

**BANCO DE PREVISION SOCIAL
PRESTACIONES DE PASIVIDAD
PASIVOS TRAMITE y PASIVOS COBRO**

Satisfacción de usuarios-beneficiarios
Análisis comparado 1997 – 2018

Ps. Cristina Klüver

BANCO DE PREVISION SOCIAL PRESTACIONES DE PASIVIDAD PASIVOS TRÁMITE y PASIVOS COBRO

Satisfacción de usuarios-beneficiarios Análisis comparado 1997 – 2018

Ps. Cristina Klüver
Asesoría en Políticas de Seguridad Social
Noviembre 2019

Resumen

Los resultados de las encuestas de opinión a los usuarios-beneficiarios de las Prestaciones de Pasividad del Banco de Previsión Social, en el periodo 1997-2018 aportan información comparada sobre la evolución de la gestión de la organización en general y del servicio de pasividades en particular.

Desde la perspectiva y el nivel de satisfacción de los pasivos y pensionistas con los servicios que reciben del BPS, se realiza un análisis paralelo de las líneas estratégicas y acciones que la institución ha definido para gestionar los mismos, donde se infieren los posibles motivos que pueden explicar estos resultados.

Las dimensiones e indicadores están relacionados con la evaluación y evolución del BPS en general y de manera específica a la satisfacción con las prestaciones y servicios de pasividades, mediante la consulta sobre, el personal, tiempo y duración de los trámites, información y documentación, y por último, conocimiento, uso y evaluación de los distintos canales de comunicación que la institución pone a disposición de la ciudadanía.

Palabras clave: Encuestas de Opinión, Pasivos, Estudios comparados

1. Introducción

La mejora y el fortalecimiento de la gestión es el desafío asumido por el BPS con el compromiso de abordar la misma con criterios de calidad, oportunidad en el acceso y sostenibilidad financiera. Su propósito se orienta a facilitar a los ciudadanos el contacto ante el BPS, priorizando la atención como factor esencial para mejorar la relación y generar confianza en el organismo.

Cobran así relevancia aspectos asociados a la información y asesoramiento al ciudadano, las estrategias multicanal con modalidades de atención presencial o a distancia como distintas alternativas de relacionamiento ciudadano- organización, y la

simplificación de los sistemas y procedimientos. La multiplicidad de programas que administra la organización le exige focalizarse en los distintos tipos de usuarios de los servicios, conocer sus expectativas y adoptar medidas concretas para satisfacerlas.

Los estudios de satisfacción que el BPS realiza permiten evaluar de manera indirecta la calidad de su gestión desde la óptica de los ciudadanos y aproximarse a sus expectativas.

La brecha o diferencia entre **lo que el ciudadano espera y lo que recibe del servicio, (entre las expectativas y percepciones), y las estrategias que el BPS adoptó para satisfacerlas**, permite esa aproximación. De este modo, un balance ventajoso para las percepciones, de manera que éstas superaran a las expectativas, implicaría una elevada calidad percibida del servicio. Se corresponde así, con una alta satisfacción con el mismo.

En este comentario se muestran resultados comparados de esos estudios de satisfacción a beneficiarios de prestaciones de pasividad. A quienes se encuentran tramitando su jubilación o pensión¹ ante el Banco de Previsión Social (BPS) y a quienes ya reciben su jubilación o pensión. Los datos corresponden a las variables posibles de comparar, y que mantienen su vigencia luego de las actualizaciones realizadas en 2003 y 2017 y otras que se han agregado siguiendo nuevas acciones.

Para el análisis comparado se toman los resultados de las encuestas de los Informes Finales y Bases de Datos entregados por los servicios contratados, se observan en forma paralela con las Memorias del BPS, y el Plan Estratégico 2016-2020, que sirven de línea de base para aventurar explicaciones.

El documento se organiza en tres apartados principales. En el primero se exponen los aspectos metodológicos. En el segundo se presenta la evaluación general que los Pasivos hacen del BPS. Por último, se aborda la evaluación sobre los trámites de pasividades en particular y la satisfacción con las distintas modalidades de atención: presencial y a distancia y la comunicación.

2. Aspectos metodológicos

El abordaje de la población “pasivos”, entendida como aquella que se vincula con las Prestaciones de Pasividad (jubilación, pensión a la vejez, por fallecimiento o por invalidez), se realiza desde dos perspectivas: una enfocada sobre quienes tramitaron la prestación (Pasivos Trámite) durante el período enero-diciembre 2017 (haya o no

¹ Tramite: de jubilación, pensión a la vejez, por fallecimiento o por invalidez.

culminado el mismo) y otra sobre quienes durante el mismo período ya percibían la prestación (Pasivos Cobro).

Ambas encuestas se efectúan en modalidad telefónica, utilizando para este fin el padrón de dichos beneficiarios proporcionado por la Dirección Técnica de Prestaciones del BPS.

Se realizó una muestra estratificada por áreas geográficas que representa a todos los usuarios de estas prestaciones en el país. La muestra fue de 719 casos para Pasivos Trámites y 697 para Pasivos Cobro, alcanzando un nivel de confianza del 95% y un nivel de error máximo de $\pm 4\%$.²

Para llevar a cabo esta encuesta, se diseñó un formulario que incluyó preguntas específicas para estos usuarios además de un conjunto de preguntas comunes para todos los beneficiarios y contribuyentes del BPS, a fin de tener una mirada global y comparada de la evaluación y satisfacción del conjunto de usuarios. El formulario fue elaborado en estudio específico realizado en el año 2017³, donde se realizaron actualizaciones a los indicadores del formulario del 2012, pero manteniendo la comparabilidad en las variables fundamentales con el estudio anterior. El trabajo de campo se llevó adelante entre mayo y junio de 2018.

A efectos de este trabajo, se presentan los principales indicadores que surgen de las encuestas, pudiendo consultarse por más detalle los informes entregados por Facultad de Ciencias Sociales, publicados en el sitio de BPS.⁴

3. Evaluación general

Entre las prioridades que el Banco de Previsión Social define, (BPS-Plan Estratégico 2016-2020) se encuentra, el “mejorar la gestión en el otorgamiento de los beneficios para garantizar el acceso a los derechos de seguridad social de las personas”, facilitando para ello la gestión de los ciudadanos ante el BPS. Este propósito, además de orientar las acciones de los Programas que administra, permite a los responsables definir dónde poner énfasis para lograrlo. Es así que la simplificación de los trámites, las modalidades de atención presencial y a distancia, la información y la documentación para realizar

² Extraído del Informe final del estudio de satisfacción de los servicios de pasivos del Banco de Previsión Social - Instituto de Seguridad Social. 2018 <https://www.bps.gub.uy/bps/file/15958/1/presentaciones-pasivos-informe-final-estudio-satisfaccion-2018.pdf>

³ Actualización de dimensiones e indicadores para evaluar la satisfacción de los usuarios del BPS. Departamento de Sociología. Facultad de Ciencias Sociales. Universidad de la República. BPS. Mayo de 2017. Montevideo.

⁴ <https://www.bps.gub.uy/12518/encuestas-de-opinion.html>

gestiones ante BPS, son las estrategias adoptadas por la Institución con esa finalidad. Como se señalaba más arriba, una alta satisfacción percibida por el jubilado y pensionista es sinónimo de una buena gestión de la organización.

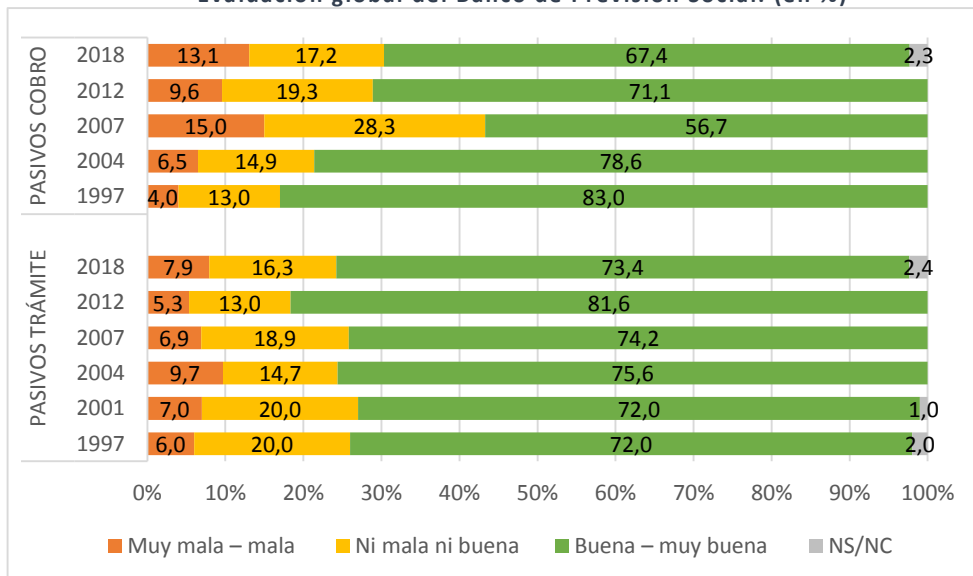
Los primeros datos sobre prestaciones de pasividad refieren a la percepción general de que los jubilados y pensionistas tienen sobre el BPS. En las mismas influyen no sólo las acciones específicas del trámite de prestaciones sino la visión general del BPS como organismo político estatal, concentrando en la opinión todos los programas: Prestaciones de Actividad, Prestaciones de Salud, Prestaciones Sociales y los Contribuyentes

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 dos preguntas que recogen una evaluación genérica de la Institución y la opinión sobre la evolución del BPS en los últimos años.

3.1 Evaluación global del Banco de Previsión Social

A continuación se presentan los resultados sobre la evaluación global sobre BPS que realizan ambos universos encuestados.

Gráfico 1.
Evaluación global del Banco de Previsión Social. (en %)



Fuente: Elaboración propia en base a Microdatos Encuesta de Opinión

Nota: Pasivos Cobro no fue evaluado en 2001.

Tanto los pasivos cobro como pasivos trámite consultados manifiestan una evaluación general del BPS positiva, que se mantiene en todos los años por encima del 70% (con excepción del 2018 con un 67,4% para pasivos cobro) en la categoría de buena y muy buena.

A partir del 2007, los pasivos trámite tienen una mejor percepción del BPS que los pasivos cobro, una posible explicación son las acciones concretas que se han realizado por parte de Prestaciones Económicas en la mejora del trámite de otorgamiento de prestaciones, en contraposición a pasivos cobro donde en la evaluación inciden otros factores.

En lo que refiere a la evaluación 2018, se observa una disminución respecto del 2012 de 8 y 3,7 puntos porcentuales en pasivos trámite y pasivos cobro respectivamente, con un desplazamiento hacia las posiciones negativas que aumentan.

Si se analizan las respuestas para pasivos trámite por tipo y estado de trámite, se reitera esta evaluación positiva con algunas variaciones interesantes de destacar. En todos los casos, como es de esperarse, quienes finalizaron su trámite tienen una mejor percepción del Organismo. Estas evaluaciones son mejores en quienes accedieron a una pensión por fallecimiento, al menos ocho de cada diez pensionistas (81,7%) que finalizaron su trámite, y siete de cada diez (77,8%) que se encuentran realizando trámites evalúan de manera positiva el BPS. De manera similar, los jubilados y los pensionistas por invalidez, que finalizaron su trámite y los que no lo han hecho aún, evalúan de manera positiva al BPS.⁵

La valoración global del BPS muestra variaciones según el lugar de residencia de los pasivos. En los dos años evaluados quienes residen en el interior del país tienen una opinión más positiva que quienes habitan en la capital.

⁵ No se cuenta con información desagregada por tipo de trámite para el caso de Pasivos Cobro.

