

SATISFACCIÓN DE USUARIOS-CONTRIBUYENTES DE ATyR

Análisis comparado 2004 – 2018

Lic. Teresa Álvarez

Ec. Alicia Echeverrigaray

SATISFACCIÓN DE USUARIOS-CONTRIBUYENTES DE ATyR

Análisis comparado 2004 – 2018

Lic. Teresa Álvarez

Ec. Alicia Echeverrigaray

Asesoría en Políticas de Seguridad Social

Mayo 2020

Resumen

El presente informe es parte de una serie de documentos de análisis sobre la gestión de BPS, en este caso, vinculado al área de la Asesoría Tributaria y Recaudación (ATyR), utilizando información que surge de las encuestas de Opinión Pública y Satisfacción, desarrollando un estudio comparado para los años 2004, 2007, 2012 y 2018.

Se exploran los resultados que refieren a aspectos puntuales de la gestión tributaria, valorando las modalidades de atención, tramitación, comunicación e información, recursos humanos, etc., en el marco de las directrices dadas por el Plan Estratégico del Organismo.

Palabras Clave: *Gestión tributaria, Encuesta de satisfacción, Trámites, Contribuyentes.*

1. Introducción

Las transformaciones culturales, sociales y económicas que modelan las instituciones del Estado generan interrogantes sobre las formas de responder a las necesidades y demandas de la población mediante una gestión de calidad de los servicios que se brindan. En este contexto se han establecido sistemas nacionales de monitoreo como instrumentos que permitan medir el quehacer organizacional y la receptividad de los servicios. El Banco de Previsión Social (BPS) ha trabajado de manera sistemática en la instrumentación de un conjunto de encuestas de opinión buscando monitorear sus acciones y la calidad de sus servicios.

En la década de los noventa el BPS incorpora una sustancial mejora de gestión mediante un proceso de reestructuración de la organización administrativa, la definición de su misión, y la introducción de nuevos sistemas y métodos de trabajo, también se define el momento de inserción en la evaluación de la calidad de sus servicios.

Una de las características más destacable de esta forma de contralor y seguimiento ha sido la gradualidad de su desarrollo e implementación según los momentos y necesidades de la organización. La decisión de que quien evalúa la calidad de los servicios es quien los recibe ubica a los mismos usuarios-beneficiarios y contribuyentes como actores principales de las encuestas. Esto significó un cambio en el diseño del sistema que se mantiene a la fecha. Las nuevas modalidades de atención, de cobertura, y el desarrollo y uso de tecnología fueron otros de los aspectos decisivos en esta transformación.

Para los comienzos del año 2000, cambia el enfoque de la evaluación priorizando también el aspecto social junto al económico, como respuesta a los lineamientos estratégicos definidos por el Directorio de la Institución.

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, la estrategia multicanal con modalidades de atención presencial o a distancia, como distintas alternativas de relacionamiento ciudadano- organización, junto a 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.

El presente documento forma parte de una serie de informes vinculados a los resultados sobre los estudios de satisfacción realizados a usuarios de los servicios sustantivos del organismo, siendo el presente el correspondiente a la Asesoría

Tributaria y Recaudación (ATyR).¹ A efectos de lograr la comparabilidad de los servicios en el transcurso del tiempo, se buscó mantener las principales dimensiones y variables de interés.

El trabajo se organiza en ocho apartados principales. En el primero se exponen de manera resumida las directrices estratégicas que fundamentan las acciones de la Asesoría Tributaria y Recaudación. El segundo apartado refiere a los aspectos metodológicos. Los siguientes cuatro, desarrollan la satisfacción vinculada a los Trámites en general, a las Modalidades de Atención (presencial y a distancia), a las Formas de Pago y Comunicación de la Información. Por último se analiza la Evaluación y Evolución del BPS, cerrando con las conclusiones de acuerdo a las principales variables trabajadas.

