

**SATISFACCIÓN DE USUARIOS-
BENEFICIARIOS
DE PRESTACIONES DE ACTIVIDAD**

Análisis comparado 1997 – 2018

Ps. Cristina Klüver

Satisfacción de usuarios-beneficiarios de Prestaciones de Actividad

Análisis comparado 1997 – 2018

Asesoría en Políticas de Seguridad Social

Ps. Cristina Klüver

Marzo 2020

Resumen

El ajuste de las dimensiones e indicadores del formulario de encuesta para la medición en 2018, ofrecen datos relacionados con la evaluación y evolución del BPS en general, y de manera específica a la satisfacción con las prestaciones y servicios de activos, con el personal, trámites, información - documentación y el conocimiento, uso y evaluación de las modalidades de atención que la institución pone a disposición de los ciudadanos activos.”. Donde dice ofrecen va ofrece porque hace mención a “el ajuste”.

Palabras clave: Encuesta de Opinión; Estudio de Satisfacción Prestaciones de Activos; Análisis Comparado Encuestas de Opinión 1997-2018

Este informe forma parte de una serie de trabajos que buscan analizar los resultados de las encuestas de opinión para los distintos colectivos objeto de estudio (pasivos, activos y empresas) con foco en la valoración de los servicios a partir de las estrategias adoptadas por el organismo. Estos documentos tienen pues una finalidad semejante y buscan mantener, en la medida de lo posible, una estructura similar.¹

1. Introducción

Los estudios de opinión de las Prestaciones de Actividad del BPS se insertan de lleno en el período de inicio y desarrollo de la nueva modalidad de gestión de la organización. Como resultado de considerar al ciudadano como una única persona que se vincula con

¹ Comentarios de Seguridad Social N° 66. AGSS/BPS. “Banco de Previsión Social. Prestaciones de pasividad. Pasivos Tramite y Pasivos cobro. Satisfacción de usuarios - beneficiarios. Análisis comparado 1997 – 2018”. C. Klüver.

la institución y a quien se le brindan prestaciones en los diferentes momentos de su vida, se simplificaron y descentralizaron los trámites, con niveles de atención genérica y específica para casos complejos.

Ello significó atender en forma paralela, el rediseño de los procesos, la instalación, operación y el mantenimiento de aplicativos informáticos, la instalación de un centro de cómputo, con las demandas de los propios activos y las nuevas leyes. De esta manera cobraron relevancia los aspectos asociados a la información, el asesoramiento al ciudadano y el uso de diferentes modalidades de atención, presencial y a distancia, como alternativas de nuevas formas de relacionamiento entre el ciudadano y la organización.

Los estudios de opinión de la satisfacción de los activos con aspectos del BPS, evalúan de manera indirecta la gestión de la organización desde la óptica de éstos usuarios aproximándonos a sus expectativas. La brecha entre **lo que el ciudadano espera de servicio y lo que recibe (expectativas y percepciones), y las estrategias que el BPS adoptó para satisfacerlas**, permite esa aproximación. Es así que una alta satisfacción con el servicio se corresponde con un buen servicio ofrecido.

En este comentario se muestran resultados comparados de esos estudios de satisfacción a los beneficiarios de las Prestaciones de Actividad del BPS. Los datos corresponden a las variables posibles de comparar, y que mantienen su vigencia luego de las actualizaciones realizadas en los años 2003 y 2017 y las que se han agregado siguiendo nuevas acciones.

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, permitiendo así una aproximación a la percepción de los usuarios en relación al esfuerzo de la organización en mejorar su gestión.

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 Activos hacen del BPS. Por último, se aborda la evaluación sobre los trámites de las

prestaciones de actividad en particular y la satisfacción con las distintas modalidades de atención: presencial, a distancia y la comunicación.

2. Aspectos metodológicos

A fin de dar cuenta de los objetivos del estudio la encuesta se dirige a una muestra de usuarios del BPS que solicitaron una prestación por desempleo, enfermedad, maternidad, prótesis, asignación familiar (no incluye Plan de Equidad) o lentes durante el año anterior a la realización de la 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 2017², donde se realizaron actualizaciones a los indicadores del formulario del 2012, pero manteniendo la comparabilidad en las variables fundamentales con el estudio anterior.

A partir del 2018 la encuesta se realiza telefónicamente.

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 web de BPS.³

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

² 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.

³ <https://www.bps.gub.uy/12518/encuestas-de-opinion.html>

de atención presencial y a distancia, la información y la documentación para realizar gestiones ante BPS, son las estrategias adoptadas por la Institución con esa finalidad.

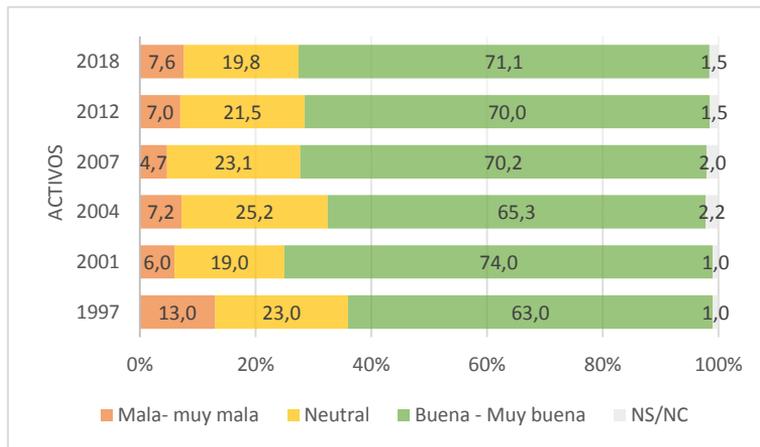
Como se señalaba más arriba, una alta satisfacción percibida por los trabajadores activos que hicieron uso de algún servicio de prestaciones es sinónimo de una buena gestión de la organización.

Los primeros datos sobre las prestaciones de actividad refieren a la percepción general de los activos sobre el BPS que 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 los entrevistados de activos.

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

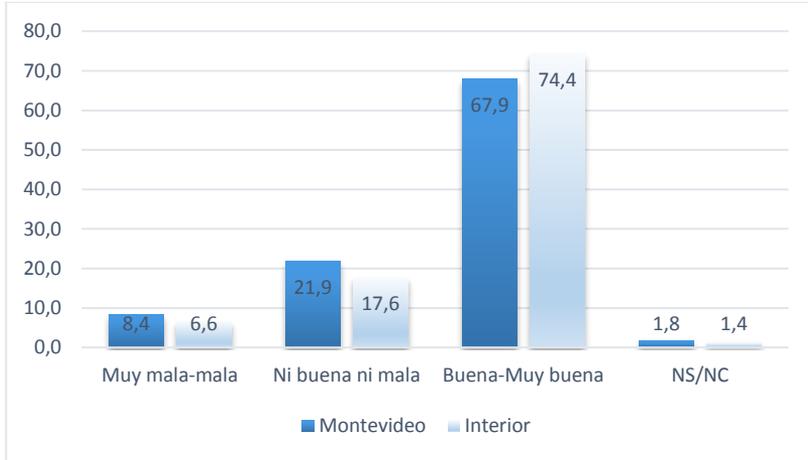


Fuente: Elaboración propia en base a Microdatos Encuesta de Opinión

Los activos consultados en 2018 mantienen una evaluación sostenida, respecto de años anteriores, sobre la institución: el 71.1% tiene una evaluación global buena o muy buena del BPS, el 19.8% tienen una opinión neutra, y el 7.6% expresan opiniones negativas.

Si se analizan las respuestas por región, se aprecia que los encuestados que habitan en el Interior del país tienen una mejor evaluación que los de Montevideo: las opiniones positivas son el 74.4% entre los primeros, y el 67.9% entre los segundos.

Gráfico 2. Evaluación del BPS por regiones 2018 (en%)



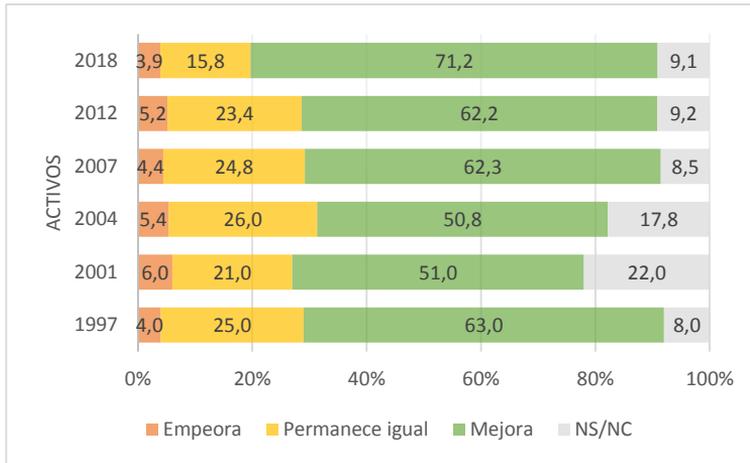
Fuente: Elaboración propia en base a Microdatos Encuesta de Opinión

Esta valoración global del BPS con variaciones según el lugar de residencia de los activos ocurre en todos los años evaluados.

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, aumentando en la última medición.

Gráfico 3. Evolución del Banco de Previsión Social. (en%)



Fuente: Elaboración propia en base a Microdatos Encuesta de Opinión

Las opiniones de los Activos sobre la evolución del BPS en los últimos años son también mayoritariamente positivas. El 71.2% considera que la institución ha venido mejorando lenta o rápidamente en los últimos años, mientras que el 15.8% no ha percibido cambios en el tiempo. En el otro extremo, el 3.9% de los Activos consultados percibe que la institución ha empeorado.

En relación al año 2012 se observa un aumento de las valoraciones positivas sobre la evolución de la institución. Para ese entonces eran el 62.2% de los encuestados quienes afirmaban que el BPS había mejorado y el 23.4% los que no percibían cambios significativos.