Cuadro 1.
Evaluación global del BPS por regiones. (en %)

PASIVOS COBRO						
Evaluación	2012			2018		
	Montevideo	Interior	Total	Montevideo	Interior	Total
Negativa	11,8	7,9	9,6	12,9	13,3	13,1
Neutral	21,6	17,7	19,3	19,1	15,8	17,2
Positiva	66,6	74,4	71,1	66,0	68,4	67,4
NS/NC	0,0	0,0	0,0	2,0	2,6	2,3
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
PASIVOS TRÁMITE						
Evaluación	2012			2018		
	Montevideo	Interior	Total	Montevideo	Interior	Total
Negativa	8,1	3,6	5,4	11,2	6,3	8,1
Neutral	13,5	12,7	13,0	17,5	15,0	16,0
Positiva	78,4	83,7	81,2	69,3	76,1	73,6
NS/NC	0,0	0,0	0,4	2,0	2,6	2,3
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

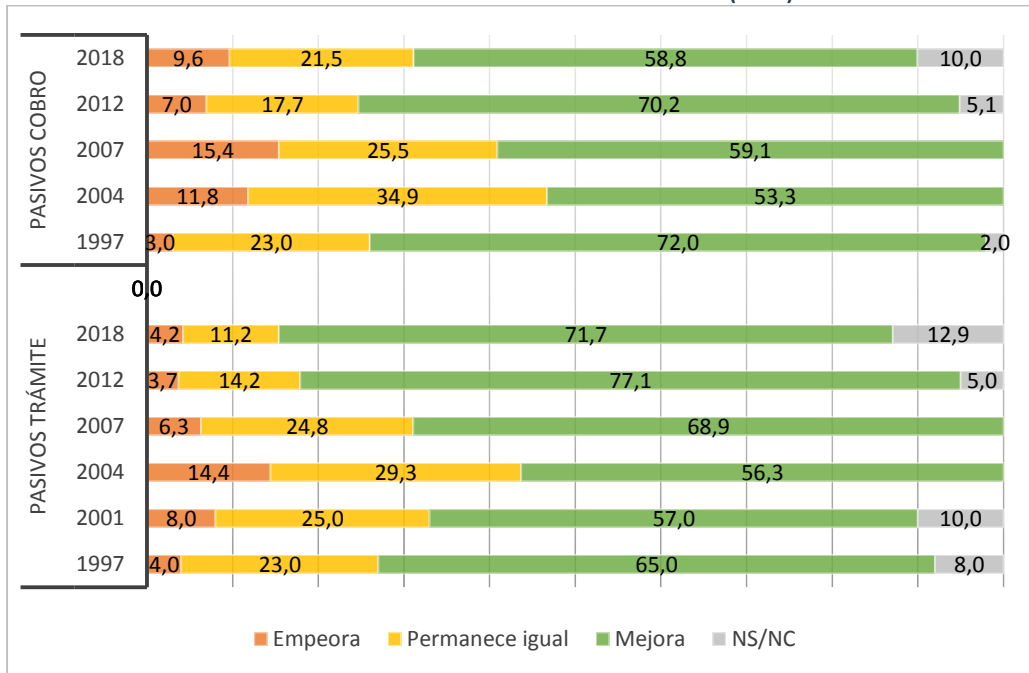
Fuente: Elaboración propia en base a Microdatos Encuesta de Opinión

Comparativamente, en ambas regiones se aprecia una disminución de las valoraciones positivas y un desplazamiento hacia las categorías negativas, neutral y de los NS/NC.

3.2 Evolución del Banco de Previsión Social

La opinión de los entrevistados sobre la evolución de la Institución en los últimos años acompaña la evaluación general, con una mejora hasta el 2012, disminuyendo en la última medición.

Gráfico 2.
Evolución del Banco de Previsión Social. (en%)



Fuente: Elaboración propia en base a Microdatos Encuesta de Opinión

Nota: Pasivos Cobro no fue evaluado en 2001.

En general en términos comparados el BPS mejora lenta o rápidamente para la mayoría de la población encuestada. En el caso de Pasivos Trámites aunque se observa una disminución de las opiniones positivas (71,7 en 2018 respecto de 77,1% en 2012), se destaca el aumento al doble del porcentaje de personas entrevistadas que no saben o no contestan esta pregunta (5% en 2012 a 12,9% en 2018) y el desplazamiento de las opiniones a percibir mejoras más rápidas.

La disminución de las evaluaciones positivas es mayor para los Pasivos Cobro (58,5 en 2018 respecto de 70,2 en 2012) con un desplazamiento hacia opiniones más neutrales.

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

Cuadro 2.
Evaluación del BPS según evolución. Pasivos Trámite (en%)

PASIVOS COBRO																
	Evaluación negativa				Evaluación neutral				Evaluación positiva				Total			
	2004	2007	2012	2018	2004	2007	2012	2018	2004	2007	2012	2018	2004	2007	2012	2018
Evolución negativa	66,7	47,9	30,8	34,1	22,4	10,6	11,5	14,0	5,5	8,4	2,8	5,0	11,8	15,0	7,2	10,7
Permanece igual	24,2	28,8	38,4	36,5	35,5	37,9	27,0	34,6	36,1	18,9	13,8	18,8	35,2	25,6	18,8	24,0
Evolución positiva	9,1	23,3	30,8	29,4	42,1	51,5	61,5	51,4	58,4	72,7	83,4	76,2	53,0	59,4	74,0	65,3
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	100,0	100,0	100,0	100,0

PASIVOS TRÁMITE																
	Evaluación negativa				Evaluación neutral				Evaluación positiva				Total			
	2004	2007	2012	2018	2004	2007	2012	2018	2004	2007	2012	2018	2004	2007	2012	2018
Evolución negativa	60,9	34,9	41,4	34,8	25,7	8,2	2,9	7,1	6,3	3,8	1,6	1,5	14,6	6,6	3,9	4,8
Permanece igual	34,8	53,5	17,2	30,4	34,3	37,7	28,5	21,5	26,6	19,2	12,7	9,0	28,5	24,9	15,0	12,8
Evolución positiva	4,3	11,6	41,4	34,8	40,0	54,1	68,6	71,4	67,1	77,0	85,7	89,5	56,9	68,5	81,1	82,4
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	100,0	100,0	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia en base a microdatos Encuesta de Opinión

Como se observa en el cuadro, quienes realizan una evaluación positiva perciben también una evolución positiva del BPS en el período evaluado (76,2 pasivos cobro y 89,5 pasivos trámite 2018). Mientras tres de cada diez opinan que, si bien su evaluación general del BPS es mala o muy mala, perciben una evolución positiva. Finalmente entre quienes tiene una opinión neutra prevalece la opinión de una mejora en la Institución en los últimos años (51,4 pasivos cobro y 71,4 pasivos trámite 2018).

Si se analiza la evaluación general y la opinión sobre evolución de BPS considerando edad y sexo no se observan grandes diferencias, siete de cada diez hombres y mujeres, de todas las edades y tanto de Interior como de Montevideo manifiestan estar satisfechos con BPS y que el organismo mejora.

La explicación posible de la evaluación y evolución positiva de la organización por este colectivo de jubilados y pensionistas, principalmente en el año 2012, estaría dada por un escenario donde confluyen mejoras desde diferentes ámbitos. Por un lado la ampliación de la cobertura social a jubilados y pensionistas, con la definición de nuevas leyes⁶

⁶ Ley 18.395 (2009) de flexibilización de acceso a jubilaciones incorpora facilidades en los requisitos de derecho jubilatorio.

Ley 18.246 (2009) Libre unión concubinaria: valida la relación concubinaria estable y permitir el acceso al derecho pensionario.

relacionadas a flexibilización para acceder a una jubilación, al reconocimiento y validación de vínculos de concubinato, creación de prestaciones de seguridad social para víctimas de violencia doméstica, revocación de opción y desafiliación de las Administradores de Fondo Previsional (AFAP) de aquellas personas con cincuenta o más años de edad al 1° de abril de 2016 quedaron obligatoriamente comprendidas en el régimen de jubilación por ahorro individual, se manifestaron como hechos muy importantes para los ciudadanos a partir de 2009.

A nivel interno las mejoras simplificaron de manera sustancial la solicitud y gestión de los trámites y en ese sentido el acceso a la información sobre requisitos y seguimiento del mismo⁷ fueron notables en El contacto ciudadano-organización mediado a través de los servicios web y nuevas modalidades de contacto⁸ en permanente desarrollo y actualización facilitaron la comunicación e información sobre derechos y obligaciones permitiendo también realizar consultas sobre temas de su interés.

Otra mejora a considerar es el programa de Soluciones Habitacionales,⁹ y las Operaciones gratuitas de ojos para jubilados y pensionistas, que si bien no forman parte de los trámites relevados influyen en la percepción general del BPS.

4. Evaluación de trámites

En términos generales al momento de realizar una gestión ante el BPS, es esperable resolver el trámite, en el menor tiempo posible, de manera sencilla y concurriendo o conectándose el menor número de veces.

Ley 19.039 (2012) crea una nueva prestación de seguridad social que beneficia a las víctimas de delitos violentos.

Ley 18.850 (2012) Violencia Doméstica. Otorga a los hijos de personas fallecidas una pensión y una asignación familiar especial.

Ley 19.160 (2014) Jubilación Parcial Los trabajadores con causal jubilatoria, o las personas ya jubiladas, pueden trabajar en actividades de la misma afiliación por la que se configuró la causal, con jornada laboral reducida, y la mitad de la jubilación.

Ley 19.162 (2014) Revocación y desafiliación AFAP

Ley 19.590 (2017) Modificación del régimen jubilatorio previsto por la ley 16.713. Ley de los cincuentones

⁷ A modo de ejemplo: “Mis Trámites” y “Mis Recibos” en el primer caso simplemente con el número de expediente puede conocerse su trayectoria; en el caso de los recibos de prestaciones, mediante una clave de usuario. Por otro lado si bien en este grupo de beneficiarios el inicio de los trámites jubilatorios aún se mantienen en forma presencial, está previsto que aquellos que cuentan con su Historia Laboral completa, inicien el trámite a través de la web.

⁸ Servicios web, agenda telefónica (19-97), agenda web, Contrato Usuario Persona.

⁹ El BPS pone a disposición de jubilados y pensionistas de menores ingresos, un programa de soluciones habitacionales que combina soluciones de vivienda, otorgamiento de subsidios para alquiler y cupos en hogares de ancianos

Ello exige un conjunto de actividades relacionadas con el trámite a realizar como lo son: contar con la información para realizar el trámite, conocer la documentación a presentar y recibir una atención adecuada, facilitando al ciudadano su gestión.

En el caso de prestaciones de pasividades, gestionar una jubilación o pensión requiere al menos dos etapas: asesoramiento y solicitud de jubilación o pensión, para lo cual la personas pueden agendarse a través de la web o telefónicamente. En algunos casos puede ser necesario también el reconocimiento de años.

La información que se presenta refiere a los niveles de satisfacción con los servicios recibidos por parte del BPS. Para ello en primer lugar se relevó la satisfacción general de los usuarios con el servicio de pasivos trámite, luego la satisfacción en aspectos específicos como ser la simplicidad del trámite, el tiempo requerido y las distintas modalidades de gestión.

4.1 Satisfacción general con los servicios Pasivos Trámite

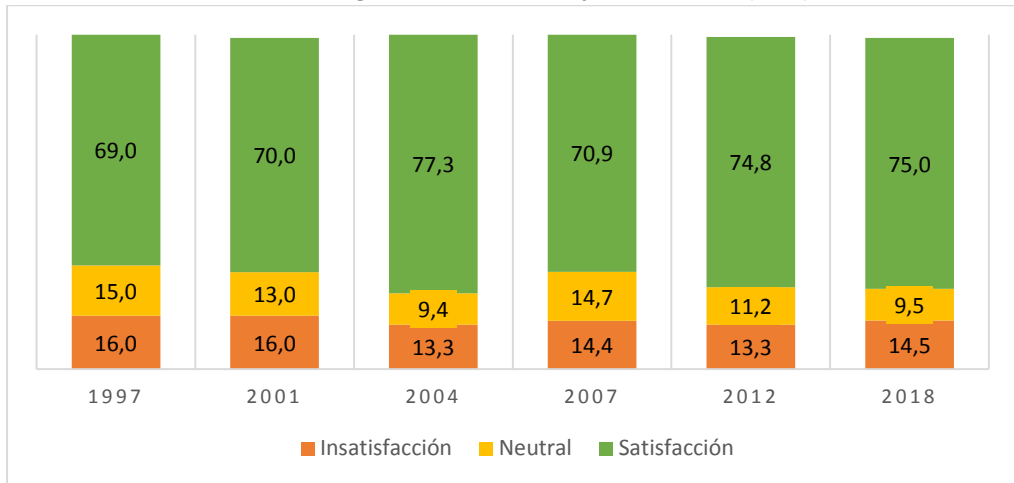
Como se ha mencionado la Directriz III, del Plan Estratégico 2016-2020, define el objetivo de mejorar la gestión en el otorgamiento de las Prestaciones Económicas, promoviendo la confianza de los ciudadanos en el sistema a través de servicios de calidad, lo que implica realizar una gestión oportuna, transparente, eficaz y eficiente.

Como una medida posible de monitorear el cumplimiento de este objetivo la encuesta levanta el nivel de satisfacción con el servicio de prestaciones de pasividad.

En términos generales, siete de cada diez personas consultadas se encuentran muy satisfechas con servicios brindados por prestaciones de pasividad. Se destaca el año 2004, momento en que los pasivos manifiestan su mayor satisfacción (77%), posiblemente cuando las solicitudes de Prestaciones Económicas, - pasividad y actividad - se logran resolver con una única presentación del solicitante en las oficinas del BPS al implementarse la Reingeniería de Prestaciones.