2. Directrices vinculadas a la gestión de ATyR de acuerdo al Plan Estratégico

El BPS ha utilizado la herramienta de planificación como un instrumento para la gestión, definiendo las directrices estratégicas, los lineamientos para cumplir con las mismas y las metas esperables para cada período de gestión. El último Plan Estratégico aprobado por el Directorio corresponde al período 2016-2019.²

En el marco de dichas directrices, y dando respuesta al lineamiento estratégico de **“Mejorar la gestión tributaria promoviendo la inclusión y formalización”**, ATyR ha desarrollado diferentes intervenciones orientadas a promover y facilitar el pago voluntario de las obligaciones de seguridad social, propendiendo a la inclusión y la formalización de las actividades remuneradas, en los diferentes sectores del mercado laboral.

A estos efectos, cobran especial relevancia los lineamientos estratégicos de: **“Fortalecer la gestión interna con el propósito de incrementar su eficiencia y eficacia”**, materializado mediante el desarrollo de diferentes soluciones informáticas

¹ Las encuestas fueron realizadas por servicios contratados externos. En el año 1997 Equipos MORI& ChilEA DELOITTE TOUCHE diseñaron el Sistema de Monitoreo adaptado a BPS y aplicaron las encuestas. En el año 2001 las realiza INTERCONSULT. En los años 2004,2007, 2012,2018 participó el Departamento Sociología (DS) de la Facultad de Ciencias Sociales (FCS) de la Universidad de la República.

² Recuperado de: <https://www.bps.gub.uy/1363/plan-estrategico-2016---2020.html>

y el fortalecimiento de la gestión en áreas y dependencias afectadas; y **“Facilitar a los ciudadanos la gestión ante el BPS”** con el propósito de ampliar los servicios brindados por la *Web* principalmente, sin perder la visión de integralidad entre los diferentes canales de atención.....

En línea con lo expuesto, ATyR ha ido evolucionando de acuerdo a los tiempos y necesidades dadas por la población y al avance de la tecnología. Por ejemplo, para dar cumplimiento a lo establecido por la Ley 16.713, fue requisito la nominalización de los aportes de los trabajadores, lo cual se materializó mediante el proyecto de *Historia Laboral*. El mismo comienza en 1996 transitando por varias etapas y adaptándose e incorporando los cambios tecnológicos en busca de facilitar el ingreso de la información, minimizando errores e integrándose en el proceso de la recaudación (cálculo, facturación y cobro).

Con la colaboración por parte de las empresas fue posible ir incorporando mejoras en el procesamiento de la información que permitieron avanzar hacia una modalidad remota de gestión de las nóminas (Conexión Remota).

Es así que, se fue definiendo la obligatoriedad paulatina de presentación de nóminas por internet, alcanzando a partir de mayo de 2010 al 100% de las empresas con dependientes (excepto aportación Servicio Doméstico).

Paralelamente, se implementó, para facilitar la gestión de los contribuyentes de Industria y Comercio y Rural sin dependientes y los contribuyentes de servicio doméstico, la “Cobranza Descentraliza” o “Prefacturación” que implica la generación de nómina y factura de forma automática, así como el envío de la misma.

Otro objetivo relevante fue mejorar las formas de pago, minimizando el pago en los locales del organismo y facilitando el pago remoto a través de redes de cobranza, débito automático o transferencias bancarias, incluyendo en este último caso la posibilidad del diferimiento de vencimientos.

Todos estos objetivos alcanzados en la actualidad, conforman un nuevo sistema tributario con avances tecnológicos, con seguridad en la información, con el desarrollo de nuevos canales de contacto y con la capacitación de los recursos humanos de forma sistemática.

Interesa destacar, a efectos de contextualizar el análisis, que la operativa de ATyR fue impactada por los procesos de Reforma Tributaria y de la Salud que tuvieron lugar en 2007 y 2008 respectivamente y donde su rol fue relevante. Participó también activamente en la implementación de leyes, de acuerdos alcanzados en Consejos de Salarios, de apoyo a otros Organismos, etc. haciendo un uso intensivo de sus fortalezas tecnológicas y de gestión. Es decir, a su misión tradicional correspondiente a la recaudación de las Contribuciones Especiales de Seguridad Social (CESS), se sumó la de otros tributos. Esto implicó la necesidad de transitar y consolidar servicios interinstitucionales, a efectos de mejorar la calidad de la información de la población generando las acciones de forma exacta y en tiempo.