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

Cuadro 1. Evaluación del BPS según evolución. Activos (en%)

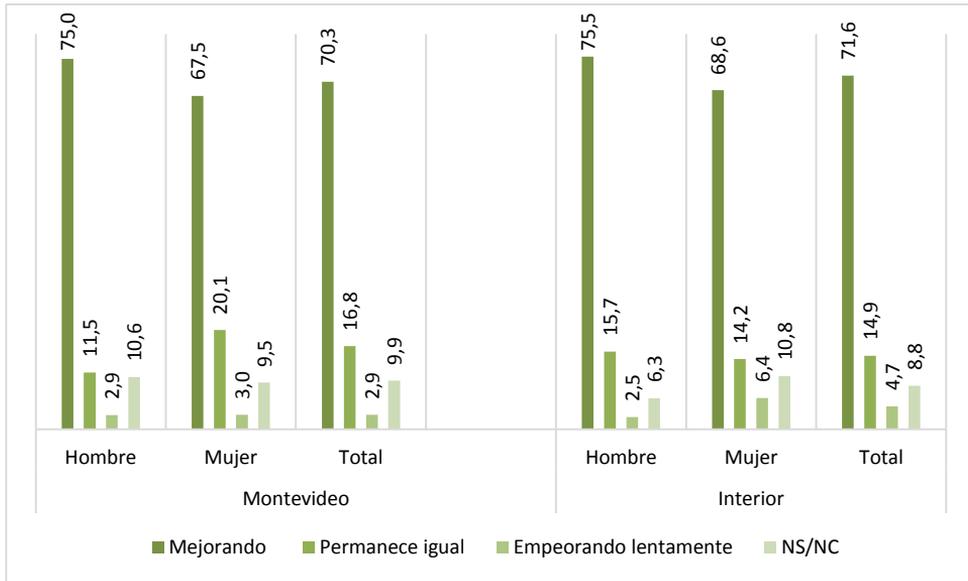
Evolución	Evaluación															
	Negativa				Neutral				Buena				Total			
	2004	2007	2012	2018	2004	2007	2012	2018	2004	2007	2012	2018	2004	2007	2012	2018
Empeorando	28,2	22,9	31,9	32,0	6,6	6,8	7,6	3,8	2,3	2,8	1,9	1,1	5,4	4,6	5,2	3,9
Permanece igual	43,6	48,6	40,4	26,0	30,1	36,9	37,9	26,7	22,7	19,1	17,4	11,7	26,0	24,7	23,4	15,8
Mejorando	10,3	22,9	25,5	36,0	50,7	48,9	41,4	62,6	56,3	70,2	73,5	78,3	50,8	62,1	62,2	71,2
NS/NC	17,9	5,7	2,1	6,0	12,5	7,4	13,1	6,9	18,8	7,9	7,2	9,0	17,8	8,6	9,2	9,1
Total	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Fuente: Elaboración propia en base a Microdatos Encuesta de Opinión

Quienes realizan una evaluación positiva perciben una evolución positiva del BPS en el período evaluado (de 56,3% en 2004, alcanza el 78,3% en 2018). En el otro extremo los activos que evalúan de manera negativa la institución observan que la misma empeora (28,2% en 2004 y 32% en 2018), en el periodo. Sin embargo en ésta categoría negativa, las opiniones de permance igual (43,6% en 2004 a 26,0% en 2018) se van desplazando hacia la percepción de mejoras (de 10,3% en 2004 a 36,0% en 2018). Y los activos que se mantienen en una posición neutral, se definen al final del período por una buena evaluación y observan que el BPS evoluciona positivamente.

Si se analiza la evaluación general y evolución de BPS considerando región y sexo no se observan grandes diferencias, siete de cada diez hombres y mujeres, tanto de Interior como de Montevideo manifiestan que el organismo mejora. Aunque en términos generales las mujeres y la población de Montevideo es un poco más negativa que los hombres y la población del Interior.

Gráfico 4. Evaluación del BPS por región según sexo. 2018 (en%)



Fuente: Elaboración propia en base a Microdatos Encuesta de Opinión

La explicación posible de la evaluación y evolución positiva de la organización por el colectivo de activos, estaría dada por un escenario donde confluyen mejoras desde diferentes ámbitos.

Tal es el caso del incremento de la cobertura social del BPS, a través de la definición de nuevas normativa ampliando los beneficios a los trabajadores y trabajadoras (desempleados, familias, personas enfermas).

Entre esas normativas se pueden citar las modificaciones y ampliaciones del subsidio por desempleo, con la inclusión del colectivo servicio doméstico (Ley N°18.065 del 2007, en su art. 9), la modificación del Decreto Ley N° 15.180 (Ley N° 18.399 del 2009) y leyes especiales del 2008 para el sector citrícola, trabajadores de la Cooperativa Puerto Sauce, trabajadores de la empresas Fanapel S.A., Liderliv S.A. y Comital Uruguay, ampliando el período de percepción del beneficio (Leyes N° 19.663, 19.664, 19.665 respectivamente).

La extensión de la protección de salud a todos los habitantes del país con la implementación progresiva desde 2008 del Sistema Nacional Integrado de Salud

(SNIS-Ley N°18.211 Dic/2007). Un mayor alcance del subsidio por maternidad, al crearse el subsidio por paternidad y cuidados del recién nacido, y la reducción de la jornada laboral en base al concepto de licencia parental que podrán gozar padre o madre alternadamente. (Ley 19.161 del 2013).

Mayor cobertura por Asignaciones Familiares (Ley N°18.227 de 2008) a niños de hogares en situación de vulnerabilidad socioeconómica o atendidos por el Instituto Nacional del Niño y Adolescente (INAU). Así como la aplicación de otras leyes que amplían derechos⁴ o modifican los montos a percibir.⁵

A nivel interno, en este periodo se crea la Dirección Técnica de Prestaciones, 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.

Prestaciones de Actividad ha transitado, en el período analizado, por un proceso de cambios en su gestión que van desde la etapa de Reingeniería (RING) interna de procesos y sistemas hasta la apertura a nuevas modalidades de gestión. La RING consolidó un nuevo modelo de gestión focalizado en las personas y asociado a la solicitud, trámite y otorgamiento de las prestaciones económicas, así el BPS contó con procesos y sistemas integrados tanto con información interna como externa, que permitieron resolver las solicitudes con mayor seguridad y rapidez, y que posibilitaron en años más recientes la gestión remota de las distintas prestaciones.

En estos últimos años, la coordinación con terceros (prestadores de salud, empleadores, ópticas, etc.) a efectos del control e ingreso de las solicitudes simplificaron de manera sustancial la solicitud y gestión de los trámites y transformaron el contacto con el beneficiario en cuestión. Por otro lado, se potenció la información sobre requisitos y seguimiento de trámites a través de nuevas modalidades de contacto remoto, lo que

⁴ Ley N° 18.345 del 2008 que otorga licencias especiales a trabajadores de la actividad privada como ser estudio, antigüedad, paternidad, adopción, matrimonio, duelo, cuidados especiales, etc.)

⁵ Ley N° 18.725 del 2011 que modifica los montos máximos a percibir y la base de cálculo.

facilitó la comunicación e información sobre derechos y obligaciones permitiendo también realizar consultas sobre temas de su interés.

4. Evaluación de trámites

Hasta el 2012 predomina la modalidad presencial y los esfuerzos se enfocan en mejorar internamente los controles y la gestión. Actualmente se ha impuesto una modalidad de tramitación remota como resultado de la citada coordinación administrativa con terceros.⁶ A través de la misma se delega parte del proceso de la gestión del trámite en organizaciones públicas o privadas.

Las gestiones para solicitar una prestación de actividad se realizan principalmente en línea, a través del portal del BPS. Se mantiene la modalidad presencial para casos específicos⁷ previo agenda vía web o telefónica.

En este apartado, la información que se presenta refiere a los niveles de satisfacción con los servicios recibidos por parte del organismo. Para ello en primer lugar se relevó la satisfacción general de los usuarios con el servicio de prestaciones de actividad luego la satisfacción en aspectos específicos como la simplificación de los trámites, el tiempo requerido y las distintas modalidades de gestión.

⁶ Tramite subsidios: 1) maternidad: la solicitud del subsidio es ingresada al sistema por su prestador de salud, salvo cuando la trabajadora atienda su embarazo en el Hospital Policial y Hospital Militar. En estos casos, previo AGENDA debe presentarse en BPS. 2) paternidad : los titulares beneficiarios pueden iniciar el trámite a través del servicio en línea para lo cual se requiere contar con [Usuario personal BPS](#) o realizarlo presencial 3) desempleo: la empresa debe ingresar la solicitud de subsidio por desempleo de sus trabajadores a través del portal de BPS 4) enfermedad el ingreso de la certificación médica lo realiza el prestador de salud y la empresa valida el último día trabajado 5) lentes se realiza el trámite directamente en las ópticas habilitadas.

⁷ Esta modalidad de contacto con las oficinas del BPS sucede en aquellos casos que se deba presentar documentación papel, un apoderado o necesite asesoramiento específico no contemplado en la página.

4.1 Satisfacción general con los servicios de Prestaciones de Actividad

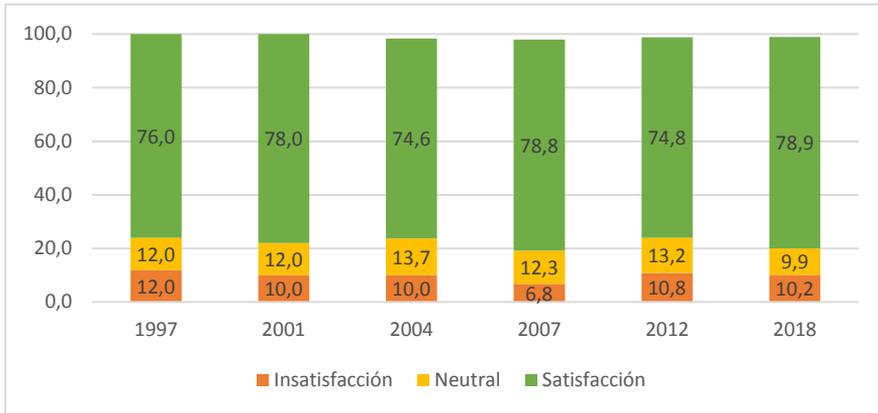
Como se ha mencionado la Directriz III, del Plan Estratégico 2016-2020, define el objetivo de mejorar la gestión en el otorgamiento de las Prestaciones Económicas, promoviendo la confianza de los ciudadanos en el sistema a través de servicios de calidad, lo que implica realizar una gestión oportuna,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

Una medida posible para monitorear el cumplimiento de este objetivo, es a través de la encuesta que levanta el nivel de satisfacción con los servicios de las prestaciones de actividad en general.

Más de siete de cada diez personas consultadas se encuentran muy satisfechas con los servicios brindados por prestaciones de actividad en todo el período. El proceso iniciado desde la reingeniería de prestaciones, la simplificación y la más reciente descentralización de los trámites estaría entre los argumentos principales para explicar en general estas evaluaciones.