Superado el impacto, en los años siguientes, si bien la satisfacción se mantiene en valores positivos superiores al 70%, disminuye para recuperarse en las últimas evaluaciones. Los nuevos procedimientos y normativa se integran a la operativa habitual de la Institución y si bien se continúa con el proceso de mejora de gestión, la comprensión del alcance y la visibilidad que tienen los pasivos del impacto pierden fuerza con el paso del tiempo.

Gráfico 3.
Satisfacción general con el servicio pasivos trámite. (en %)

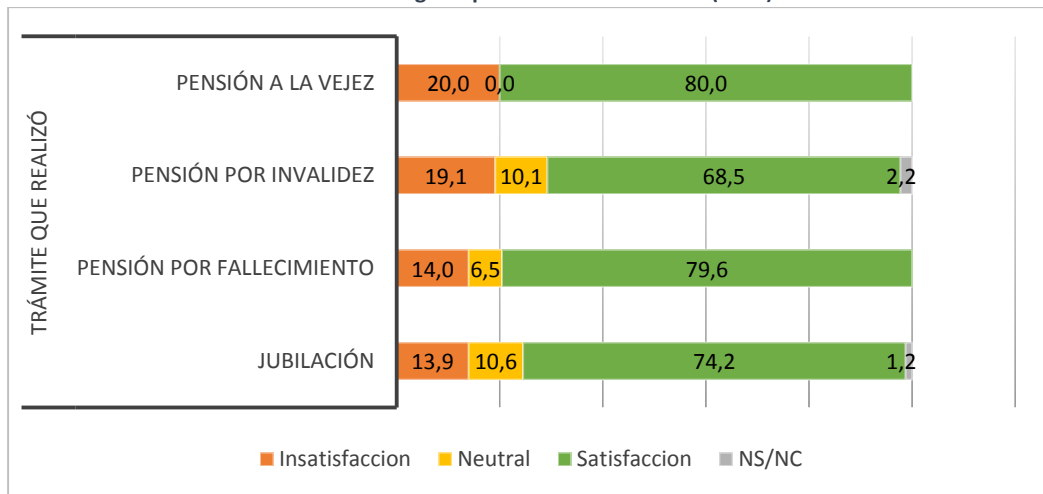


Fuente: Elaboración propia en base a Microdatos Encuesta de Opinión
 Para comparar se suman categorías negativas y las positivas. Se excluyen valores NS/NC.

Si contrastamos este resultado con los del capítulo 3 se observa que si bien la satisfacción general cae en 2018 respecto 2012, la satisfacción con el servicio en si aumenta para igual período. Ello pone de manifiesto que la primera incluye una percepción más general de la ciudadanía con la política y el Estado, y que cuando se pregunta sobre un trámite específico, la experiencia y el conocimiento real sustentan una opinión más personal.

Los altos valores porcentuales generales con el servicio de pasivos trámite ocurren también al desagregar según características de la población encuestada, la mujer sería un poco más exigente que el hombre al momento de evaluar (hombres 76,5% y mujeres 73,8%), por otro lado se observa que a mayor edad mayor satisfacción (hasta 59 años 72,9%, de 60 a 69 años 73,8%, de 70 y más 84,9%). La satisfacción en el interior, al igual que sucedía con los indicadores generales, es siempre mayor a la de Montevideo (78% y 69,5% respectivamente).

Gráfico 4.
Satisfacción según tipo de trámite año 2018 (en %)



Fuente: Elaboración propia en base a microdatos Encuesta de Opinión 2018
Para comparar se suman categorías negativas y positivas.

Se destaca la alta satisfacción en pensión vejez y pensión fallecimiento, seguidas del trámite de jubilación. Pensión invalidez presenta una satisfacción menor a las otras prestaciones. Estos resultados son consistentes con las características de la población solicitante y del trámite en sí, por sus requisitos que varían en complejidad.

En la encuesta no se incluye esta pregunta para Pasivos Cobro dado que la satisfacción no se relaciona con el trámite sino con el proceso de cobro directamente.

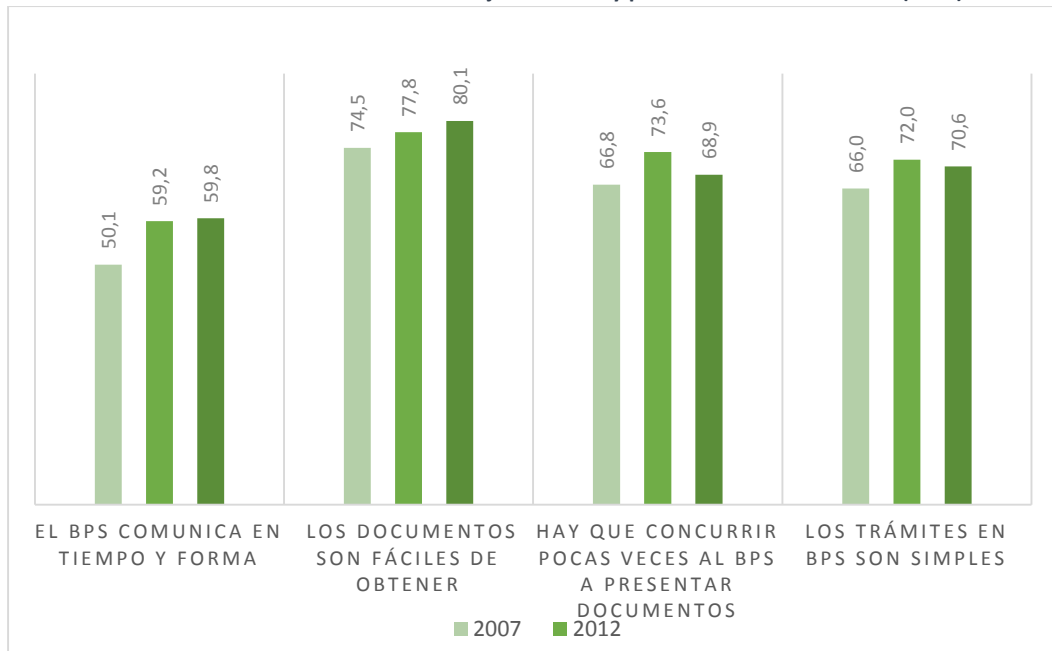
En conclusión, como se señalaba al inicio, estos resultados de alta satisfacción y la disminución de la brecha percepción/expectativas significa la apreciación de servicios de calidad por parte de los pasivos trámite, lo que refleja y confirma las mejoras que se han realizado.

La satisfacción general con los servicios, constituida por diferentes componentes que hacen al propio servicio – entre ellos los aspectos específicos evaluados – se sintetiza 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 aun manteniendo su independencia si un componente hace tangible su relevancia, se traslada la misma al conjunto. Es por ello que en los siguientes apartados se analizan los componentes en forma específica.

4.2 Satisfacción con información y simplicidad del trámite

La batería de afirmaciones incluídas en el cuestionario de Pasivos Trámite¹⁰, permite conocer la calidad de la gestión a través de la satisfacción del jubilado y/o pensionista con: la información que brinda el BPS para iniciar los trámites de pasividades, la documentación requerida, las veces que se debe concurrir a presentar la misma y el trámite mismo.

Gráfico 5.
Acuerdo con frases referentes al trámite jubilaciones y pensiones - Pasivo Trámite (en %)



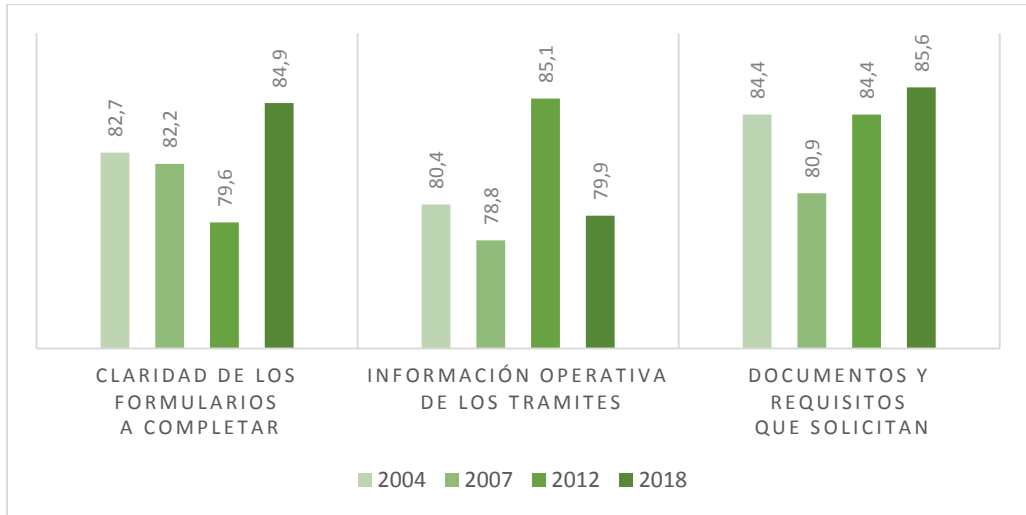
Fuente: Elaboración propia en base a Microdatos Encuesta de Opinión

El 70,6% de los encuestados opina que los trámites no son complejos, destacándose la facilidad en la obtención de los documentos que se requieren (80,1%) y mejorando la opinión en cuanto a la información que se les brinda sobre cambios en la legislación y beneficios (59,8), lo que hace que casi el 70% encuentre que no es necesario concurrir muchas veces para poder presentar los mismos.

Ahondando sobre la información requerida para la realización del trámite se pregunta al entrevistado sobre el grado de satisfacción con la misma.

¹⁰ Ítems actualizados en 2017. Se redujeron de 9 a 4 y se presentan frases ante las cuales el entrevistado debe expresar su acuerdo o desacuerdo

Gráfico 6.
Satisfacción con la información de BPS para realizar el trámite – Pasivos Trámites (en %)



Fuente: Elaboración propia en base a Microdatos Encuesta de Opinión

El acuerdo que hay sobre la sencillez del trámite se pone de manifiesto en la alta satisfacción que expresan las personas consultadas, asociada a la simplificación de los formularios a completar (84,9% se muestran satisfechos o muy satisfechos), la información sobre la operativa de los trámites (si bien disminuye respecto del 2012 se mantiene en el entorno de un 80% de satisfacción), los documentos y requisitos que se solicitan para los trámites (85,6% de satisfacción).

Esta satisfacción da cuenta de la capacidad de respuesta que el BPS tiene al brindar un buen asesoramiento a quienes solicitan y gestionan el trámite de pasividades, de acuerdo al Objetivo Estratégico II.I.¹¹

Puede concluirse que esta es la respuesta a la mejora de gestión propuesta por la organización y el conjunto de las acciones previstas, extendidas temporalmente y ampliadas en su alcance. En este sentido BPS aspira a que el usuario resuelva el trámite en un solo contacto presencial, sin descuidar la calidad de las formas presenciales manteniendo las mismas, por las características propias de los usuarios y la naturaleza misma de los trámites.

Como veremos más adelante el acceso a través de múltiples canales de atención, y la capacitación de los funcionarios estaría entre los aspectos que colaboran en la percepción que expresan las personas.

¹¹ Plan Estratégico 2016-2020. Pág 6.

4.3 Tiempo trámite

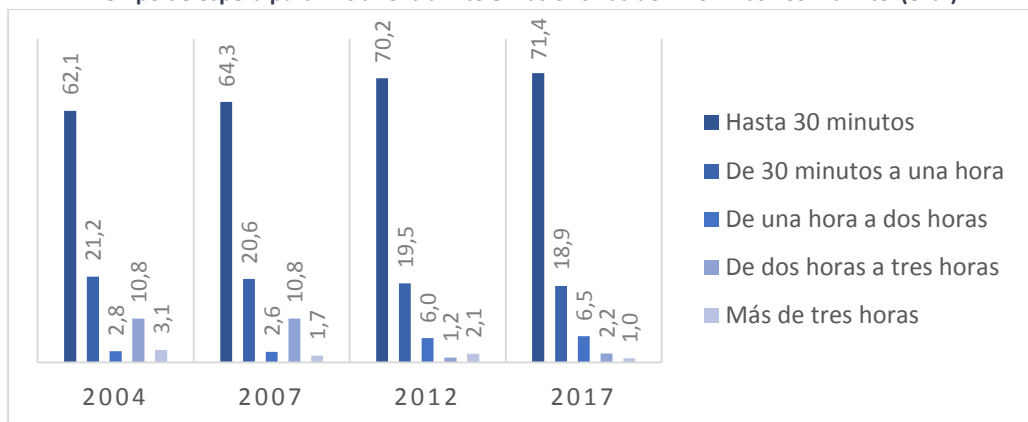
Disminuir el tiempo de gestión del trámite es uno de los indicadores estratégicos de prestaciones de pasividad. El aumento de las personas que gestionan y cobran jubilaciones y pensiones¹², así como los avances tecnológicos y la penetración de dicha tecnología en los usuarios, son algunos de los motivos para que el BPS tenga previsto avanzar en el desarrollo de servicios en distintas modalidades de atención con la finalidad de facilitar el acceso a la organización y resolver el trámite en el menor tiempo posible.