Al momento de valorar los resultados de la consulta realizada, corresponde tener en cuenta el cambio en la forma de actuación de los organismos del Estado, que implican nuevos desafíos de cooperación para poder cumplir con sus objetivos específicos.

El BPS no escapa a esta nueva realidad de gestión, y en particular ATyR ha tenido que desarrollar estrategias de actuación, para impactar reformas, sosteniendo el normal funcionamiento en el cumplimiento de sus competencias.

3. Aspectos Metodológicos

La necesidad del monitoreo y la evaluación de la población sobre la gestión, es parte fundamental en la orientación de acciones y políticas por parte del organismo, como también una forma de rendición de cuentas a la ciudadanía.

La encuesta de opinión pública sigue siendo una de las herramientas principales a la hora de conocer y analizar las actuaciones de las instituciones del Estado, y el nivel de satisfacción de los ciudadanos al respecto.

El BPS realiza, periódicamente, estudios de satisfacción como forma de evaluar la calidad de su gestión desde la óptica de los ciudadanos y aproximarse a sus expectativas.

De acuerdo con la metodología utilizada y a efectos de mantener un análisis comparativo, tanto técnicos de Facultad de Ciencias Sociales (Departamento de

Sociología) como referentes de ATyR, establecen criterios, formas y base de datos, diseñando así el padrón a utilizar. La encuesta se aplicó de forma telefónica para todos los años.

A partir del universo de empresas que interactuaron con el organismo en el año anterior a cada encuesta, se realiza una muestra estratificada, con un nivel de confianza del 95% y un error de $\pm 3,5\%$ en función de la cantidad de empleados, la aportación y de acuerdo a la característica de las empresas (Prefacturación o Conexión Remota).³

En el año 2017⁴ se realizó un estudio específico para actualizar algunos indicadores del formulario del 2012⁵, pero manteniendo la comparabilidad en las variables fundamentales. El último trabajo de campo se llevó adelante en los meses de abril y junio de 2018.

Para el análisis comparado se toman los resultados de las encuestas de los Informes Finales y Bases de Datos entregados por los servicios contratados (2004, 2007, 2012 y 2018) y mediante la revisión de las Memorias del organismo y el Plan Estratégico 2016-2020, surgen líneas de base para aventurar explicaciones de los resultados obtenidos.

A efectos de este trabajo, se presentan los indicadores que se entienden más relevantes para monitorear la percepción de los usuarios en lo que refiere a los procesos sustantivos de la repartición y las modalidades actuales de gestión, pudiendo consultarse por más detalles los informes entregados por Facultad de Ciencias Sociales, publicados en el sitio de BPS.⁶

³ Siendo Cobranza Descentralizada las empresas a las que se les genera nómina y factura automáticamente y Conexión Remota aquellas que deben mensualmente presentar las nóminas y generar la factura a través de los servicios en línea.

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. Montevideo.

⁶ <https://www.bps.gub.uy/12518/encuestas-de-opinion.html>

4. Satisfacción general con los trámites

Como se mencionó, las acciones para la Asesoría Tributaria, en particular para el período 2016 -2020, se enmarcan dentro de la línea estratégica **“Facilitar a los ciudadanos la gestión ante el BPS”**, teniendo en consideración el mejor uso posible de los distintos canales de interacción.

En este sentido, en lo que respecta a la atención presencial, se avanzó en el uso de la agenda para la atención con cita previa, entendiendo que esta es una herramienta que disminuye los tiempos de espera y mejora la eficacia de la gestión. A su vez, se fortalecieron los *Servicios en Línea*, como herramienta que posibilita realizar consultas o gestiones en línea, a través de internet, desde el lugar y en el horario de conveniencia de los ciudadanos, sin necesidad de concurrir personalmente, de acuerdo a los lineamientos planteados por el Gobierno Electrónico⁷.

Una de las acciones que habilitó la expansión de trámites en línea fue la masificación de la firma Contrato Persona, que permite el acceso autenticado de cada ciudadano a los *Servicios en Línea* pudiendo así realizar consultas y gestiones en forma remota.

En este marco de avances en la mejora para la atención del contribuyente, se analizan aquellos aspectos vinculados a la tramitación cotidiana que se realiza en ATyR, teniendo en cuenta que la encuesta no realiza preguntas específicas por tipo de trámite.