La alta satisfacción en el año 2007 (78,8%) podría explicarse por las mejoras y beneficios para los activos en ese año, asociadas a: el aumento de la cobertura social (por Ley N° 18.067 el subsidio por desempleo incluye el Trabajo Doméstico), la reconstrucción de la Historia Laboral permite el acceso a información de las actividades y los sueldos de los trabajadores (periodo 1960-1996), pudiendo éstos observar su desarrollo laboral y realizar el reconocimiento de sus servicios de manera eficaz y eficiente.

Gráfico 5. Satisfacción general con la prestación recibida. (en %)



Fuente: Elaboración propia en base a Microdatos Encuesta de Opinión

Nota: Para comparar se suman categorías negativas y las positivas. Se excluyen a nivel gráfico los datos NS/NC.

El nivel de satisfacción 2018 iguala los altos valores alcanzados en 2007. Por un lado la integración y consolidación de la información, que permitió un mayor nivel de control y certeza en la determinación del derecho y en el otorgamiento de las prestaciones. Todo ello implicó la integración de los procesos, aplicaciones y bases de datos de la Institución, con las correspondientes interfaces con organismos externos y el uso de la tecnología informática más avanzada disponible. Este último aspecto íntimamente vinculado a los registros de Historia Laboral con sus bases corporativas –Registros Corporativos de Personas, Actividades, Remuneraciones y Empresas–, y reconstrucción de la historia laboral de los trabajadores activos. (Memorias y Balance 2005, RING)

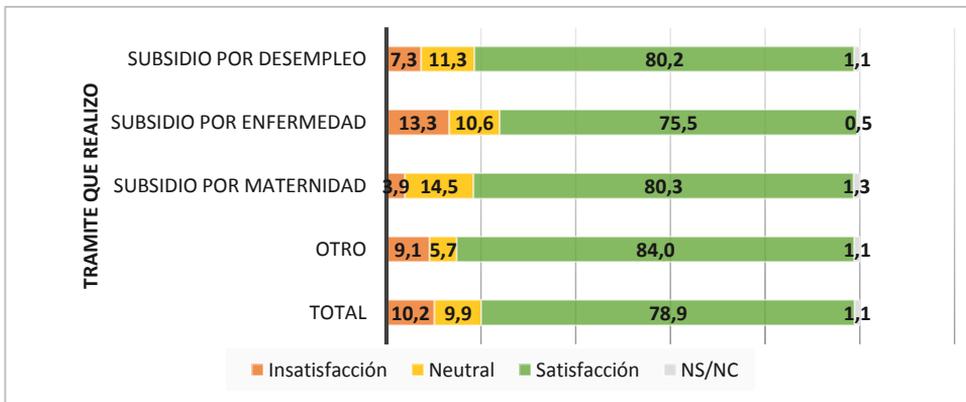
De esta forma el BPS al adquirir capacidad de respuesta al momento de asesorar a quienes solicitan y gestionan el trámite de las prestaciones de actividad, impulsó nuevas modalidades de atención. La relevancia de la modalidad a distancia⁸ y la modalidad presencial con cita previa estimuló el cambio de comportamiento del ciudadano. Hoy gestiona principalmente su prestación sin concurrir al BPS, o es gestionada por otros actores. (Ej. desempleo, maternidad, enfermedad).

⁸ Ver Apartado 5. Modalidad a Distancia

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

La observación según tipo de trámite da cuenta de la satisfacción de las personas encuestadas con los distintos servicios otorgados⁹ por el organismo a los trabajadores.

Grafico 6 Satisfacción según tipo de trámite de activos. Año 2018 (en %)



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

Nota: Para comparar se suman categorías negativas y positivas.

Al desagregar por servicio observamos que en el entorno de ocho de cada diez de las personas encuestadas en 2018 están satisfechas o muy satisfechas con el trámite realizado. Esta evaluación estaría asociada a los avances de la mejora de gestión y la ampliación de la protección social de los trabajadores/as por otro. El menor valor observado es para Subsidio por Enfermedad, donde estarían involucrados en la gestión diferentes actores (IAMC, Empresas, BPS) que pueden influir en la rapidez del trámite.

Como fue mencionado más arriba la ampliación del amparo, la mejora de los procesos y sistemas, la simplificación de los trámites, el rediseño de la web y la mejora de sus funcionalidades, con nuevos aplicativos para realizar trámites, la inauguración de nuevos canales de comunicación (SMS, correo electrónico) facilitó la gestión del ciudadano ante el BPS.

⁹ Subsidio por desempleo, es el trámite mayormente realizado. Son mayoría hombres, tanto en Montevideo e Interior.

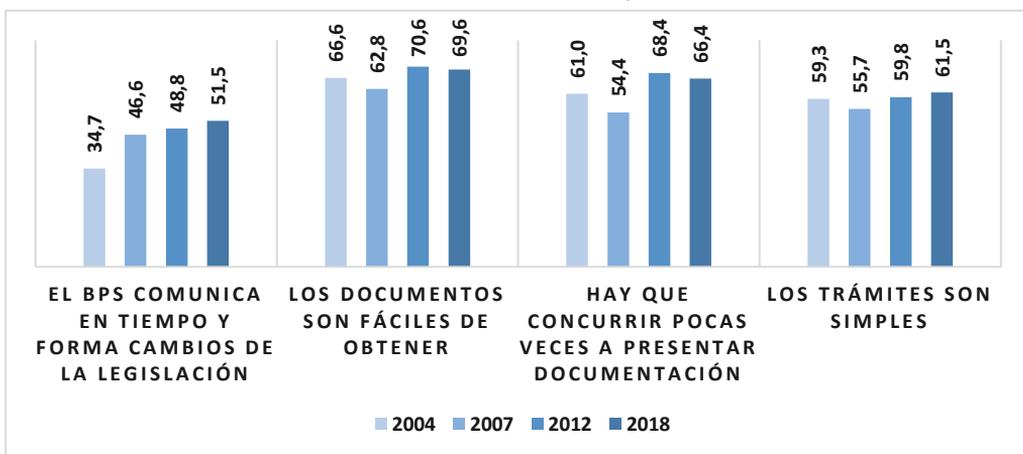
Como se señalaba al inicio, estos resultados positivos y la disminución de la brecha percepción/expectativas significa la apreciación, por parte de las personas que hicieron uso de servicios de prestaciones de activos, de una gestión que se ha esforzado por mantener y mejorar los niveles de satisfacción.

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. El análisis de los componentes en el siguiente apartado en forma específica permite observar la relevancia de cada uno.

4.2 Satisfacción con información y simplicidad del trámite.

La batería de afirmaciones incluídas en el cuestionario de Prestaciones de Actividad, permite conocer la calidad de la gestión a través de la satisfacción del usuario activo con: la información que brinda el BPS para iniciar los trámites de las prestaciones, la documentación requerida, las veces que se debe conectar o concurrir a presentarla y el desarrollo del trámite mismo.

Gráfico 7. Acuerdo con frases referentes al trámite de prestaciones de actividad. (en %)



Fuente: Elaboración propia en base a Microdatos Encuesta de Opinión. Sólo categorías positivas

En lo que refiere al trámite, en el año 2018 , seis de cada diez entrevistados están de acuerdo en que los trámites son simples (61,5%), que los documentos solicitados son fáciles de obtener (69,6%), y hay que concurrir pocas veces a presentarlos (66,4%).

Si bien se ve una mejora en el acuerdo con la expresión referida a la comunicación en tiempo y forma de los cambios en la legislación, sigue siendo la que recibe menor aprobación. Resulta de interés este punto, en la medida que permite observar una brecha entre los esfuerzos realizados por la organización al respecto, - como ser avisos por mail y sms ante modificaciones - , y las expectativas de los usuarios. Se plantea así un desafío que va en línea con el hecho de que a menor contacto para los trámites personales y presenciales, mayor es el esfuerzo que debe realizar la organización para mantener informada a la población, por lo que deberían ajustarse o cambiar las formas de comunicación para acercarse a los usuarios.

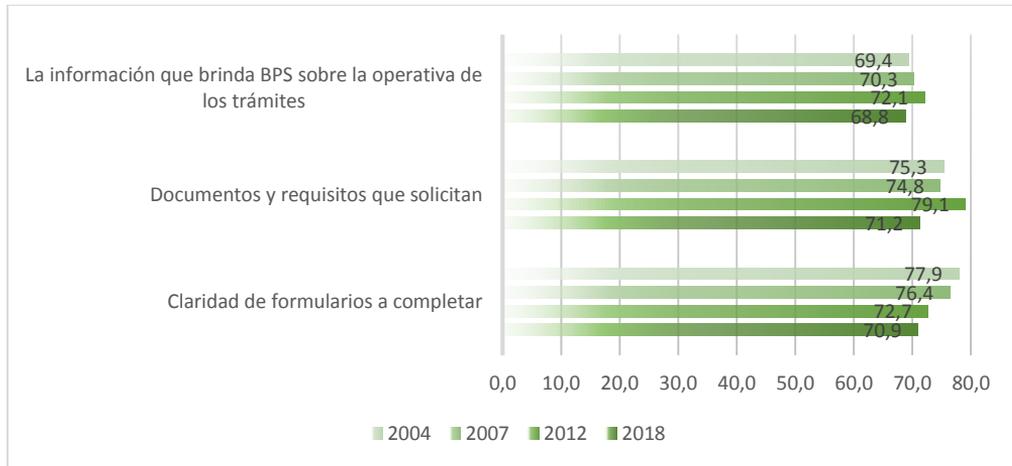
El acuerdo con un trámite más simple con el correr de los años puede estar asociado, como ya se vio a la menor necesidad de concurrencia a las oficinas de BPS y a la posibilidad de realizar consultas o gestiones en línea, a través de internet, desde el lugar y en el horario de su preferencia, sin necesidad de concurrir personalmente.

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 autenticados¹⁰ y no autenticados (consultar, gestionar, agendar), las 24 horas del día todos los días del año. En términos generales los valores más altos de satisfacción están asociados a la facilidad en la obtención de documentos.

A efectos de ahondar en aspectos vinculados con la información requerida para la realización del trámite se pregunta al entrevistado sobre el grado de satisfacción con la misma.

¹⁰ Requieren la firma del Contrato Usuario Personal que le otorga un usuario único e intransferible para cada persona física.