El cuestionario aplicado a la muestra de Pasivos Trámite incluye un conjunto de preguntas tendientes a conocer el tiempo de espera en las oficinas del BPS al momento de iniciar los trámites de pasividades, el tiempo transcurrido desde el comienzo a la culminación del mismo, así como los niveles de satisfacción de los usuarios en ambos aspectos.

4.3.1 Tiempo espera para realizar trámites

Es cada vez menos el tiempo que tienen que esperar los usuarios-beneficiarios de pasividades en las oficinas del BPS. El 71,4% de las personas consultadas han tenido una espera inferior a media hora para ser atendidos cuando fueron a iniciar su trámite, el 18,9% estuvo entre media y una hora aguardando y el 9,7% más de una hora.

Gráfico 7.
Tiempo de espera para iniciar el trámite en las oficinas del BPS – Pasivos Trámite (en%)

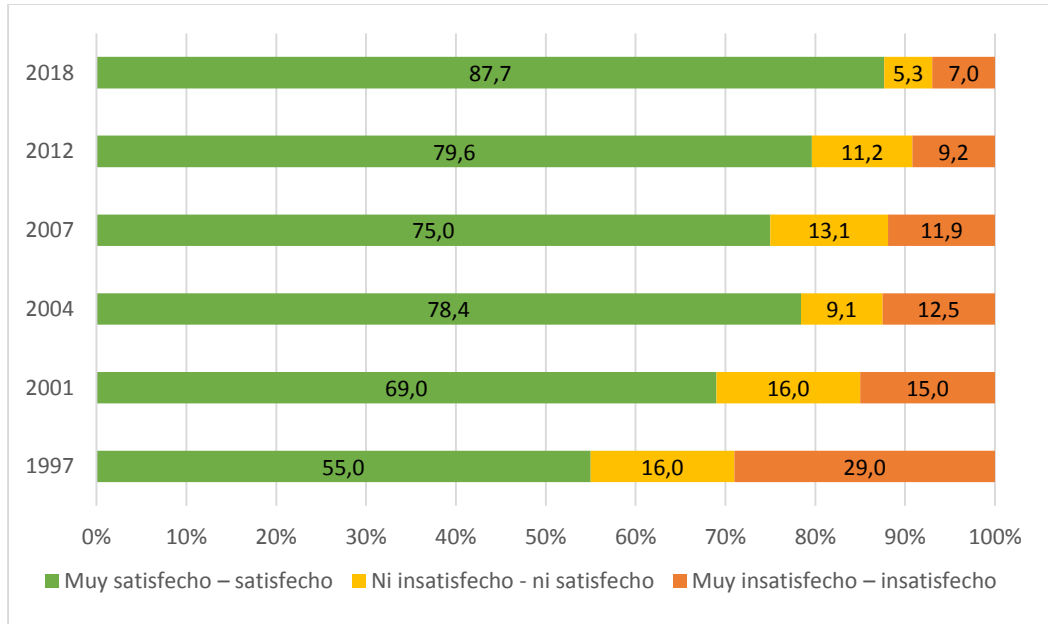


Fuente: Elaboración propia en base a Microdatos Encuesta de Opinión

¹² Principales Indicadores Memoria BPS 2018 - <https://www.bps.gub.uy/5680/memorias-y-balances.html>

Esta reducción en los tiempos de espera son explicables por la implementación, en Montevideo, de la modalidad de atención con cita previa (agenda).

Gráfico 8.
Satisfacción con el tiempo en ser atendido – Pasivos Trámite (en%)



Fuente: Elaboración propia en base a Microdatos Encuesta de Opinión

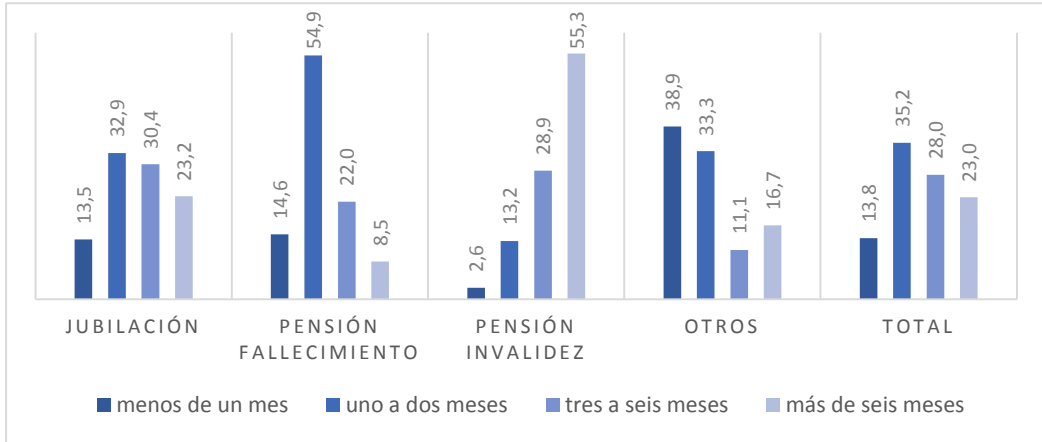
Comparativamente se pone en evidencia la muy alta satisfacción con el tiempo de espera para ser atendido. El aumento progresivo de la satisfacción que alcanza el 87,7% en la última evaluación de quienes están satisfechos o muy satisfechos le sucede una disminución de la insatisfacción con las mismas características.

4.3.2 Tiempo duración tramite

Uno de cada diez pasivos (13,8%) como vemos en el gráfico inferior, han resuelto su trámite en menos de un mes, el 35,2% tardó entre uno y dos meses y el 51,0% tuvo una espera de tres a más meses entre el inicio y la finalización del trámite. Esta pregunta no tiene comparabilidad con años anteriores, por lo que no se incluyen.

Gráfico 9.

Tiempo transcurrido entre el inicio y la finalización de trámite por tipo de trámite (en %) Año 2018¹³



Fuente: Elaboración propia en base a microdatos Encuesta de Opinión 2018

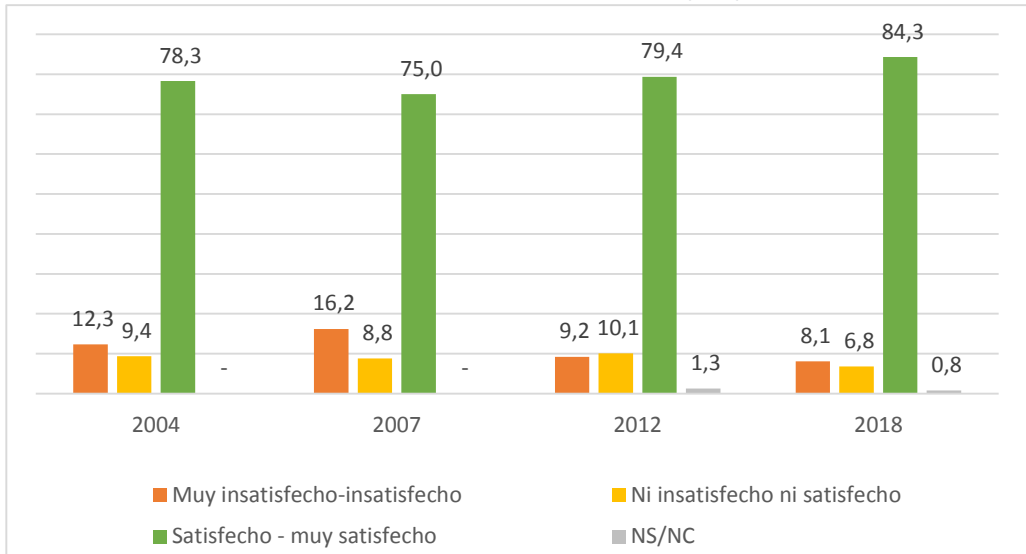
Nota: Otros incluye pensión vejez

Si se analiza por tipo de trámite puede observarse que la Pensión Fallecimiento es el que tiene menor demora, posiblemente explicable por las características propias del trámite que en caso de fallecimiento de un jubilado tiene menores requerimientos de información. En contrapartida la Pensión Invalidez implica mayor tiempo de gestión, también asociado a los requisitos probatorios de la invalidez.

La satisfacción con el tiempo de inicio y finalización del trámite de su prestación se ubica mayoritariamente en las categorías de *muy satisfecho* - *satisfecho* en todos los años evaluados con valores que logran 84,3% en la última evaluación lo que significa un aumento de aproximadamente 6 puntos porcentuales con respecto a 2004.

¹³ Esta pregunta no tiene comparabilidad con años anteriores.

Gráfico 10.
Satisfacción con la duración del trámite (en%).



Fuente: Elaboración propia en base a Microdatos Encuesta de Opinión

Se observa al analizar la satisfacción por tipo de trámite que en todos los casos la misma supera el 70%, inclusive para Pensión Invalidez que como se vio tiene un mayor tiempo de gestión.

Este indicador evoluciona de manera positiva en el período analizado. Su explicación estaría relacionada con varios aspectos: la descentralización operativa de sucursales y agencias del Interior que ocurre al inicio del período analizado, la reducción del número total de expedientes en curso, la incorporación de tecnología y la actualización permanente de los sistemas que permitieron trabajar en tiempo real, la atención personalizada con cita previa a través del agendamiento de trámites a través de la página web o del servicio telefónico 1997 como veremos más adelante.

Otro aspecto a tener presente estaría asociado a la implementación del nuevo procedimiento “pago instantáneo”¹⁴ que, bajo determinadas condiciones, genera un pago anticipado mientras se procesa la liquidación de una solicitud jubilatoria ya otorgada, acortando el tiempo hasta el cobro efectivo de la misma.¹⁵

¹⁴ Esta modalidad de tramitación significó una reducción notoria de la presión que recibían los servicios vinculados a estas prestaciones y facilitó el proceso permitiendo hacer más visible la intervención de BPS para el usuario en el otorgamiento de beneficios o prestaciones.

¹⁵ Memorias BPS 2012 - <https://www.bps.gub.uy/5680/memorias-y-balances.html>

5. Evaluación modalidades de atención

Una buena gestión va de la mano con el acceso que el ciudadano tenga a la Institución. En ese sentido el BPS ha puesto especial énfasis en generar alternativas de contacto a través de múltiples modalidades de atención que se adapten a las características de los usuarios y a las nuevas posibilidades tecnológicas brindando servicios presenciales y a distancia.

Los funcionarios, la atención con cita previa (agenda telefónica, la agenda web) y la infraestructura, son los pilares sobre los que se ha apoyado BPS en los últimos años para mejorar la la modalidad presencial. Articulados éstos con la Atención Telefónica, la Página Web y el Contrato Usuario Persona, como los componentes principales de la atención a distancia. Estos mecanismos se ponen a disposición del ciudadano para simplificar su trámite y facilitar el acceso a la gestión.

Los datos que se presentan a continuación aportan información sobre la satisfacción con los dispositivos relacionados con la modalidad presencial en primer lugar y luego a distancia que el BPS ha puesto a disposición de los ciudadanos.

5.1 Modalidad presencial

5.1.1 Recursos Humanos del BPS

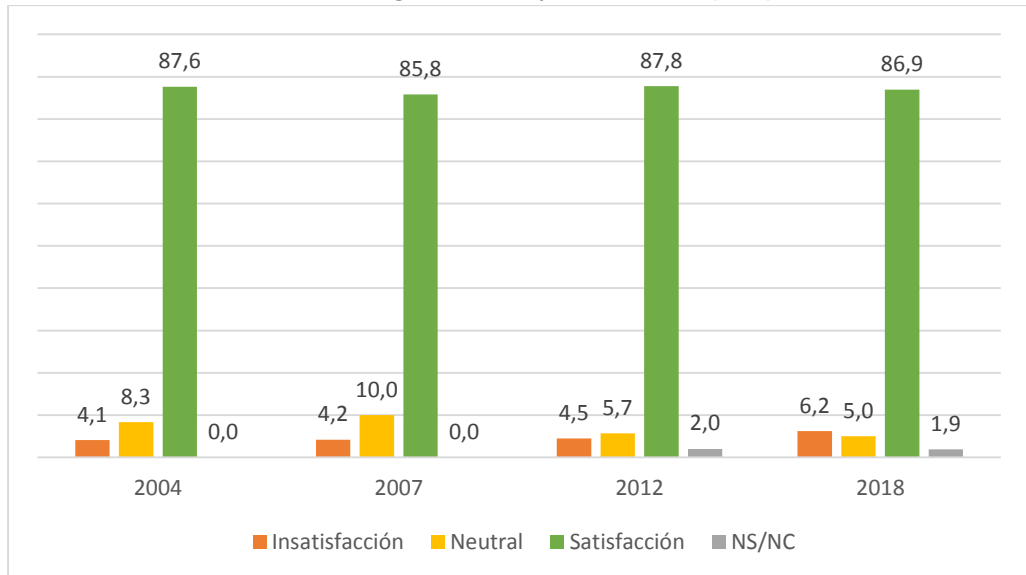
Se plantean un conjunto de preguntas con el propósito de indagar en profundidad la satisfacción y evaluación del público de pasividades con aspectos relacionados con el personal del BPS.

