuvo con documentación proporcionada por las empresas y de información interna del Banco. El nuevo Sistema de Reconstrucción de Historia Laboral permite recibir la información de las empresas relativa a los servicios y remuneraciones de los trabajadores, mediante conexión remota y además mediante carga masiva directa en la red del BPS. Por tal motivo todas las empresas que tengan la información en soporte magnético, la pueden suministrar directamente al Banco sin necesidad de digitarla. En ambas modalidades la información queda disponible en forma inmediata para uso y consulta desde todas las oficinas de Prestaciones del país.

<sup>21</sup> Instrumento que por normativa indicada por el Decreto del P.E. N° 381/98, en su artículo 1º, es de aplicación a todas las actividades amparadas por el Banco de Previsión Social (subsidios transitorios, pensiones por incapacidad y jubilaciones por incapacidad física).

de atención específica para casos complejos, para los procesos de solicitud, trámite, otorgamiento y liquidación de los beneficios.

La implantación de la Reingeniería de Prestaciones, es la primera experiencia de Reingeniería de gran volumen que se realiza en el BPS. La misma permitió que el 90% de las solicitudes de Prestaciones de Pasivos y también Activos se resuelvan con una única presentación del solicitante en las oficinas del Banco, esto es posible a través de la información que ya se posee o con una actualización mínima de los períodos más recientes.

Dicho modelo se basa en que no hay un posible beneficiario activo y un posible beneficiario pasivo, sino una única persona a quien se brindan distintas prestaciones a lo largo de su vida: desde antes de nacer con la afiliación y la asignación familiar prenatal, hasta después de fallecer momento en el cual se brinda la pensión a sus causahabientes.

De esta manera se plantea una visión horizontal donde todas las Prestaciones Económicas de Seguridad Social se integran en sus cinco procesos básicos. A tales efectos se habilitaron múltiples medios de comunicación con los afiliados y las empresas, vía telefónica, fax, módem, o mediante la atención personalizada y la descentralización territorial de los servicios. La Agenda Corporativa también permite mejorar la atención personalizada del afiliado.

La integración y consolidación de la información, permite obtener un mayor nivel de control y certeza en la determinación del derecho y en el otorgamiento de las prestaciones. Todo ello ha implicado la integración de los procesos, aplicaciones y bases de datos de la Institución, como también las correspondientes interfaces con organismos externos y el uso de la tecnología informática más avanzada disponible. Este último aspecto también está íntimamente vinculado a la implantación del registro de Historia Laboral con sus bases corporativas –Registros Corporativos de Personas, Actividades, Remuneraciones y Empresas–, a la reconstrucción de la historia laboral de los trabajadores activos y a la próxima notificación de la misma.

Todos estos instrumentos permiten avanzar sustantivamente en consolidar la información necesaria para determinar el derecho de los afiliados a las prestaciones económicas y a la liquidación del monto de las mismas. Es así que se realizaron actualizaciones normativas y se introdujeron mejoras a los procedimientos diseñados originalmente.

En el presente año se logra:

- *Evolución tecnológica:* se procedió a la migración del software de los servidores de las Bases que residen en los Centros de Servicios de Bull y de IBM, los cuales soportan respectivamente, toda la operativa de Prestaciones y una parte muy importante de los Sistemas de Gestión de la Asesoría Tributaria y Recaudación (ATYR).
- *Registros corporativos:* se estabilizan y se obtiene un desempeño con una muy alta disponibilidad de los Registros Corporativos de Personas y Actividades, formando parte de la operativa habitual del Banco.

- *Trámites realizados:* los trámites realizados en prestaciones de pasividad en el ejercicio 2004, se estiman en: 29.567 solicitudes de prestaciones de pasividad - 32.858 altas, que serán nuevas prestaciones de pasividad - 3.172 peritajes de jubilaciones - 11.461 peritajes de pensiones por invalidez

## MEMORIA Y BALANCE BPS 2005

---

Asume un nuevo Directorio en el BPS, quien con el compromiso de actuar con responsabilidad social, fomenta la participación activa entre diversos interlocutores sociales y sus organizaciones para la promoción de políticas e iniciativas en materia de seguridad social.

Entre sus lineamientos estratégicos se establece como meta, el mejorar, profundizar y consolidar el sistema que soporta la gestión de las prestaciones económicas con la finalidad de incrementar la capacidad institucional como gestor de políticas sociales.

- Se creó la *Dirección Técnica de Prestaciones* con naturaleza de órgano desconcentrado, a fin de tener una visión única e integral de los beneficiarios de la que dependen las siguientes gerencias: Prestaciones Económicas, Salud, Prestaciones Sociales y el Centro de Desarrollo de la Dirección Técnica.

Los impactos de nuevos procedimientos y cambios de normativa que se dieron fundamentalmente en el área de jubilaciones fueron:

*Sistema informático:* a) se adecuó el ingreso para acceder al beneficio jubilatorio por actividades de los no dependiente con deudas, b) acceso al beneficio jubilatorio con servicios bonificados. c) se actualizó la liquidación de jubilaciones otorgando automáticamente el más favorable, d) se automatizó la tramitación de las distintas gestiones de jubilación y pensión.

- Se bajó el requerimiento en la cantidad de testigos “calificados” solicitados por la prueba testimonial.
- Se adecuó el formato y la comunicación de los oficios que se envían a la AFAPs.
- Ante un reconocimiento de servicios por parte de un afiliado, se establece un plazo para denunciar nuevas actividades.
- Para acceder al derecho de subsidios transitorios, los afiliados deben computar un mínimo de dos años de trabajo y acreditar estado de incapacidad, vigente en el período de actividad final o inmediato al cese, que debe ser de seis meses.
- Los afiliados acceden al Subsidio Transitorio por Incapacidad Parcial, sin desvincularse de la empresa, presentando solamente el cese de las remuneraciones.
- Aumento adicional de las jubilaciones: se instrumentó el aumento adicional a los jubilados que integran hogares de menores recursos.

## MEMORIA Y BALANCE BPS 2006

---

Ajustes generales y aumento adicional para personas que integran hogares con bajos recursos.

- *Aumento adicional de las jubilaciones:* Se continuó el trabajo respecto a las solicitudes de amparo a la aplicación del Decreto N° 254/2005, por el cual se otorgó aumento adicional de 6% (3% en octubre 2005 y 3% en abril 2006) a los jubilados de menores recursos.
- *Prestamo No-reintegrable:* Por Resolución de Directorio se otorga un préstamo reintegrable de \$500, que luego por Resolución de Presidencia de la República no será descontado.
- *Aumento adicional a todos los pensionistas vejez e invalidez:* se instrumentaron los requerimientos para otorgar un aumento adicional a todos los pensionistas vejez e invalidez y a los pensionistas mayores de 65 años, en las mismas condiciones que a los jubilados (Decreto N° 238/06).
- *Pensionistas amparados por PANES:* se instrumenta un procedimiento regular de convocatoria y seguimiento de los casos amparados por PANES que tendrían derecho a pensión vejez.
- *Adelanto ajuste general:* Se implementó el adelanto de ajuste general del 3% dispuesto por el Gobierno Nacional a cuenta del previsto para enero 2007.