Gráfico 8. Satisfacción con la información del BPS para realizar el trámite.
Prestaciones de Actividad (en %)



Fuente: Elaboración propia en base a Microdatos Encuesta de Opinión. Sólo categorías positivas

El acuerdo en la sencillez del trámite se pone de manifiesto en la satisfacción que expresan los trabajadores, en que los formularios a completar son claros (70,9% se muestran satisfechos o muy satisfechos), la información sobre la operativa de los trámites es buena (en el entorno cercano al 70% de satisfacción), los documentos y requisitos que se solicitan para los trámites son sencillos (71,2% de satisfacción).

Aún así, en 2018 se observa que disminuye el acuerdo en la mayoría de las frases, lo que podría estar dando muestras de que hay una necesidad de la población de contar con mayor información que le permita entender el procedimiento a seguir ante las contingencias que ocurren durante la etapa activa. Como se observó más arriba, aquí se reitera la necesidad de la población de contar con más información y en este caso asociada a los procedimientos, ubicando éste aspecto en un punto débil que el BPS debe atender.

4.3 Tiempo trámite

Disminuir el tiempo de gestión del trámite es uno de los indicadores estratégicos del BPS en general y de las prestaciones de actividad. El aumento de gestiones y cobro subsidios, los avances tecnológicos y la penetración de dicha tecnología en los usuarios, impulsan al BPS al desarrollo de servicios en diferentes modalidades de atención. Su

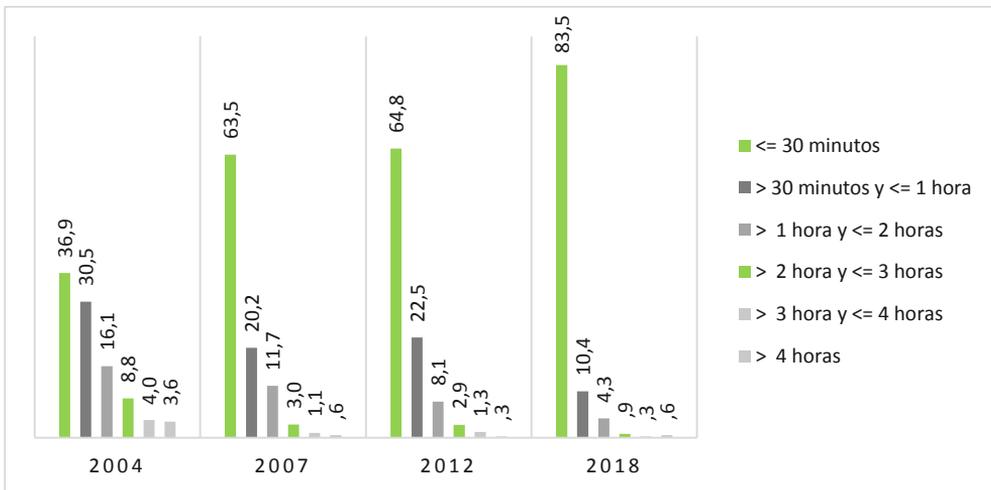
finalidad es facilitar el acceso a la organización y resolver el trámite en el menor tiempo posible.

El cuestionario aplicado a la muestra de Activos incluye un conjunto de preguntas tendientes a conocer el tiempo de espera en las oficinas del organismo al momento de gestionar los trámites presenciales, 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 activos en las oficinas del BPS. El 83,5% de las personas consultadas, que han concurrido por lo menos una vez en el año, han tenido una espera inferior a media hora para ser atendidos.

Gráfico 9. Tiempo de espera para iniciar el trámite en las oficinas del BPS – Activos (en %)

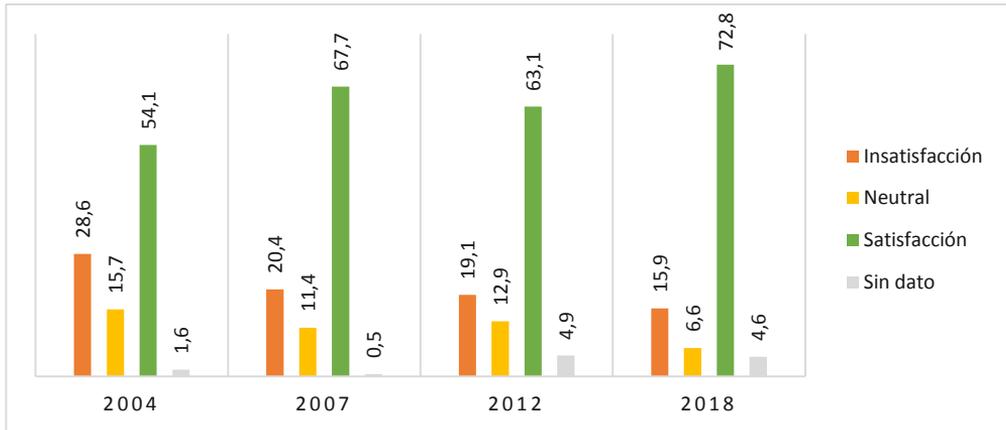


Fuente: Elaboración propia en base a Microdatos Encuesta de Opinión

Nota: se consideran aquellos que responden que concurren a BPS al menos una vez al año

Esta reducción en los tiempos de espera es explicable por la implementación, en Montevideo y algunas agencias del interior, de la modalidad de atención con cita previa (agenda telefónica o en línea), además de que el aumento de servicios remotos permite disminuir la demanda de trámites presenciales.

Gráfico 10. Satisfacción con el tiempo en ser atendido – Activos (en%)



Fuente: Elaboración propia en base a Microdatos Encuesta de Opinión

Nota: se consideran aquellos que responden que concurren a BPS al menos una vez al año

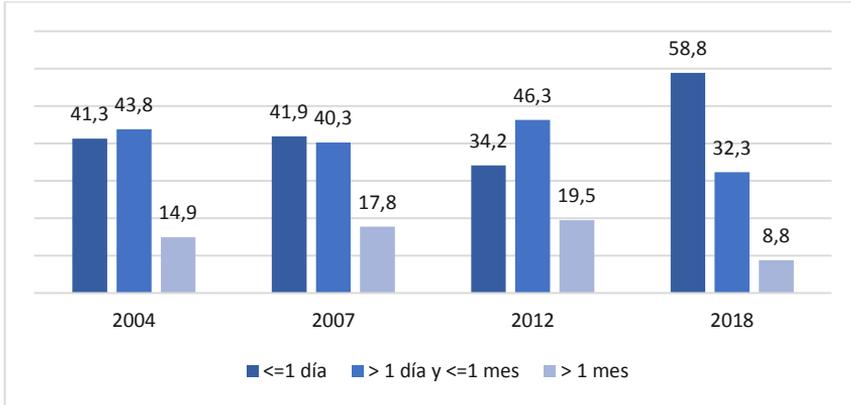
Esta disminución en los tiempos se refleja en la mejora de la satisfacción con el tiempo de espera para ser atendido, que alcanza el 72,8% en la última evaluación de quienes están satisfechos o muy satisfechos.

4.3.2 Tiempo duración tramite

En general casi seis de cada diez activos (58,8%) según vemos en el gráfico inferior, han resuelto su trámite en el día, al 32,3% les llevó hasta un mes, y el 8,8% tuvo una espera mayor a un mes.

En consonancia con lo que se ha venido analizando los tiempos de resolución de trámites también presentan una mejora.

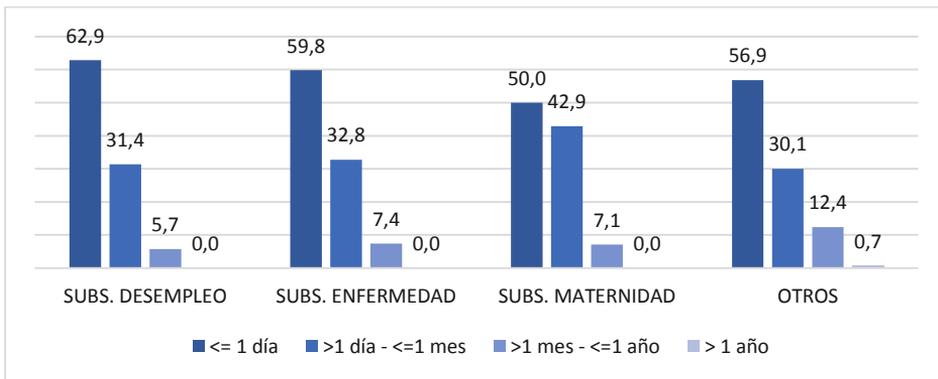
Gráfico 11. Tiempo transcurrido entre el inicio y la finalización de trámite de activos (en %)



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

En más del 50% de los casos, para todos los tipos de subsidio, los trámites se resuelven en el día. Si se analiza por tipo de trámite puede observarse que el Subsidio por Desempleo es el que tiene menor demora, posiblemente explicable por las características propias del trámite.

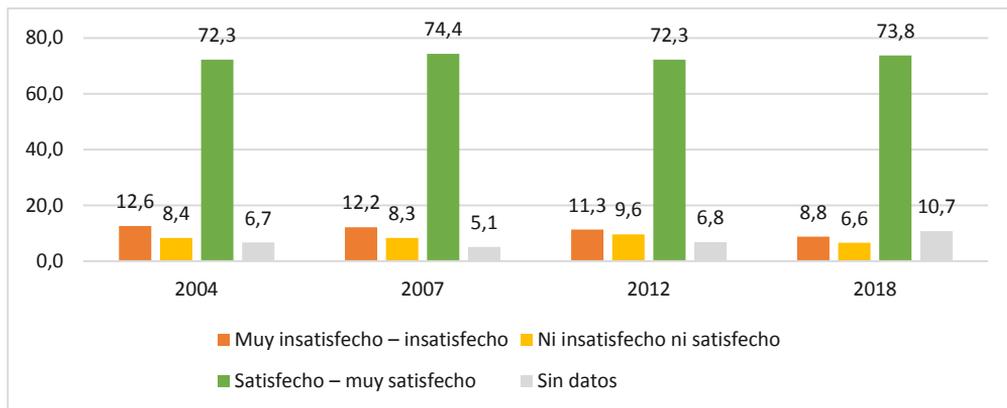
Gráfico 12. Tiempo transcurrido entre el inicio y la finalización de trámite de activos por tipo de subsidio (en %) – Año 2018



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

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 73,8% en la última evaluación.

Gráfico 13. Satisfacción con la duración del trámite. Activos (en%).