La profesionalización de los funcionarios es una tarea permanente del BPS¹⁶, a través de diversos programas. La capacitación regular es uno de ellos e involucra temáticas vinculadas a 1) la formación específica de áreas sustantivas, 2) gestión administrativa, gestión humana y comunicación, salud, 3) seguridad social 4) sistemas de información e informática

Estas acciones, como se observa en el gráfico siguiente, han redundado en una alta satisfacción general con el personal del BPS en todos los años analizados, superior al 85%

¹⁶ En el año 2009 abre sus puertas el Centro de Estudios en Seguridad Social, Salud y Administración del BPS, reafirmando la convicción del organismo de que la formación permanente, el desarrollo funcional, el intercambio y los espacios creados para tales fines son un factor clave en el desarrollo y fortalecimiento del sistema de protección social. www.bps.gub.uy

Gráfico 11.
Satisfacción general con el personal de BPS. (en%)



Fuente: Elaboración propia en base a Microdatos Encuesta de Opinión

En el siguiente cuadro se presenta información sobre cómo percibe el usuario al personal en cuanto a la disposición para ayudarlo, brindarle un servicio con prontitud y de forma confiable y honesta, haciendo todo ello a la credibilidad, confiabilidad y responsabilidad.

Cuadro 3.

Actitud del personal para resolver las necesidades de los Pasivos Trámite. Acuerdo con frases (en %)

	1997	2001	2004	2007	2012	2018
Diferentes empleados dicen cosas distintas					37,4	37,1
El personal trata de resolver mis problemas	85,0	87,0	75,1	78,0	82,4	83,2
El personal trata a todos los usuarios por igual	81,0	84,0	54,7	56,3	60,3	62,3
Siento que puedo hacer preguntas libremente	88,0	93,0	85,5	75,9	89,7	88,7

Fuente: Elaboración propia en base a Microdatos Encuesta de Opinión
Se presenta sólo la suma de categorías positivas "muy de acuerdo-acuerdo"

Se observa el alto grado de acuerdo con frases vinculadas a la buena disposición del personal que le atendió en el BPS, en especial la posibilidad de realizar preguntas libremente y la actitud de resolver los problemas (88,7% y 83,2% respectivamente). El trato igualitario obtiene una valoración positiva pero menor, 62,3% opina que el personal trata a todos por igual. En la unicidad de las respuestas si bien el 37,1% opina

que los empleados dicen cosas diferentes, la mayoría 62,9% entiende lo contrario, hay unicidad en la información que brindan los funcionarios.

Con el propósito de profundizar en lo que respecta al trato y la capacidad de respuesta, en el cuestionario de Pasivos Trámite, se indaga sobre la satisfacción con aspectos específicos del personal, como ser la amabilidad en el trato, la comunicación (sobre todo la dedicación y claridad) y la competencia (capacidad para dar respuesta). El aspecto mejor valorado es la ‘amabilidad en el trato’ donde las personas encuestadas afirman estar satisfechas o muy satisfechas con valores que alcanzan y superan el 90% en los dos últimos períodos.

Cuadro 4.
Atención del personal - Pasivos Trámite (en %)

	1997	2001	2004	2007	2012	2018
Amabilidad en el trato	85,0	93,0	88,4	89,0	91,2	92,4
Tiempo que dedica en atenderlo	81,0	91,0	86,1	85,4	89,6	90,5
Capacidad para informar sobre estado de trámites	(*)	(*)	83,1	83,1	88,0	87,3
Claridad en la forma que trasmite la información	(*)	(*)	83,3	85,9	88,8	88,2

Fuente: Elaboración propia en base a Microdatos Encuesta de Opinión

(*) ítems que se incluyen a partir 2004. Se presenta la suma categorías positivas “muy satisfecho - satisfecho”.

Le sigue ‘tiempo que dedica en atenderlo’ con un comportamiento similar, ‘claridad en la forma en que le transmiten la información’ y ‘capacidad para informar sobre el estado de los trámites’.

La actitud y la satisfacción del público de pasividades con la atención evidencia la inversión que realiza el BPS en su personal. Comparativamente en todos los momentos que se les ha solicitado a los Pasivos Trámite evaluar al personal que los atendió durante su trámite, éstos manifiestan una alta satisfacción con valores cercanos al 90%.

5.1.2 Agenda

La inversión en tecnología es otra de las estrategias utilizadas por el BPS para relacionarse de manera rápida y eficaz con el ciudadano. Los servicios Agenda Telefónica y Agenda Web, dan la posibilidad a que el jubilado o el pensionista pueda elegir el día y la hora de su conveniencia para concurrir a realizar su gestión al BPS y consultar requisitos y documentación necesaria para ese trámite. Ello redundará en una mejora en la atención presencial, con menores tiempos de espera, y la posibilidad de organizar mejor el trabajo de la oficina.

Cuadro 5.
Conocimiento Agenda telefónica (en%)

	PASIVOS TRÁMITE		PASIVOS COBRO	
	2012	2018	2012	2018
Si	56,9	70,8	65,6	71,4
No	42,5	29,2	34,4	28,6
Total	99,4*	100	100	100

Fuente: Elaboración propia en base a Microdatos Encuesta de Opinión

* No se incluye NS/NC

Siete de cada diez (70.8%) de los Pasivos Trámite y de Pasivos Cobro (71,4%) conocen la posibilidad de agendar previamente los trámites ante el BPS mediante el servicio de agenda telefónica. Con respecto a 2012 se aprecia un aumento en el nivel de conocimiento de este servicio.

Cuadro 6.
Utilizó servicio de agenda (en%)

	PASIVOS TRÁMITE		PASIVOS COBRO	
	2012	2018	2012	2018
Si	58,7	59,6	65,5	60,4
No	40,7	40,4	34,5	39,1
Total	99,4*	100,0	100,0	99,5*

Fuente: Elaboración propia en base a Microdatos Encuesta de Opinión

Nota: Solo quienes lo conocen

* No se incluye NS/NC

El 59.6% de los encuestados que conocen el servicio de agenda telefónica, lo han usado en alguna oportunidad para agendar su cita en la institución. Ese valor es similar al observado en el 2012: el 58.7% de los Pasivos Trámite que conocía el servicio lo había utilizado alguna vez. En el caso de Pasivos Cobro en ambos períodos seis de cada diez lo utilizan.

Cuadro 7.
Satisfacción Agenda telefónica (en%)

	PASIVOS TRÁMITE		PASIVOS COBRO	
	2012	2018	2012	2018
Insatisfacción	2,7	4,1	2,2	1,6
Neutral	2,7	2,0	1,1	0,0
Satisfacción	93,7	92,3	96,7	98,4
Total	99,1*	98,4*	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia en base a Microdatos Encuesta de Opinión

Nota: Solo quienes lo conocen y lo utilizan

* No se incluye NS/NC

Quienes han utilizado el servicio de atención telefónica expresan una muy alta satisfacción con el mismo: el 92,3% de Pasivos Trámite y el 98,4% de Pasivos Cobro declaran estar satisfechos o muy satisfechos. Las opiniones neutrales y de insatisfacción presentan valores menores al 3% en ambos usuarios.

En el año 2012 se incorpora en la página WEB del BPS la posibilidad de agendar citas con día y horario para poder presentarse a realizar los trámites de jubilación, reconocimiento de años y trámites de pensión. Desde esa fecha se ha ido incorporando la posibilidad de agendar nuevos trámites y para más oficinas del Organismo lo que, si bien no está directamente relacionado con el trámite de jubilaciones y pensiones, hace a un mayor conocimiento del servicio y permite a los usuarios realizar trámites y obtener información sin moverse de sus hogares.¹⁷

Cuadro 8.
Conocimiento y uso de la agenda WEB del BPS (en%) Año 2018

	PASIVOS TRÁMITE		PASIVOS COBRO	
	Conoce	Utiliza	Conoce	Utiliza
Si	79,9	64,7	82,2	56,8
No	20,1	35,3	17,8	43,2
Total	100,0	100,0	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia en base a Microdatos Encuesta de Opinión

Nota: el uso se evalúa solo sobre quienes conocen la existencia de la agenda

Ocho de cada diez de Pasivos Trámite (79,9%) y Pasivos Cobro (82,2%) conocen la posibilidad de agendar previamente los trámites mediante el servicio de Agenda Web del BPS. De las personas consultadas que afirman conocer el servicio de Agenda Web, el 64,7% de Pasivos Trámite y el 56,8% de Pasivos Cobro la ha utilizado en alguna oportunidad para fijar una cita. El menor uso de Pasivos Cobro posiblemente esté asociado a que no requieren concurrir con frecuencia al BPS una vez que ya están percibiendo el beneficio.

Cuadro 9.
Satisfacción con la agenda web de BPS. (en%) Año 2018

	Pasivos Trámite	Pasivos Cobro
Insatisfacción	4,4	6,3
Neutral	4,4	7,9
Satisfacción	90,0	84,1
Total	98,8*	98,3*

Fuente: Elaboración propia en base a Microdatos Encuesta de Opinión

Nota: Solo quienes lo conocen y lo utilizan

* No se incluye NS/NC

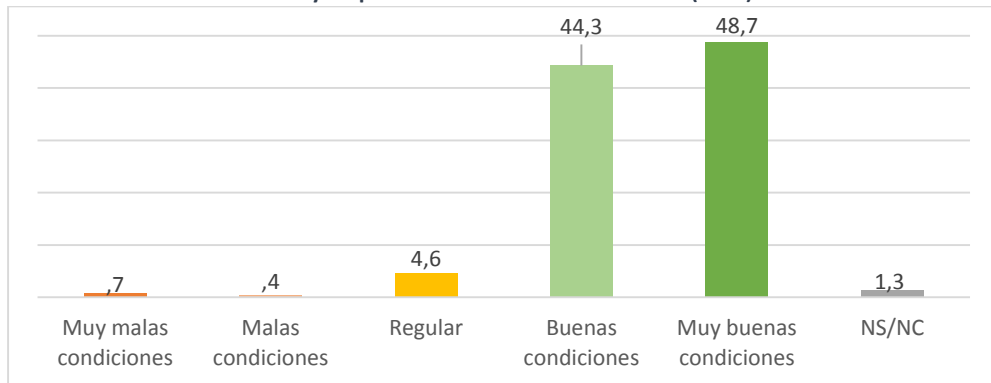
¹⁷ Memorias 2012 y 2013

La mayoría (90% y 84,1% para pasivos trámite y cobro respectivamente) de quienes utilizan el servicio de Agenda Web expresan estar satisfechos o muy satisfechos con la posibilidad de agendar previamente el trámite a realizar a través de la página Web. En términos generales no hay grandes diferencias en cuanto a agenda web y telefónica, siendo la primera un poco más conocida pero menos utilizada y con un menor nivel de satisfacción, lo que da cuenta de las preferencias del público al trato más personalizado.

5.1.3 Infraestructura

En 2018 el 67.4% de los encuestados para la muestra Pasivos Trámite ha finalizado el trámite de su pasividad. De éstos, el 34.9% hizo su trámite en la Casa Central del BPS, el 8.1% en una sede barrial y el 57.1% en una sede del interior. En el gráfico siguiente se muestra el grado de satisfacción de los usuarios con la comodidad y limpieza del lugar donde realizaron su trámite.¹⁸

Gráfico 12.
Comodidad y limpieza de la sala - Pasivos Trámite (en %) Año 2018



Fuente: Elaboración propia en base a Microdatos Encuesta de Opinión

El 93% de quienes han finalizado su trámite están satisfechos con la comodidad y limpieza del local al que concurrieron: el 44.3% considera que se encuentra en buenas condiciones y el 48.7% en muy buenas condiciones. Por su parte, tan sólo el 1.1% afirma que se encontraba en malas o muy malas condiciones.

5.2 Modalidad a distancia

Este apartado tiene un destaque particular. Se encuentra entre las acciones que el BPS ha venido trabajando para facilitar la atención y gestión de los trámites de sus usuarios

¹⁸ A partir del 2018, como resultado de la actualización de los formularios de encuesta realizada en el 2017, la satisfacción con la infraestructura se evaluó considerando solo la comodidad y limpieza del local.

beneficiarios.¹⁹ El énfasis puesto en las modalidades de atención a distancia busca proveer diferentes mecanismos, adaptados a las necesidades y características de los usuarios, de forma de facilitar el contacto de los ciudadanos (presencial o virtualmente) con el organismo, para solicitar, gestionar, seguir, e informarse sobre sus temas de interés, contemplando comodidad de acceso, familiaridad con el dispositivo, medios económicos para hacerlo, ubicación geográfica en la que se encuentre u otros criterios similares.²⁰ Los tres canales utilizados son, la atención telefónica, la web y el correo electrónico.