Fuente: Elaboración propia en base a Microdatos Encuesta de Opinión

Su explicación estaría asociada principalmente al cambio de la modalidad de gestionar su trámite. Ya en 2018 es el propio prestador de salud o la empresa donde trabaja quien gestiona la mayoría de los trámites (enfermedad, maternidad, desempleo) y el trabajador debe concurrir - previa agenda telefónica o en línea - a las oficinas del BPS por cuestiones puntuales.

5. Comunicación y las modalidades de atención

Con el desarrollo y uso de la tecnología informática el BPS ha puesto especial énfasis en generar alternativas de contacto a través de diferentes modalidades de atención que se adapten a las características de los usuarios.

La atención con cita previa (agenda telefónica o web), la infraestructura, y los funcionarios son los pilares sobre los que se ha apoyado BPS en los últimos años para mejorar la modalidad presencial. Por otro lado, desde 2012 obtiene relevancia la modalidad a distancia, a través de la Atención Telefónica, la Página Web y los servicios autenticados a través del Contrato Usuario Persona. Estos mecanismos puestos a disposición del ciudadano, facilitaron el acceso a gestionar su trámite.

Los datos que se presentan a continuación aportan información sobre la satisfacción con las modalidades presencial y a distancia.

5.1 Modalidad presencial

5.1.1 Recursos Humanos del BPS

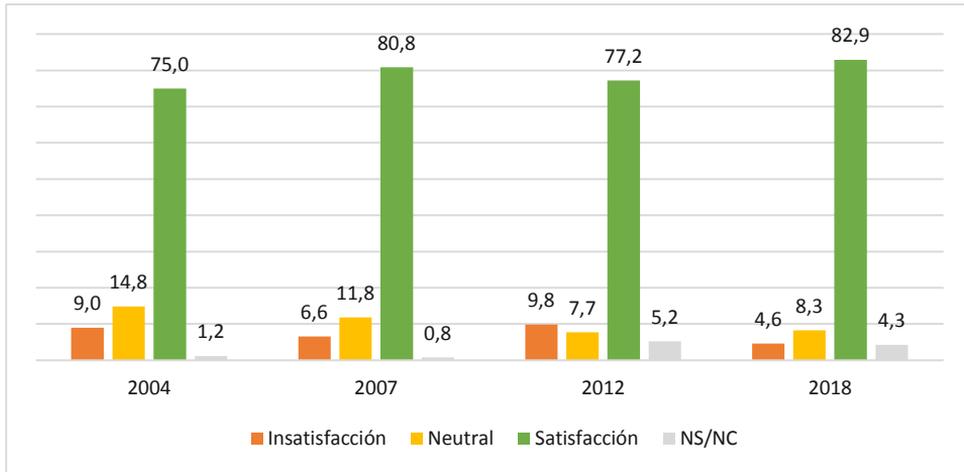
Atender las demandas de los usuarios activos exige una respuesta inmediata de la organización. Los recursos humanos juegan un rol insustituible, al momento de vehicular y gestionar la información de los ciudadanos en el otorgamiento de las prestaciones que correspondan. Con esa finalidad se realizaron diferentes gestiones a nivel interno que involucran la participación conjunta de funcionarios y ciudadanos.

La profesionalización de los funcionarios es una tarea permanente del BPS¹¹, 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, se expresan en la alta satisfacción general con el personal del organismo en todos los años analizados, que alcanza niveles de 75% y más.

¹¹ 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 14. Satisfacción general con el personal de Prestaciones de Actividad. (en%)



Fuente: Elaboración propia en base a Microdatos Encuesta de Opinión

Nota: se consideran aquellos que responden que concurren a BPS al menos una vez al año

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

Cuadro 2. Actitud del personal para resolver las necesidades de los activos.

Acuerdo con frases (en %)

	2004	2007	2012	2018
Diferentes empleados dicen cosas distintas	46,1	42,5	44,3	50,7
El personal trata de resolver mis problemas	72,3	73,1	79,4	78,9
El personal trata a todos los usuarios por igual	45,3	52,4	57,2	62,8
Siento que puedo hacer preguntas libremente	76,6	76,6	79,7	81,6

Fuente: Elaboración propia en base a Microdatos Encuesta de Opinión

Nota: Se consideran aquellos que responden que concurren a BPS al menos una vez al año. Sólo se suman las 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 especial la posibilidad de realizar preguntas libremente y la actitud de resolver los problemas. El trato igualitario (62,8%) y la unicidad en las respuestas obtienen una valoración positiva pero menor (50,7%).

Con el propósito de profundizar en lo que respecta al trato y la capacidad de respuesta, en el cuestionario de Activos, se indaga sobre la satisfacción con aspectos específicos del personal: 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 80% en todo el período analizado.

Cuadro 3. Atención del personal - Activos (en %)

	2004	2007	2012	2018
Tiempo que dedica en atenderlo	71,9	80,8	74,5	80,6
Amabilidad	80,9	81,9	84,0	84,8
Capacidad de informar sobre el estado de los trámites	68,4	76,2	73,5	76,1
Claridad en la forma en que le trasmite la información	76,6	77,6	76,0	78,0

Fuente: Elaboración propia en base a Microdatos Encuesta de Opinión

Nota: Se consideran aquellos que responden que concurren a BPS al menos una vez al año. Sólo se suman las categorías positivas “muy de acuerdo-acuerdo”.

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 activos con la atención evidencia la inversión que realiza la institución en su personal. Comparativamente en todos los momentos que se les ha solicitado a los trabajadores/as evaluar al personal que los atendió durante su trámite, éstos manifiestan una alta satisfacción.

5.1.2 Agenda

La inversión en tecnología ha sido otra de las estrategias utilizadas por el BPS para dar una respuesta rápida y eficaz al ciudadano. Los servicios de Agenda Telefónica y Agenda Web, ofrecen la posibilidad de que el trabajador/a seleccione el día y la hora de su conveniencia para concurrir a realizar su gestión. Ello representa una mejora en la atención presencial, con menores tiempos de espera, y la posibilidad de organizar mejor el trabajo de la oficina.

Cuadro 4. Conocimiento y uso de la Agenda telefónica. Activos (en%)

Conoce el servicio					Lo utiliza (*)				
	2004	2007	2012	2018		2004	2007	2012	2018
Si	50,8	67,2	70,1	69,7	Si	68,3	73,4	70,4	67,2
No	49,2	32,8	29,9	30,3	No	31,7	26,6	29,6	32,8
Total	100	100	100	100	Total	100	100	100	100

Fuente: Elaboración propia en base a Microdatos Encuesta de Opinión

(*) Solo quienes lo conocen

Casi siete de cada diez (69,7%) de los trabajadores/as conocen el servicio de Atención Telefónica y la posibilidad de agendar previamente los trámites ante el BPS. Conocimiento que presenta un aumento importante respecto del 2004.

El 67,2% de los encuestados que conocen el servicio, lo han usado en alguna oportunidad para agendar su cita en la institución. Estos valores de uso se mantienen en el entorno del 70% durante el período analizado.

Cuadro 5. Satisfacción Agenda telefónica. Activos (en%)

Nivel de satisfacción	2004	2007	2012	2018
Insatisfacción	0,0	2,8	4,2	5,7
Neutral	5,6	3,9	7,3	6,6
Satisfacción	93,6	92,8	87,3	86,5
NS/NC	0,8	0,4	1,2	1,3
Total	100	100	100	100

Fuente: Elaboración propia en base a Microdatos Encuesta de Opinión

Nota: Solo quienes lo utilizan

Quienes han utilizado el servicio, expresan una muy alta satisfacción con el mismo: el 86,5% declaran estar satisfechos o muy satisfechos, mientras las opiniones neutrales (6,6%) y de insatisfacción (5,7%) presentan valores menores.

En el año 2012 se incorporan en la página WEB del BPS los servicios en línea y la agenda con días y horarios para solicitar subsidios de prestaciones de actividad. Desde esa fecha se ha ido extendiendo la posibilidad de agendar a nuevos trámites y más oficinas del Organismo¹²

Cuadro 6. Conocimiento y uso de la agenda WEB del BPS (en%) Año 2018.

Conoce	2018	Utiliza	2018
Si	73,4	Si	59,0
No	26,2	No	41,0
NS/NC	0,4	NS/NC	0,0
Total	100,0	Total	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

Siete de cada diez de usuarios activos (73,4%) conocen la posibilidad de agendar previamente los trámites mediante el servicio de Agenda Web. De las personas consultadas que afirman conocer el servicio de Agenda Web, el 59% la ha utilizado en alguna oportunidad para agendar previo a concurrir al BPS.

Cuadro 7. Satisfacción con la agenda web de BPS. (en%) Año 2018

Nivel de satisfacción	Porcentaje
Insatisfacción	7,2
Neutral	5,6
Satisfacción	87,2
Total	100,0

Fuente: Elaboración propia en base a Microdatos Encuesta de Opinión

Nota: Solo quienes lo utilizan

La mayoría (87,2%) de quienes utilizan el servicio de Agenda Web expresan estar satisfechos o muy satisfechos con la posibilidad de agendar previamente el trámite a

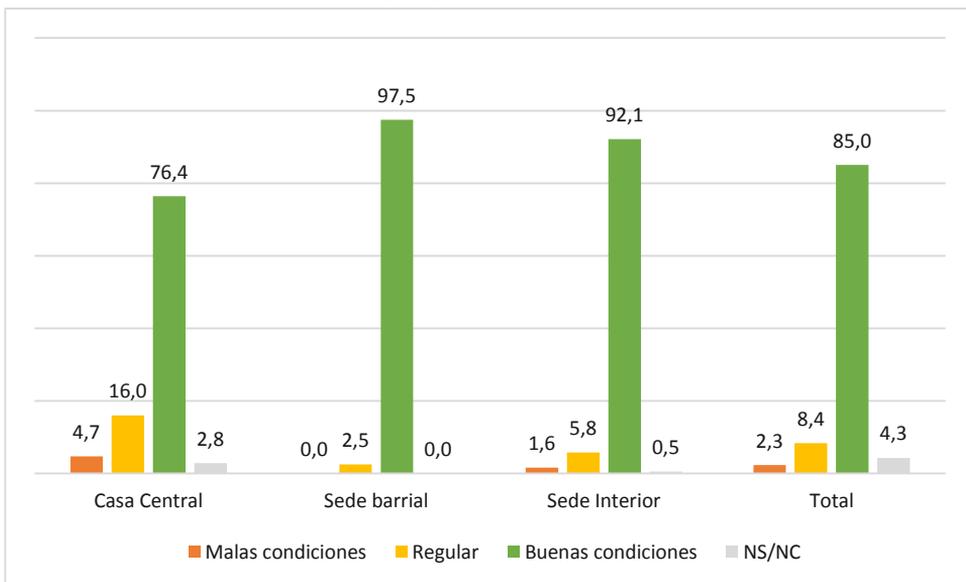
¹² Memorias 2012 y 2013

realizar a través de la página Web. En términos generales no hay grandes diferencias en cuanto a agenda telefónica y web, siendo la segunda un poco más conocida pero menos utilizada y con un similar nivel de satisfacción.

5.1.3 Infraestructura

Consultados sobre el último local al que concurrieron a realizar el trámite el 37,7%, de los encuestados en 2018, hizo su trámite en la Casa Central del BPS, el 10,2% en una sede barrial y el 46,6% en una sede del interior, (NS/NC 5,5%) . En el gráfico siguiente se muestra el grado de satisfacción de los usuarios con la comodidad y limpieza del lugar donde realizaron su trámite.¹³

Gráfico 15. Comodidad y limpieza de la sala. Activos (en %) Año 2018



Fuente: Elaboración propia en base a Microdatos Encuesta de Opinión

Nota: Se consideran aquellos que responden que concurren a BPS al menos una vez al año.

¹³ 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.

El 85% de quienes concurren a BPS al menos una vez al año están satisfechos con la comodidad y limpieza del local al que concurrieron. La satisfacción es mayor en locales de barriales y del interior.

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 beneficiarios¹⁴ en dos grandes aspectos como se plantea en el actual Plan Estratégico.

El primero de ellos es el fuerte impulso en la atención a distancia, diseñando para ello diferentes mecanismos que facilitaron el contacto de los ciudadanos con el organismo, para solicitar, gestionar, seguir, e informarse sobre sus temas de interés, contemplando la comodidad de acceso y familiaridad con el dispositivo, entre otros.¹⁵ Los tres canales utilizados son, la atención telefónica, la página web y el correo electrónico.

En la actualidad se plantean como la principal “ventanilla” de atención de la Institución indicando que el contacto exclusivamente presencial en las oficinas del BPS representa una porción cada vez más reducida si lo comparamos con la década anterior.¹⁶ De la misma forma las consultas telefónicas se han transformado en el primer contacto con el organismo y sustituye a la concurrencia directa a las oficinas para informarse.

El segundo aspecto que se desarrolló, asociado al proceso organizacional, fue la descentralización y desconcentración de los servicios de BPS. Hoy los usuarios realizan sus trámites en forma directa, ya sea a través del prestador o de la misma empresa.

¹⁴ Desde el año 1995, el Banco de Previsión Social, define y adopta estrategias de Mejora de Gestión, con prioridad en la atención al ciudadano. 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

¹⁵ Plan Estratégico 2011-2015. Plan Estratégico 2016-2020

¹⁶ Si bien estas modalidades de acceso presentan amplias ventajas para todos los usuarios, hay usuarios que mantienen la preferencia por la modalidad presencial.

Prestaciones Económicas de Activos, es una de las áreas de mayores transformaciones en los últimos años, considerando todos los procesos emprendidos.

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*)¹⁷. Esta modalidad que se transforma desde su instalación en un instrumento de importancia en la relación de la organización con la población¹⁸, se extiende en el 2003 a nivel nacional.

En el 2018, un 76,9% de los activos entrevistados, conoce el servicio de atención telefónica del BPS, y de éstos un 82,4% lo utiliza, lo cual indica una tendencia creciente tanto del conocimiento como del uso de éste servicio.

Cuadro 8. Conocimiento y uso del servicio de Atención Telefónica . Activos (en %)

Conoce el Servicio el Servicio					Utiliza el servicio (*)				
	2004	2007	2012	2018		2004	2007	2012	2018
Si	67,7	65,7	78,2	76,9	Sí	73,7	89,6	79,9	82,4
No	32,3	34,3	21,5	23,1	No	26,3	10,4	19,7	17,6
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	Total	100,0	100,0	100,0	100,0

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

(*) Solo aquellos que conocen

El nivel de conocimiento es diferencial por región, se informa un mayor conocimiento del servicio telefónico en Montevideo que en Interior (85,8% y 69,7% respectivamente según datos del relevamiento 2018).

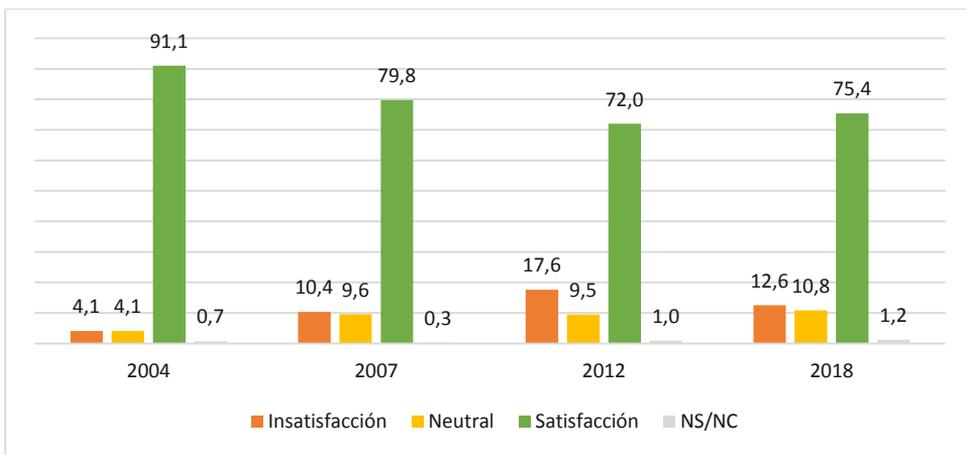
¹⁷ En el caso del BPS, es una plataforma telefónica de naturaleza combinada, que brinda un primer nivel de información de todos los servicios del Instituto. Hay Servicios que cuentan con número específico como es el caso de la Asesoría Tributaria y Recaudación (ATyR) - el 08002001 - y Prestaciones de Salud (19975050) que brindan información específica de sus servicios.

¹⁸ Ver: Comentarios de Seguridad Social Nº 40 Abril, Mayo, Junio 2013

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

Comparativamente, quienes utilizan el servicio telefónico se encuentran en general muy satisfechos con el mismo. Pudiéndose observar una recuperación de la satisfacción en 2018 (75,4%).

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



Fuente: Elaboración propia en base a Microdatos Encuesta de Opinión

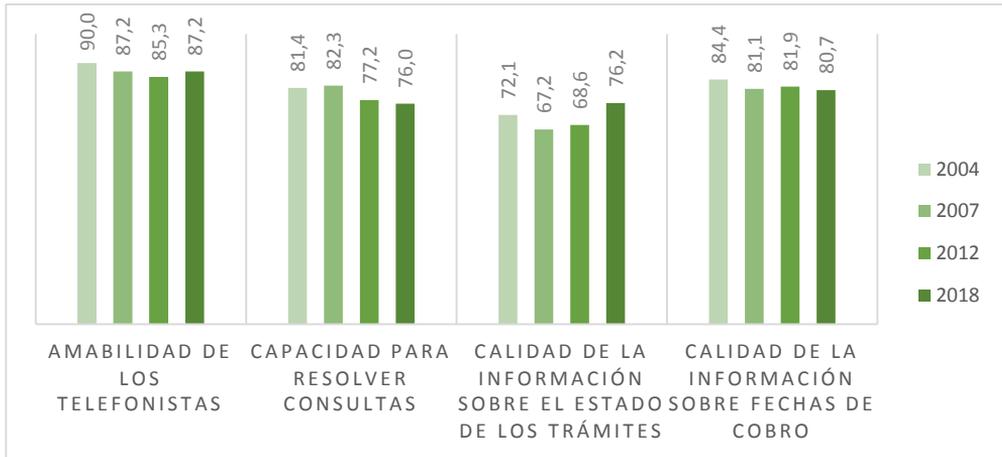
Nota: Sólo quienes declaran utilizar el servicio

A efectos de profundizar en diferentes aspectos relacionados con la atención del personal que brinda el servicio telefónico se utilizó en 2018 una batería de seis ítems¹⁹. 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 trabajadores/as referida a la amabilidad de los telefonistas, capacidad para resolver las consultas y calidad de la información que brindan sobre trámites y fechas de cobro.

¹⁹ Actualización 2017: se modificaron y redujeron los ítems específicos a evaluar

Gráfico 17. Satisfacción con aspectos específicos de la atención telefónica. Activos (en %)



Fuente: Elaboración propia en base a Microdatos Encuesta de Opinión

Nota: sólo categorías positivas agrupadas

La calidad de atención que se recibe de parte del personal de Atención Telefónica se releva en tres aspectos, uno enfocado en la amabilidad que se posicionan con los valores más altos de aprobación, otros enfocados en la calidad de la información que se trasmite, y la capacidad del personal para resolver las consultas, con buenos niveles de aceptación. Aún así, éste último ítem vendría disminuyendo, haciendo pensar en que aspectos podrían estar en juego para que así suceda.

Este servicio es un primer contacto con la organización para dar información sobre trámites y agendar, no gestiona trámites por lo que es posible que la consulta del usuario exceda estas competencias. Otro punto a pensar es la movilidad de su personal - renuncias, traslados, nuevos ingresos – teniendo en cuenta su conformación como se observó más arriba, lo que incidiría en la mayor o menor fluidez para manejar de la información y resolver la consulta. También, como ya se ha destacado, superar una alta satisfacción exige innovar en forma constante para atender a un usuario cada vez más exigente.

5.2.2 Página WEB

La población en general, - trabajadores, empresarios, jubilados, 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 los servicios en línea autenticados²⁰ 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 de los trabajadores/as con la página web del BPS. Es de esperarse que sea mayor en aquellos que aún mantienen un contacto más frecuente con la organización.

Cuadro 9. Conocimiento página web del BPS. (en%) Activos

Conoce	2012	2018	Consultó (*)	2012	2018
Si	56,5	76,4	Si	43,0	57,8
No	43,3	23,6	No	57,0	42,2
NS/NC	0,1	0,0	NS/NC	0,0	0,0
Total	100	100	Total	100	100

Fuente: Elaboración propia a partir de MicroDatos Encuesta de Opinión

(*) Solo aquellos que conocen

El 76,4% de los entrevistados activos afirman conocer o haber oído sobre la página web del BPS. Comparativamente con el 2012, hay un aumento importante en el conocimiento de la página de la institución.