5.2.1 Atención Telefónica 1997

Entre las formas de atención, el BPS inició en el año 1997 una modalidad de contacto no presencial entre la organización y la ciudadanía al instalar el servicio de atención telefónica (*call – center*)²¹. Esta modalidad que se transforma desde su instalación en un instrumento de importancia en la relación de la organización con la población ²², se extiende en el 2003 a nivel nacional. Se presenta información sobre el grado de conocimiento, uso y satisfacción del servicio de atención telefónica del BPS.

El 68,7% de los Pasivos Trámite conoce el servicio de atención telefónica del BPS, de estos un 67,8% lo utiliza. En el caso de Pasivos Cobro el conocimiento es menor (54,5%) pero de ellos lo utiliza un porcentaje mayor (72,6%). En términos generales tanto el conocimiento como el uso tiene una tendencia creciente.

¹⁹ Desde el año 1995, el Banco de Previsión Social, define y adopta estrategias de Mejora de Gestión, con prioridad en la atención al ciudadano, y desde esa perspectiva la comunicación e información adquieren importancia fundamental en aras de mejorar el relacionamiento con los mismos. Adapta variados mecanismos puestos a disposición por el desarrollo tecnológico, y crea canales adicionales que facilitan el acceso a la información sobre sus servicios, y la posibilidad de realizar trámites. Ver Memoria y Balance BPS 1995-1996

²⁰ En Plan Estratégico 2011-2015

²¹ En el caso del BPS, es una plataforma telefónica de naturaleza combinada, que brinda un primer nivel de información de todos los servicios del Instituto. Hay Servicios que cuentan con número específico como es el caso de la Asesoría Tributaria y Recaudación (ATyR) - el 08002001 - y Prestaciones de Salud (19975050) que brindan información específica de sus servicios.

²² Ver: Comentarios de Seguridad Social Nº 40 Abril, Mayo, Junio 2013

Cuadro 10.
Conocimiento y uso del servicio de Atención Telefónica (en %)

Pasivos Trámite			Pasivos Cobro		
Año	Conoce el servicio	Utilizó el servicio	Año	Conoce el servicio	Utilizó el servicio
2004	52,3	60,7	2004	40,1	37,6
2007	48,4	78,7	2007	40,1	58,2
2012	59,0	63,0	2012	51,1	59,8
2018	68,7	67,8	2018	54,5	72,6

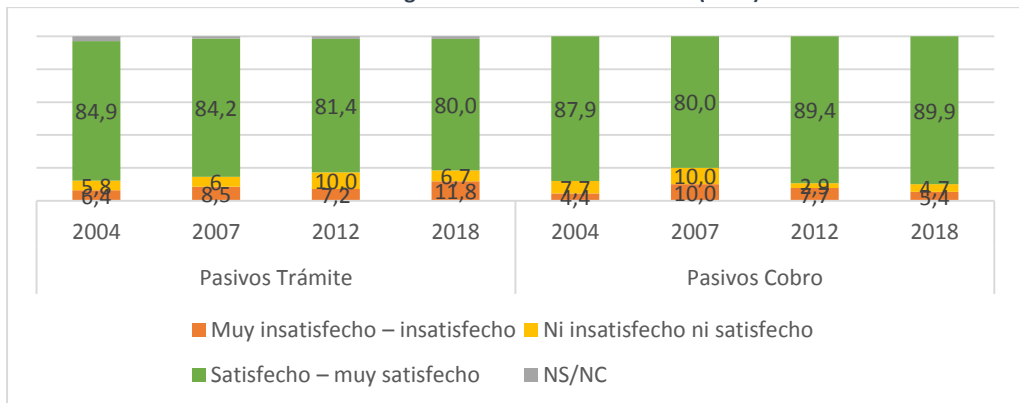
Fuente: Elaboración propia a partir de microdatos de Encuesta de Opinión

Para el 2018, el nivel de conocimiento es diferencial por región, tanto para Pasivos Trámite como Pasivos Cobro, se informa un mayor conocimiento del servicio telefónico en Montevideo (77% y 65% respectivamente) que en interior (65,9% y 48,2% respectivamente).

Respecto a la medición del 2012, aumenta el porcentaje de personas que conoce este servicio telefónico y disminuye la brecha entre el interior y la capital del país.

La frecuencia con que se utiliza el servicio es variada pudiendo destacarse, para el 2018, que más del 50% de los Pasivos que llaman al 1997 declaran hacerlo una vez al año o menos. Si bien el uso del servicio es esporádico 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.

Gráfico 13.
Satisfacción general con el Servicio 1997 (en %)



Fuente: Elaboración propia en base a Microdatos Encuesta de Opinión

Nota: Sólo quienes declaran conocer el servicio y haberlo utilizado.

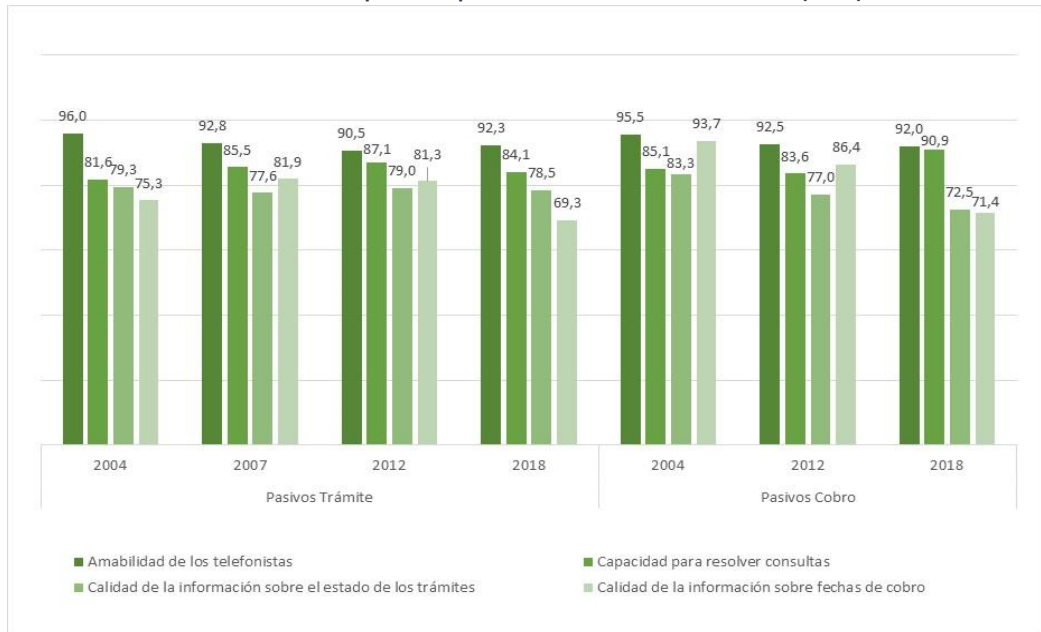
Comparativamente todos los períodos muestran cambios pocos significativos en lo que tiene que ver con la satisfacción general del servicio telefónico. Ocho de cada diez Pasivos Trámite (80%) y casi nueve de cada diez Pasivos Cobro (89,9%) que conocen y

utilizan el servicio telefónico están satisfechos o muy satisfechos con el mismo. En general las valoraciones neutrales y de insatisfacción con el servicio son menores al 11,8%.

Para profundizar en la satisfacción con los diferentes aspectos del servicio telefónico, se utilizó en 2018 una batería de seis ítems,²³ que referían a aspectos relacionados con la atención que realiza el personal del servicio. Este colectivo que atiende en forma directa al ciudadano está conformado principalmente por pasantes, becarios y en menor medida por funcionarios del BPS.

En el gráfico a continuación se presenta la información sobre la evaluación que realizan los pasivos y pensionistas referida a amabilidad de los telefonistas, capacidad para resolver las consultas y calidad de la información que brindan sobre trámites y fechas de cobro.

Gráfico 14.
Satisfacción con aspectos específicos de la atención telefónica (en %)



Fuente: Elaboración propia en base a Microdatos Encuesta de Opinión
 Nota: No se cuenta con información para Pasivos Cobro 2007

La calidad de atención que se recibe de parte del personal de Atención Telefónica se releva en dos aspectos, uno enfocado en la amabilidad y capacidad del personal para resolver las consultas, que se posicionan con los valores más altos de aprobación y otro

²³ Actualización 2017: se modificaron y redujeron los ítems específicos a evaluar

enfocado en la calidad de la información que se trasmite, con buenos niveles de aceptación.

A partir del 2018 se complementa la evaluación sobre las capacidades del personal para transmitir la información con un nivel de satisfacción del 85,3% en Pasivos Trámite y 91,7% Pasivos Cobro y la evaluación sobre la calidad de información brindada sobre beneficios y obligaciones, con un nivel de satisfacción bueno o muy bueno del 77% para Pasivos Trámite y 72,1% Pasivos Cobros.²⁴

Es decir, hay un muy alto reconocimiento a la actitud del personal y, si bien es alto, un poco menos a la información que se brinda.

Si realizamos una mirada comparada entre el personal del BPS (funcionarios) y el de Servicio de Atención Telefónica, (funcionarios, pasantes, becarios) que involucran las modalidades de atención presencial y a distancia, vemos que ambos colectivos reciben una alta aprobación de los jubilados y pensionistas sobre todo en lo que hace a la amabilidad y disposición para resolver las consultas.

5.2.2 Página WEB

Los ciudadanos, sean trabajadores, empresarios, jubilados y/o pensionistas, tienen acceso a través de la página web del BPS (www.bps.gub.uy) a información general (institucional, prestaciones, aportes, trámites, recursos, comunicaciones) y a servicios en línea autenticados²⁵ y no autenticados (consultar, gestionar, agendar), las 24 horas del día todos los días del año.

La información que se presenta refiere al conocimiento, uso y niveles de satisfacción con la página web del BPS de los Pasivos Trámite (PT) y los Pasivos Cobro (PC). Es de esperarse que el conocimiento, uso de la página y la satisfacción sea mayor en aquellos que aún mantienen un contacto más frecuente con la organización.

Cuadro 11.
Conocimiento página web del BPS. (en%) 2012 y 2018

Pasivos Trámite	2012	2018	Pasivos Cobro	2012	2018
Si	37,2	66,7	Si	35,8	49,9
No	62,8	33,3	No	64,2	50,1
Total	100	100	Total	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia a partir de MicroDatos Encuesta de Opinión

²⁴ Dos aspectos que al ser modificados por la actualización no se cuenta con información comparada, sólo de 2018.

²⁵ Requieren la firma del Contrato Usuario Personal que le otorga un usuario único e intransferible para cada persona física.

El 66.7% de los Pasivos Trámite afirma conocer o haber oído sobre la página web del BPS. Comparativamente con el 2012, hay un aumento importante en el conocimiento de la página web de la institución, siendo que en esa fecha, los Pasivos Trámite que tenían conocimiento de la web eran el 37.2%. En el caso de los Pasivo Cobro, es menor el conocimiento de éste servicio, aún cuando aumenta en 2018.

Cuadro 12.
Uso de la página web del BPS.(en%)

Pasivos Trámite	2012	2018	Pasivos Cobro	2012	2018
Si	19,7	38,3	Si	24,0	33,9
No	80,3	61,7	No	76,0	66,1
Total	100,0	100,0	Total	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia a partir de MicroDatos Encuesta de Opinión

A pesar de la diferencia en el grado de conocimiento de la página Web, si consideramos solo aquellos que dicen conocerla, el porcentaje de uso es similar, 38.3% de los Pasivos Trámite y el 33.9% de los Pasivos Cobro. Es interesante observar que en ambos colectivos ocurrió un aumento importante en el uso en relación a 2012.

Cuadro 13.
Motivos de uso página web del BPS (en %)

Pasivos Trámite	2012	2018	Pasivos Cobro	2012	2018
Consultar	73,2	52,0	Consultar	67,6	51,3
Tramitar	7,3	14,5	Tramitar	8,1	15,1
Ambas	4,9	28,9	Ambas	21,6	31,1
Otros	14,6	4,6	Otros	2,7	2,5
Total	100,0	100,0	Total	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia a partir de MicroDatos Encuesta de Opinión

Nota: Sólo quienes declaran conocer la página web y haberla utilizado

El motivo de uso más frecuente es la consulta de información. A partir del 2018 se visualiza un claro incremento en el uso para tramitar o ambas, seguramente asociado a la mayor oferta de servicios en línea y a la estrategia de difusión del contrato persona y de los servicios propiamente dichos.