Considerando sólo quienes dicen conocerla, más de la mitad (57,8%) consultó la misma, lo cual también implica un aumento respecto del 2012.

²⁰ Requieren la firma del Contrato Usuario Personal que le otorga un usuario único e intransferible para cada persona física.

Cuadro 10. Motivos de uso página web del BPS (en %)

	2012	2018
Realizar trámites	11,0	12,6
Consultar información	66,5	50,7
Ambas	16,5	34,6
Otras	5,5	1,4
NS/NC	0,5	0,7
Total	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia a partir de MicroDatos Encuesta de Opinión

Nota: Sólo quienes declaran haber utilizado la página Web

El motivo de uso más frecuente es la consulta de información (50,7%) a pesar de su disminución en 2018. Se observa un claro incremento de las personas que la utilizan no sólo para consultar o realizar trámites, sino ambas (34,6%) duplicando sus valores porcentuales en relación a 2012. Ello 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 11. Satisfacción con la página web del BPS (en %)

Nivel de satisfacción	2012	2018
Insatisfacción	9,8	7,0
Neutral	7,3	7,7
Satisfacción	80,5	85,0
NS/NC	2,4	0,3
Total	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia a partir de Microdatos Encuesta de Opinión

Nota: Sólo quienes declaran haber utilizado la página Web

Los trabajadores/as que han utilizado la página web tienen una muy alta satisfacción con la misma, en ambos períodos 2012 (80,5%), aumentando en 2018 (85%).

5.2.3 Contrato Usuario Personal

En el año 2013 el BPS implementa el Contrato de Usuario Personal (CUP)²¹ para que el ciudadano se contacte 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.

Cuadro 12. Conoce y tiene Contrato Personal (en %) 2018

Conoce	2018	Tiene (*)	2018
Si	28,8	Si	45,7
No	71,2	No	53,8
NS/NC	0,0	NS/NC	0,5
Total	100	Total	100

Fuente: Elaboración propia a partir de Microdatos Encuesta de Opinión

* sólo quienes dicen conocer el servicio

²¹ 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).

El conocimiento (28,8%) y la tenencia (45,7%) del Contrato Persona agregado a la satisfacción con el mismo, según se observa en el cuadro siguiente, confirma la eficacia de éste instrumento.

Cuadro 13. Satisfacción con CP (en%) Activos 2018

Nivel de satisfacción	2018
Insatisfacción	3,4
Neutral	3,4
Satisfacción	85,1
NS/NC	8,0
Total	100,0

Fuente: Elaboración propia a partir de Microdatos Encuesta de Opinión

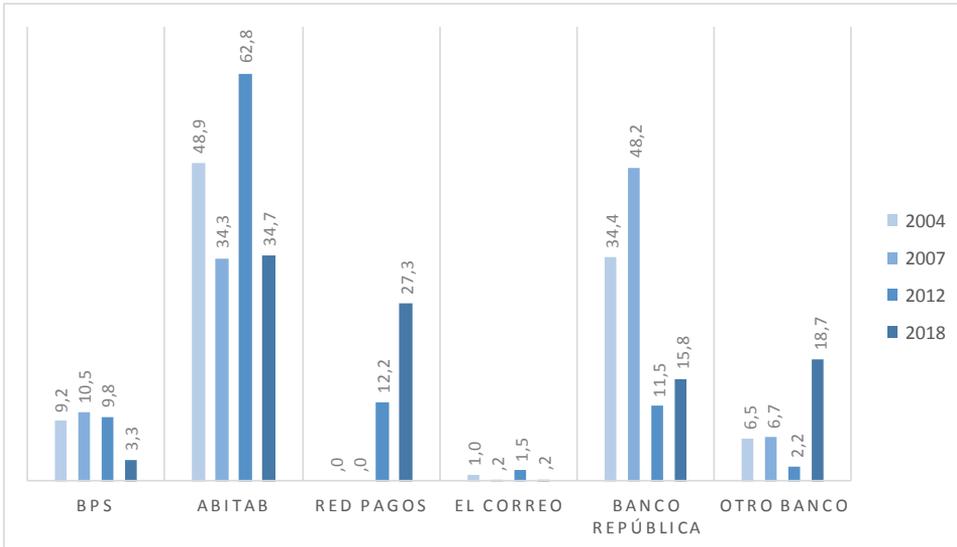
Nota: Sólo quienes tienen contrato persona.

5.3 Modalidad de cobro

La gráfica siguiente levanta información con la opción de los trabajadores/as por el lugar de cobro de la prestación, (subsídios por desempleo, enfermedad o maternidad). La elección de los activos por las entidades financieras habilitadas ABITAB, RED PAGOS, BROU, otros Bancos o el BPS, presenta variaciones en el periodo analizado.

Se observa que entre Abitab y Red Pagos alcanzan el 62%, y si bien siguen representando la mayoría su peso viene disminuyendo en favor de BROU y otros Bancos, posiblemente debido al uso de transferencias directas a las cuentas de los beneficiarios.

Gráfico 18. Lugar donde los activos cobran su prestación. (en %)



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

Nota: no se considera para el análisis los casos “no sabe/no contesta” por diferencias de tratamiento en el período analizado. Esto no afecta las tendencias.

Los bancos serían las entidades financieras que empiezan a perfilarse como la opción preferencial de cobro para los activos. (BROU, y Otros Bancos como SANTANDER, ITAU, BBVA), seguidos por RED PAGOS que comienza a acercarse a ABITAB en lo que ha preferencias refiere. Entre las explicaciones posibles, además de las transferencias que realiza el BPS, se encuentran los beneficios que los propios bancos ofrecen para atraer al usuario a cobrar en su local.

Gráfico 19. Satisfacción con la modalidad de cobro. (en %)



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

Nota: Se consideran sólo las categorías agrupadas de satisfecho y muy satisfecho.

No se considera para el análisis los casos “no sabe/no contesta” por diferencias de tratamiento en el período analizado. Esto no afecta las tendencias.

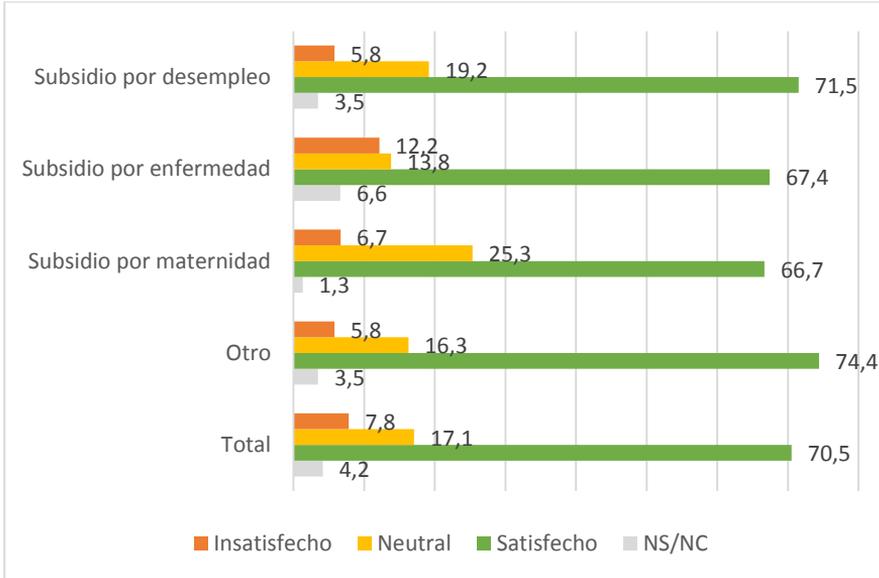
Más allá de la modalidad de cobro elegida hay un alto nivel de satisfacción en general.

6. Información

Mantener una comunicación clara y oportuna con los ciudadanos es un propósito que mantiene siempre su vigencia en el BPS. En general y en lo que refiere a los usuarios-beneficiarios de actividad 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 trabajadores/as que han realizado algún trámite en los dos últimos expresan su alta satisfacción con la información que el BPS brinda a la población.

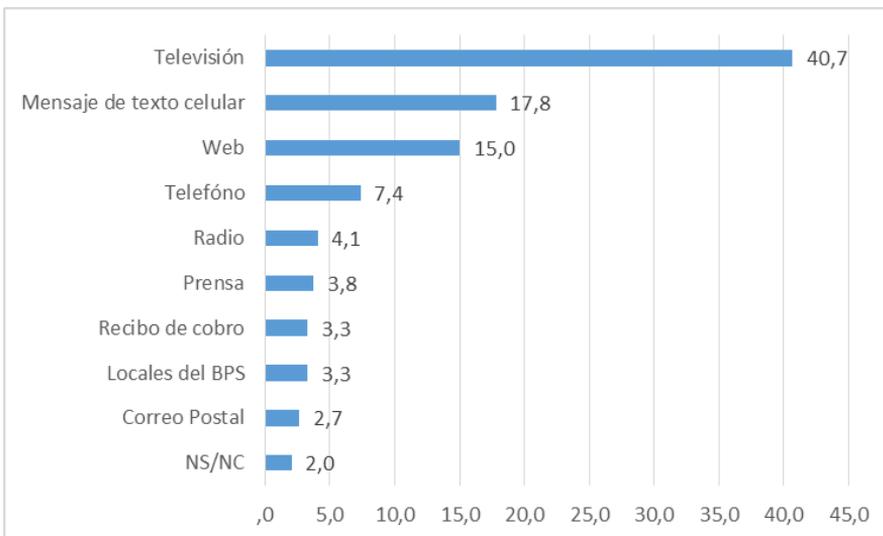
Gráfico 20. Satisfacción con la información y tipo de servicio.(en %) Año 2018



Fuente: Elaboración propia a partir de Microdatos Encuesta de Opinión

Según vemos en el gráfico inferior, el usuario de los servicios de actividad considera que la Televisión es el mejor medio para que BPS informe a la población. Situación similar a la de Pasivos.

Gráfico 21. Medio para recibir información. Activos (en%) 2018



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

7. Conclusiones

Continuar la mejora de gestión para garantizar el acceso a los derechos de seguridad social de los ciudadanos se mantiene como una de las metas del BPS.

La prioridad del BPS es garantizar a los ciudadanos el acceso a los derechos de seguridad social y en ese sentido las mejoras de gestión se orientan en esa línea. Su capacidad de innovación e inversión en tecnología informática, en sus funcionarios, en el diseño la implementación de diferentes modalidades de atención, en la coordinación con terceros para controlar el ingreso de los trámites han simplificado de modo relevante el contacto del trabajador activo con la organización

En general los usuarios activos expresan una alta satisfacción con los servicios recibidos en el periodo evaluado, lo cual significa que están acordes a sus expectativas y confirman las acciones realizadas. Mantener altos niveles de satisfacción o superarlos, demanda al organismo buscar y desarrollar mecanismos para atender a un público que se posiciona cada vez más exigente.

Los primeros datos de usuarios de las prestaciones de actividad, refieren a la percepción general positiva que éstos tienen sobre el BPS. En ella influyen acciones específicas asociadas a la solicitud, trámite y en algunos casos al cobro de los subsidios, impregnadas de su visión general como organismo político estatal. Una posible explicación es que a partir del año 2007 la institución transitó un período fértil en materia de definición de leyes que ampliaron la cobertura social a trabajadores/as en situaciones sociales diversas.

Si se observa en conjunto la evaluación-evolución es posible identificar al menos tres tipos de opiniones de los activos al respecto en el período evaluado. Quienes realizan una evaluación buena, perciben también una evolución positiva en el período evaluado. Otros, si bien evalúan de forma negativa la institución perciben que viene mejorando y finalmente aquellos que se ubicaban en una posición neutral pero que observan que el BPS evoluciona en forma positiva.

La alta satisfacción con la solicitud, tiempos y duración de los trámites que se realizan tienen su argumento - a partir de las Memorias de BPS - en los esfuerzos de mejora de

gestión para este colectivo enfocados sobre todo en la ampliación de la cobertura del trabajador y la simplificación de los trámites, como se observó en el apartado correspondiente. Sin duda la gestión integral web, la mejora de sus funcionalidades, con nuevos aplicativos para realizar trámites, la inauguración de nuevos canales de comunicación (SMS, correo electrónico) la coordinación con administradores públicos y privados para el control y gestión de solicitudes y certificaciones hicieron del trámite una gestión sencilla y práctica para el trabajador/a.

Llegado a este punto, se debe mencionar y destacar que la información a la población cobra en éste escenario mayor relevancia en lo que hace a la cantidad y calidad y como tal debe ser monitoreada para mantener una gestión ágil y comprensible para el ciudadano.

La expansión tecnológica, y los funcionarios capacitados son el gran capital del BPS, que sostienen la mejora de gestión y son los artífices de su transformación. Ambos recursos, tecnología y funcionarios, más el espacio de participación de los trabajadores, se conjugan para generar el cambio cultural previsto por quienes promovieron en su momento la propuesta de mejorar la gestión del Organismo. Según los datos, se podría plantear que la implementación de una nueva modalidad de gestión, ha logrado alcanzar resultados significativos en el acceso de los ciudadanos a la protección social.

Documentos de Referencia

Amarante, V., y Bucheli, M., (2008). Análisis del seguro de desempleo en Uruguay y discusión de propuestas para su modificación. Cuadernos del Claeh.

Fernandez Just, A. (2014) Análisis del Subsidio por Desempleo. Asesoría Económica y Actuarial (AEA) Asesoría General en Seguridad Social (AGSS).

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

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

PLAN ESTRATEGICO BPS 2016-2020 www.bps.gub.uy

Anexo I – 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 población⁹⁶, 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 Actividad – Abordaje Metodológico			
	Sistema aplicado 1997-1998-2001	Sistema aplicado 2004 - 2007-201	Sistema Aplicado 2018
Relevamiento datos	Encuestas en punto en las salas donde se prestan los servicios.	Encuestas dirigidas en hogares, a todas las personas que solicitaron un trámite de prestaciones de actividad en el período de referencia.	Encuesta telefónica dirigida a una muestra de personas que percibieron una prestación por Desempleo, enfermedad, maternidad, prótesis, asignaciones familiares (no incluye AFAM Plan Equidad) durante el año 2017. Se utilizó para este fin el padrón de dichos beneficiarios proporcionado por la Dirección Técnica de Prestaciones del BPS.
Diseño muestral ⁹⁷	Muestreo aleatorio de días y horas en los días en que se ofrecen los servicios de	Muestreo aleatorio simple que incluya Montevideo e Interior.	Muestra estratificada por áreas geográficas que representa a los usuarios de estas prestaciones en el país. La muestra alcanzó a 756 casos. El trabajo de campo fue realizado el 12 de mayo de 2018.
Formulario		Se actualiza preguntas en 2003 y se aplica en 2004	Se actualiza dimensiones y preguntas en 2016 y aplica en 2017/2018.

⁹⁶ Modalidades de contacto: atención personalizada, atención telefónica, agenda telefonica, Web, agenda Web, Servicios Online

⁹⁷ El procedimiento de selección fue acordado entre Prestaciones de Actividad/ BPS y el /DS (FCS) y Prestaciones de Actividad del BPS. Se siguieron las recomendaciones del Informe Confeción 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.

Anexo II – Resumen de acciones período

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

Memoria (*)	Acciones	Clasificación (**)
2005	Simplificación trámite AFAM a través de representantes ONG, contratantes, etc.	Simplificación de trámites
2005	Nuevos procedimientos administrativos e informáticos para otorgamiento de prótesis y lentes	Simplificación de trámites
2005	Flexibilización del acceso al subsidio por desempleo en los sectores de trabajadores rurales y pesca	Nueva normativa
2005	Ley 17886 - Plan de Atención Nacional a la Emergencia Social (PANES)	Nueva normativa
2006	Cruce de información y campaña tendiente a la universalización de AFAM	Simplificación de trámites
2006	Pago e impresión de recibos en tiempo real	Simplificación de trámites
2007	Ley 18083 - Nuevo sistema tributario	Nueva normativa
2007	Ley 18065 - Subsidio por desempleo para trabajadores del servicio doméstico	Nueva normativa
2008	Ley 18211 - Sistema Nacional Integrado de Salud	Nueva normativa
2008	Ley 18227 - Plan de equidad	Nueva normativa
2009	Ley 18240 - Programa Uruguay Trabaja	Nueva normativa
2009	Ley 18399 - Modificación de Seguro de Desempleo	Nueva normativa
2009	Decreto 316/09 - Régimen especial de subsidio por desempleo parcial	Nueva normativa
2009	Intercambio con Organismos externos a través del Portal - ingreso información para control de estudios AFAM	Mejora de controles
2009	Servicio en Línea - Consulta de la historia de trámites de expedientes	Servicios Web, APP, SMS, etc.
2009	Servicio en Línea - Ingreso de información para el Sistema Nacional de Certificación Laboral	Servicios Web, APP, SMS, etc.
2010	Descentralización de la gestión en el interior del país	Simplificación de trámites

2010	Ingreso de certificación médica desde la mutualista	Simplificación de trámites
2010	Nuevo sitio Web	Servicios Web, APP, SMS, etc.
2011	Viajes para quinceañeras beneficiarias de AFAM	Nueva normativa
2012	Subsidio para la industria de la vestimenta	Nueva normativa
2012	Sistema nacional de cuidados - capacitación a trabajadores	Capacitación
2012	Ley 18725 - aumento progresivo del tope del subsidio por enfermedad	Nueva normativa
2013	Ley 19161 - Modificación de subsidio maternidad, paternidad y medio horario para cuidados	Nueva normativa
2013	Control de asistencia y progreso educativo para AFAM	Simplificación de trámites
2013	Automatización de las consultas de expedientes a través de respuesta de voz interactiva (IVR)	Servicios Web, APP, SMS, etc.
2013	Agenda web para trámites de trabajadores activos	Servicios Web, APP, SMS, etc.
2014	Ley 19162 - Revocación opciones AFAP	Nueva normativa
2014	Nueva forma de cobro para recibos impagos de prestaciones	Simplificación de trámites
2014	Contrato personal	Servicios Web, APP, SMS, etc.
2015	Prórrogas a seguro de desempleo para situaciones especiales	Nueva normativa
2015	Subsidio por desempleo - tramitación directa por parte de la empresa	Simplificación de trámites
2015	Altas de trabajadores desde cualquier equipo móvil inteligente	Servicios Web, APP, SMS, etc.
2015	Rediseño de la página web de BPS	Servicios Web, APP, SMS, etc.
2015	Nueva versión del aplicativo web de subsidio por enfermedad	Servicios Web, APP, SMS, etc.
2015	Nuevos canales de comunicación (SMS y correo electrónico): Aviso de recibos a caducar, alta de actividad en BPS, afiliación mutua, alta de subsidio por desempleo, denegación de solicitud de subsidio por desempleo.	Servicios Web, APP, SMS, etc.
2016	Incorporación de trabajadores estatales al beneficio de lentes, prótesis y órtesis	Nueva normativa
2016	Tramitación de lentes comunes directamente en las ópticas	Simplificación de trámites
2016	Puestos de autoconsulta en sucursales- reimpresión de recibos	Servicios Web, APP, SMS, etc.
2016	Agenda web - licencia de adopción	Servicios Web, APP, SMS, etc.

2017	Servicio web - solicitud de subsidio por paternidad	Servicios Web, APP, SMS, etc.
2017	Servicio web - solicitud de subsidio para cuidados del recién nacido	Servicios Web, APP, SMS, etc.
2017	Servicio web - consulta vínculos personales	Servicios Web, APP, SMS, etc.
2017	Simplificación del trámite de Contrato Usuario Persona	Simplificación de trámites
2017	Planilla de Trabajo Unificada	Servicios Web, APP, SMS, etc.
2018	Potenciación de la fiscalización de prestaciones	Mejora de controles
2018	Ley 19590 - Desafiliación AFAP	Nueva normativa
2018	Leyes 19663 y 19664 - régimen especial de subsidio por desempleo	Nueva normativa
2018	Incorporación gradual al Sistema Nacional de Certificación Laboral a trabajadores de organismos públicos	Nueva normativa
2018	Lentes, prótesis y órtesis a trabajadores de otros organismos públicos	Nueva normativa
2018	Suscripción de contrato persona en Consultados para personas uruguayas residentes en el exterior	Simplificación de trámites
2018	Nuevo servicio de consulta de actividades	Servicios Web, APP, SMS, etc.

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.

En particular “nueva normativa” incluye todo cambio normativo que se haya hecho que implique una extensión, modificación o mejora de prestaciones existentes o nuevas prestaciones