Cuadro 14.

Satisfacción con la página web del BPS (en %)

Pasivos Trámite	2012	2018	Pasivos Cobro	2012	2018
Insatisfacción	2,4	2,8	Insatisfacción	10,0	6,3
Neutral	7,3	5,1	Neutral	1,7	4,7
Satisfacción	90,3	88,6	Satisfacción	81,7	80,4
NS/NC	0,0	3,5	NS/NC	6,6	8,6
Total	100,0	100,0	Total	100,0	100,0

Fuente:Elaboración propia a partir de Microdatos Encuesta de Opinión

Nota: Sólo quienes declaran conocer la página web y haberla utilizado

Los Jubilados y Pensionistas que han utilizado la página web tienen una muy alta satisfacción con la misma: el 88.6% en el caso de Pasivos Trámite y 80,4% Pasivos Cobro. Esta valoración de la web es similar a la observada en el año 2012.

5.2.3 Contrato Usuario Personal

En el año 2013 el BPS implementa el Contrato de Usuario Personal²⁶ (CUP) para que el ciudadano se vincule con el Organismo en sus distintos roles (trabajador, empresario, beneficiario, entre otros). Si bien este contrato no es en sí mismo una modalidad de atención, posibilita la interacción remota, y permite ampliar los servicios que se brindan a distancia.

Durante el año 2014 se trabajó en la promoción de la firma del CUP, ampliando los puntos de recepción internos, realizando campañas específicas para ciertos colectivos y llevando a cabo iniciativas puntuales de promoción. Desde 2017 la suscripción se puede realizar en los locales de Abitab, Red Pagos, Anda, Polakof y El Correo y a partir del 2018 los ciudadanos uruguayos que se encuentren en el exterior pueden realizarlo a través de los consultados, todas ellas acciones tendientes a facilitar el trámite y permitir el acceso a servicios remotos autenticados.

²⁶ Mediante un sencillo trámite que se efectúa por única vez, los usuarios pueden realizar gestiones ante el Organismo desde su casa u oficina, sin necesidad de concurrir a los locales del BPS. Desde cualquier PC, Smartphone o Tablet, las personas pueden consultar su Historia Laboral y acceder a los recibos de subsidios de trabajadores activos, asignaciones familiares y construcción, a sus aportes jubilatorios y al FONASA, por mencionar algunas de las gestiones remotas que posibilita el contrato ciudadano. www.bps.gub.uy (En: Actualización Dimensiones - Entrevistas jerarcas).

Cuadro 15.
Conoce y tiene Contrato Personal (en %) 2018

Pasivos Trámite	CONOCE	TIENE*	Pasivos Cobro	CONOCE	TIENE*
Si	15,1	39,2	Si	15,1	37,4
No	84,8	60,8	No	84,9	62,6
NS/NC	0,1	0,0	NS/NC	0,0	0,0
Total	100,0	100,0	Total	100,0	100,0

Fuente:Elaboración propia a partir de Microdatos Encuesta de Opinión * sólo quienes dicen conocer el servicio.

El conocimiento y la tenencia de un Contrato Persona es similar entre los pasivos que están realizando un trámite y los que están cobrando (15,1% conocimiento y 39,2 % tenencia Pasivos Trámite y el 37,4% Pasivos Cobro). Este poco conocimiento y uso está vinculado por un lado a las características del usuario y a que son limitados los trámites que requieren usuario autenticado y pueden realizarse a través de la Web.

No obstante ello, un 46,5% de los Pasivos Trámite y un 35,5% de los Pasivos Cobro que no cuentan con el Usuario Personal expresan que les parece interesante o muy interesante acceder al mismo. Por otro lado, aquellos que poseen el Contrato se muestran satisfechos o muy satisfechos con el mismo, como se muestra en el siguiente cuadro.

Cuadro 16.
Satisfacción con CP (en%) 2018

Pasivos Trámite	Porcentaje	Pasivos Cobro	Porcentaje
Insatisfacción	7,3	Insatisfacción	0,0
Neutral	4,9	Neutral	9,4
Satisfacción	80,5	Satisfacción	90,6
NS/NC	7,3	NS/NC	0,0
Total	100,0	Total	100,0

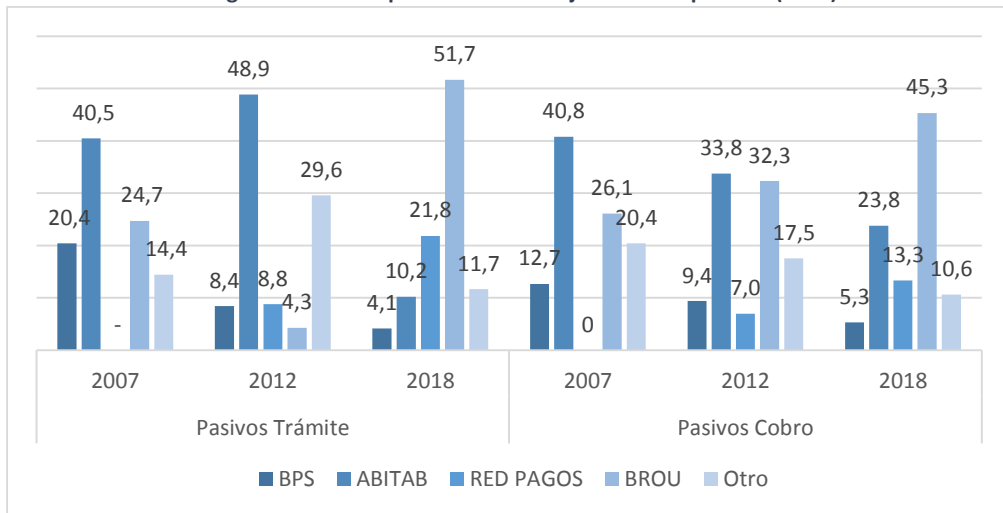
Fuente:Elaboración propia a partir de Microdatos Encuesta de Opinión
Sólo quienes tienen contrato persona

5.3 Modalidad de cobro

Como se mencionó, el 67.4% de encuestados que inició su trámite durante el 2018 al momento de la entrevista ya había culminado su trámite y de ellos el 90.2% había cobrado al menos una vez su jubilación o pensión. La siguiente gráfica levanta información de la opción de lugares de cobro de estos Pasivos Trámite (que cobraron al menos una vez) y de los Pasivos Cobro.

Para el año 2018, la mayoría de los pasivos eligen cobrar su jubilación a través de depósitos en el BROU (51,7% Pasivos Trámites, 45,3% Pasivos Cobro), siendo la segunda opción más elegida las redes de cobranza (abitab y red pagos). El porcentaje de jubilados y pensionistas que cobran en BPS ha disminuido en el tiempo para ambas poblaciones encuestadas.

Gráfico 15.
Lugares donde los pasivos cobran su jubilación o pensión (en %)



Fuente: Elaboración propia a partir de Microdatos Encuesta de Opinión 2018. Sólo quienes han cobrado al menos una vez.

Nota: "Otros" incluye sobre todo otras entidades financieras de plaza (banca privada). Para el 2012 se constata que también incluye casos BROU que explicarían el bajo porcentaje de esa institución para el período.

Nueve de cada diez Pasivos se encuentra satisfecho o muy satisfecho con la modalidad de cobro. Las opiniones positivas se ubican en el entorno de los 90% o superan dicho porcentaje para todas las modalidades de cobro y en todo el período analizado.

6. Comunicación

Mantener una comunicación clara y oportuna con los ciudadanos es un propósito siempre vigente en el BPS. En general y en lo que refiere a los usuarios-beneficiarios de pasividad la diversidad de temas y mecanismos utilizados para una comunicación eficaz forma parte del quehacer cotidiano. La difusión de derechos y obligaciones, la participación en actividades educativas, culturales y recreativas entre otros, se concreta a través de modalidades definidas por el organismo o atendiendo las preferencias del usuario.

En todo caso, los pasivos tramite expresan una alta satisfacción con la información que brinda el BPS.

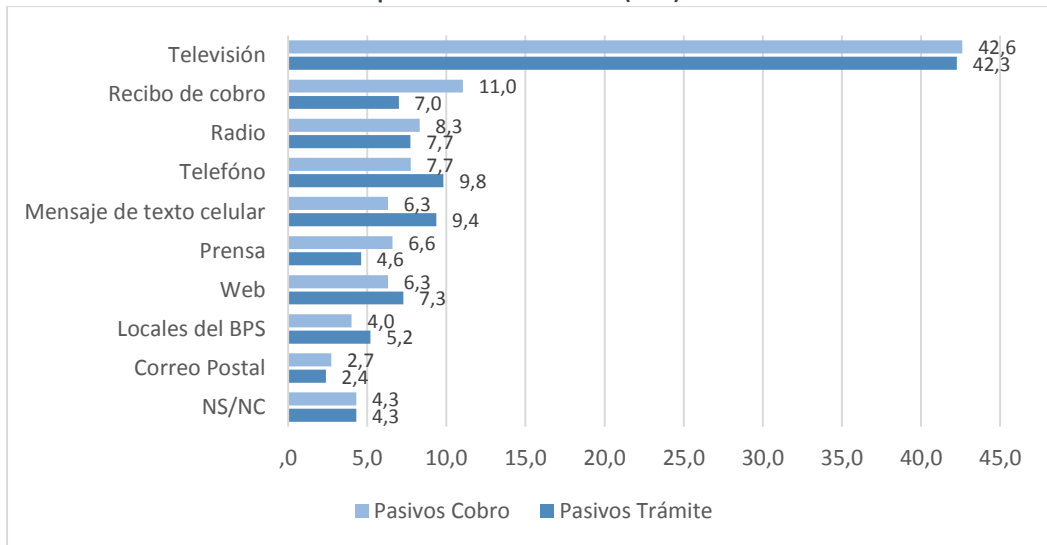
Cuadro 17.
 Satisfacción comunicación (en %) Año 2018

Pasivos Trámite		Pasivos Cobro	
	%		%
Satisfacción	75,0	Satisfacción	74,0
Neutral	8,8	Neutral	10,1
Insatisfacción	9,5	Insatisfacción	8,6
NS/NC	6,7	NS/NC	7,3
Total	100,0	Total	100,0

Fuente: Elaboración propia a partir de Microdatos Encuesta de Opinión

Según vemos en el Gráfico inferior, el jubilado o pensionista considera que la Televisión es el mejor medio para que BPS informe a la población.

Gráfico 16.
 Medio para recibir información (en%) 2018



Fuente: Elaboración propia a partir de Microdatos Encuesta de Opinión 2018

7. Conclusiones

Entre las prioridades que el Banco de Previsión Social define, se encuentra, “mejorar la gestión en el otorgamiento de los beneficios para garantizar el acceso a los derechos de seguridad social de las personas”, y en ese sentido el énfasis de las acciones realizadas y en desarrollo se orientan en esa dirección.

El desafío así planteado por la organización, incentivó su capacidad de innovación e inversión por un lado en sus funcionarios, en tecnología, en el fortalecimiento, diseño e implementación de diferentes modalidades de atención, en la simplificación de los procedimientos y trámites, y por otro lado y en forma paralela en el otorgamiento de las prestaciones, la ampliación de la cobertura social, como los ejes principales que sostienen la mejora de gestión.

La información relevada en las encuestas de opinión a los pasivos que están tramitando su prestación o que ya la están cobrando, en los años 1997, 2004, 2012 y 2018 es una oportunidad de conocer desde la perspectiva de éste colectivo los resultados de estas acciones, a través de la evaluación y satisfacción expresadas en su opinión con las mismas, confirmando o no el acierto de la gestión del BPS.

Los primeros datos sobre prestaciones de pasividad, de las personas que están tramitando o quienes ya están cobrando su prestación, refieren a la percepción general que los jubilados y pensionistas tienen sobre el BPS. En las mismas influyen las acciones específicas asociadas al trámite y al cobro, viéndose además impregnadas de la visión general del BPS como organismo político estatal, concentrando en la opinión todos los programas: Prestaciones de Actividad, Prestaciones de Salud, Prestaciones Sociales y los Contribuyentes.

Desde esta configuración, se puede plantear que especialmente a partir del año 2009 el BPS transitó un período prolífero en materia de definición de nuevas leyes para atender disímiles situaciones sociales, ampliando la cobertura social a los jubilados y pensionistas.

Esta sería una posible explicación de la evaluación y evolución general positiva de la organización por parte del colectivo de jubilados y pensionistas. Según los datos observados (cuadro 2), quienes realizan una evaluación positiva perciben también una evolución positiva del BPS en el período evaluado (76,2% pasivos cobro y 89,5% pasivos trámite 2018). Entre los que mantienen una opinión neutra prevalece la opinión de una mejora en la Institución en los últimos años (51,4% pasivos cobro y 71,4% pasivos

trámite 2018). Mientras tres de cada diez opinan que, si bien su evaluación general del BPS es mala o muy mala, perciben una evolución positiva.

En términos comparados, la evaluación que los encuestados realizan se mantiene todos los años por encima del 70%, y en lo que refiere a la evolución, expresan que la institución mejora lenta o rápidamente para la mayoría de la población encuestada.

En términos generales, siete de cada diez personas consultadas se encuentran muy satisfechas con los servicios brindados por prestaciones de pasividad y expresan en particular, una valoración positiva en aspectos específicos asociados al tiempo y duración del trámite, recursos humanos, infraestructura y la tecnología en su amplia gama de modalidades de atención al usuario.

A partir de las Memorias de BPS se puede observar que los esfuerzos de mejora de gestión para este colectivo se han enfocado sobre todo en la simplificación de los trámites, a través de la unificación de criterios, la descentralización, la evolución de los sistemas, etc. Como resultado, el acuerdo, por parte de los pasivos, sobre la sencillez del trámite se pone de manifiesto en la alta satisfacción asociada a: la simplificación de los formularios a completar (84,9% se muestran satisfechos o muy satisfechos), la información sobre la operativa de los trámites (si bien disminuye respecto del 2012 se mantiene en el entorno de un 80% de satisfacción), los documentos y requisitos que se solicitan para los trámites (85,6% de satisfacción) en el momento de realizar los mismos. Los formularios a completar son claros y la información que le brinda el BPS sobre la operativa de los trámites es muy buena.

En lo que respecta a los tiempos de espera y duración del trámite, declaran estar muy satisfechos. En el primer caso es cada vez menos el tiempo que tienen que esperar en las oficinas del BPS. Siete de cada diez personas consultadas han tenido una espera inferior a media hora para ser atendidos cuando fueron a iniciar su trámite (86.3% afirma estar satisfecho o muy satisfecho). En comparación con 2012, aumenta los niveles de satisfacción. En ese año los pasivos con valoraciones positivas fueron el 79.6%. Resultado esperable dada la implementación de atención presencial con cita previa (agenda).

La actitud y la satisfacción del público de pasividades con la atención evidencian la inversión que realiza el BPS en su personal. Comparativamente en todos los momentos que se les ha solicitado a los Pasivos Trámite evaluar al personal que los atendió, éstos manifiestan una alta satisfacción con valores cercanos al 90%. Los aspectos valorados positivamente refieren a la 'amabilidad en el trato', el 'tiempo que dedicaron en

atenderlo’, ‘claridad en la forma en que le transmiten la información’ y la ‘capacidad para informar sobre el estado de los trámites’.

Las distintas modalidades de atención al ciudadano, puestas a disposición por el desarrollo tecnológico y los canales adicionales que facilitan el acceso a la información sobre sus servicios y la posibilidad de realizar trámites, son aspectos a destacar. El conocimiento y uso del Servicio Telefónico, Agenda Telefónica, Web y Contrato Usuario Personal por los jubilados y pensionistas, mejoran y cuentan con alta satisfacción por este colectivo. En base a estos resultados puede plantearse que se observa una modificación en el comportamiento de los usuarios-beneficiarios de pasivos trámite y pasivos cobro en el uso de los dispositivos a distancia confirmando la importancia de continuar en la mejora y difusión de estos mecanismos.

Según el propósito señalado por el BPS es posible plantear en base a la información aportada por las encuestas a jubilados y pensionistas que la Mejora de Gestión en el período 1997-2018 continúa y consolida su desarrollo con una percepción positiva por parte del público que vinculado con las presentaciones de pasividades.

Anexo I - Documentos de Referencia

Facultad de Ciencias Sociales (FCS) – Departamento de Sociología (DS) Encuestas de Satisfacción de Usuarios BPS. Informes Finales Pasivos Trámite y Pasivos Cobro 2004, 2007, 2012, 2014, 2018.

Memorias y Balances Banco de Previsión Social - Prestaciones de Pasividad años: 2005 a 2018 incluido.

Anexo II – Abordaje metodológico de los estudios

Las modificaciones en la gestión institucional en los últimos años, principalmente las vinculadas a las modalidades de contacto con la población¹, 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 – 2007-2012	Sistema Aplicado 2018
Relevamiento datos	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. ²	Encuesta telefónica dirigida a una muestra de personas que tramitaron ante el BPS una jubilación, pensión a la vejez, por fallecimiento o por invalidez. Se utilizó para este fin el padrón de dichos beneficiarios proporcionado por la Dirección Técnica de Prestaciones del BPS.
Diseño muestral ³	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.	Muestra estratificada por áreas geográficas que representa a todos los usuarios de estas prestaciones en el país. La muestra fue de 719 casos y alcanzó un nivel de confianza del 95% y un nivel de error máximo de $\pm 4\%$.
	Se simplificaron y modificaron la formulación de algunas preguntas		Para llevar a cabo esta encuesta en 2018, se diseñó un formulario para los Pasivos Trámite que incluyó preguntas específicas para

¹ Modalidades de contacto: atención personalizada, pago y cobro a través de agentes externos, atención telefónica, agenda, Conexión Remota.

² Período de referencia: un año y con Cédula de Identidad que termine en 6.

³ El procedimiento de selección fue acordado entre BPS/DS (FCS) y el equipo técnico a cargo del estudio. Se siguieron 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.

Aspectos a investigar	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluación global del BPS 2. Evolución en los últimos años del BPS 3. Conocimiento de servicios que presta la institución 4. Evaluación de aspectos específicos de la atención. <ol style="list-style-type: none"> 4.1 Recursos Humanos 4.2 Información y documentos 4.3 Infraestructura 4.4 Tiempos 5. Modulo 1997 – Agenda 6. Web 7. Contrato Usuario Persona 8. Comunicación 9. Quejas 	<p>estos usuarios además de un conjunto de preguntas comunes para todos los beneficiarios y contribuyentes del BPS, a fin de tener una mirada global y comparada de la evaluación y satisfacción del conjunto de usuarios.</p> <p>El formulario fue elaborado en estudio específico realizado en el año 2017⁴, donde se realizaron actualizaciones a los indicadores del formulario del 2012⁵, pero manteniendo la comparabilidad en las variables fundamentales con el estudio anterior.</p>
Trabajo de Campo		El trabajo de campo se llevó adelante entre el 15 de mayo y el 10 de abril de 2018.

⁴ Actualización de dimensiones e indicadores para evaluar la satisfacción de los usuarios del BPS. Departamento de Sociología. Facultad de Ciencias Sociales. Universidad de la República. BPS. Mayo de 2017. Montevideo.

⁵ Informe final de satisfacción de usuarios y beneficiarios de servicios del Banco de Previsión Social. Departamento de Sociología. Facultad de Ciencias Sociales. Universidad de la República. Octubre de 2012 y Noviembre 2018 Montevideo.

Anexo III – Resumen memorias BPS

Resumen de algunas de las acciones emprendidas por Prestaciones Económicas para Jubilados y Pensionistas de acuerdo a las Memorias publicadas por BPS.

Memoria (*)	Acción	Impacto(**)
2005	Ley 17819 (del 14/9/04) - Acumulación de servicios para otorgamiento jubilaciones y pensión fallecimiento	Nuevas Leyes
2005	Consulta derecho jubilatorio	Servicios Web, APP, SMS, etc.
2005	Sistematización determinación situación irregular de pago no dependientes	Simplificación de trámites
2005	Sistematización acceso a beneficios jubilatorios con servicios bonificados sin exigir 10 años totales	Simplificación de trámites
2005	Actualización de liquidación de jubilaciones otorgando automáticamente el más favorable	Simplificación de trámites
2005	Automatización de trámite de jubilaciones y pensiones	Simplificación de trámites
2005	Diminución requerimiento de cantidad de testigos	Simplificación de trámites
2005	Decreto 254/2005 (del 19/8/05) - Ajustes generales y aumento adicional para personas que integran hogares con bajos recursos	Nuevas Leyes
2005	Diseño procedimiento para recepción, tramitación y liquidación de aumentos adicionales de jubilación. Incluido aumento online	Simplificación de trámites
2005	Implementación nuevos procedimientos para disminuir los tiempos de tramitación de pasividades - UDAI	Simplificación de trámites
2006	Mejoras sistemas informáticos de prestaciones - Pensión invalidez	Simplificación de trámites
2006	Nueva funcionalidad para liquidar pagos especiales jubilación y pensiones desde el sistema	Simplificación de trámites
2006	Creación del "Perfil Cuenta Personales" para el ingreso de una solicitud en forma remota desde oficinas de Cuentas Personales de Organismos Públicos	Simplificación de trámites
2007	Ley 18083 (del 1/1/07) - Nuevo sistema tributario - Retención IRPF e IRNR a jubilados y pensionistas	Nuevas Leyes
2007	Ley 18033 (del 19/10/06) - Pensión especial reparadora para perseguidos de la dictadura y jubilación especial	Nuevas Leyes
2007	Ley 18095 (del 16/1/2007) - Beneficios especiales para pasivos bajos recursos (Prima por Edad)	Nuevas Leyes
2007	Ley 18119 (del 7/5/07) – Revisión y ajuste de jubilaciones con ceses posteriores al 1/1/94 amparadas por Acto Institucional N°9	Nuevas Leyes

2008	Decreto 530/008 (del 11/11/08) – Canasta de fin de año	Nuevas Leyes
2008	Ley 18211 (del 13/12/07) – Reforma del Sistema de Salud	Nuevas Leyes
2009	Ley 18395 (del 6/11/08) – Flexibilización de jubilaciones	Nuevas Leyes
2009	Ley 18296 (del 3/6/08) - Unión concubinaria	Nuevas Leyes
2009	Mis trámites – consulta de historia de trámites de expedientes	Servicios Web, APP, SMS, etc.
2009	Mis recibos – consulta de recibos de pago de prestaciones	Servicios Web, APP, SMS, etc.
2009	Facilidades al acceso a jubilación con deuda patronal	Simplificación de trámites
2009	Homogenización de procedimientos en prestaciones - UDAI	Simplificación de trámites
2009	Mejoras en la determinación del básico jubilatorio	Otras
2010	Descentralización de la gestión	Simplificación de trámites
2012	Ley 18850 (del 28/12/11) - Pensión violencia doméstica	Nuevas Leyes
2012	Ley 19003 (del 1/1/2012) – Modificación del parámetro de ajuste de prestaciones de seguridad social	Nuevas Leyes
2012	“Pago instantáneo” de jubilaciones (pago anticipado)	Simplificación de trámites
2012	Agenda web para pasivos	Simplificación de trámites
2013	Ley 19039 (del 7/1/13)- Pensión víctimas delitos violentos	Nuevas Leyes
2013	Nuevo baremo de incapacidad	Simplificación de trámites
2013	Automatización de consultas de expedientes a través de respuesta de voz interactiva (IVR)	Servicios Web, APP, SMS, etc.
2014	Ley 19160 (del 15/11/13) – Jubilación Parcial	Nuevas Leyes
2014	Simplificación pago de recibos impagos de prestaciones	Simplificación de trámites
2014	Nuevo contrato personal único para la interacción remota segura con el organismo	Simplificación de trámites
2015	Aviso recibos a caducar por SMS	Servicios Web, APP, SMS, etc.
2015	Asesoramiento en Centro Cívico Casavalle	Simplificación de trámites
2015	Nueva web institucional – rediseño de la página web de BPS	Información
2016	Decreto 253/016 – Prestación pecuniaria a jubilados y pensionistas del BPS de menores ingresos y a beneficiarios del subsidio de asistencia a la vejez	Nuevas Leyes

2016	Servicio en línea autenticado para consultar período de actividad, remuneraciones, ingreso de solicitud de jubilación y envío de consultas	Servicios Web, APP, SMS, etc.
2016	Instalación de puestos de autoconsulta en Montevideo	Servicios Web, APP, SMS, etc.
2017	Suscripción contrato persona en Abitab, RedPAgos, Anda, Polakof y El Correo	Simplificación de trámites
2018	Suscripción contrato persona en consultados	Simplificación de trámites
2018	Ley 19.590 (del 9/1/18) - desafiliación AFAP (cincuentones)	Nuevas Leyes
2018	Acceso en línea a resumen anual de ingresos para cálculo IASS - DGI	Servicios Web, APP, SMS, etc.
2005 -2006 - 2007	Reconstrucción Historia Laboral (HL) anterior al 4/96	Simplificación de trámites

Fuente: Elaboración propia en base a las Memorias BPS 2005 – 2018

(*) Se identifica la acción con el primer año en que se toma la medida.

(**) La clasificación es propia, una acción puede influir en más de un aspecto pero se priorizó aquel donde se entiende tiene mayor impacto.