Se desarrollan a continuación algunas de las dimensiones relevadas, *Simplicidad en el Trámite* y *Tiempo de Trámite*, que caracterizan el proceso de tramitación e inciden en la satisfacción general de los usuarios.

4.1 Simplicidad del trámite

Los servicios del organismo se han ido ajustando a los cambios tecnológicos, que implican entre otros, la digitalización de formularios, y consecuentemente la eliminación del formato papel, cambiando los paradigmas no solo en cuanto a

⁷ “La Plataforma de Gobierno Electrónico y Servicios del Estado Uruguayo proporciona el contexto tecnológico y legal necesario para facilitar el desarrollo de servicios y trámites en línea con el objetivo de fomentar la eficiencia, transparencia, confiabilidad y simplicidad de los actos y procedimientos administrativos”. Tomado de Agesic. (presentación intranet)

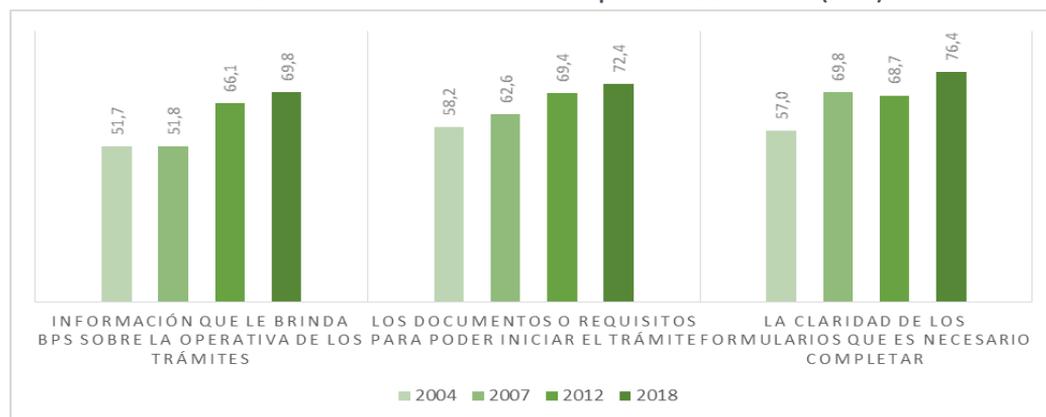
presentación sino al lenguaje, acceso y asistencia necesarios. De acuerdo a las diferentes acciones que se tomaron, se fue buscando mejorar y simplificar la operativa para efectivizar las diversas gestiones ante las diferentes oficinas de ATyR.

La operativa tradicional en la gestión de trámites, se traslada hacia la gestión electrónica, lo que cambia tanto la forma de vincularse con el personal, como también los tiempos para la culminación del trámite.

A continuación, se analiza la satisfacción de los usuarios con aspectos específicos sobre la información de la operativa, requisitos para iniciar el trámite y claridad en el llenado de los formularios.

De acuerdo al gráfico, se puede observar la evolución en las respuestas brindadas por los usuarios, constatando el aumento en la satisfacción de los diferentes aspectos vinculados en la tramitación.

Gráfico 1. Satisfacción con la información para realizar trámites (en %)



Fuente: Elaboración propia en base a Microdatos Encuesta de Opinión

Nota: Los valores refieren a Satisfecho y Muy satisfecho. La pregunta aplica solo a quienes concurren al menos una vez al año.

En 2018, se observan los valores más altos en el período analizado para los tres aspectos relevados, *Información brindada* (69,8 %), *Requisitos para inicio de trámite* (72,4%) y *Claridad de los formularios* (76,4%).

Estas dimensiones dan cuenta que un alto porcentaje de los consultados están satisfechos con la información que reciben a efectos de iniciar un trámite, tanto en lo que hace a requisitos como en la claridad de los formularios. Se puede entender de

ello que, en general, los contribuyentes perciben que el proceso para iniciar un trámite es relativamente sencillo o al menos comprensible.

Los procesos dependen en cierta medida de la característica de las empresas, en especial su tamaño, lo que podría condicionar la respuesta dado que hay complejidades distintas al momento de la tramitación.

Cuadro 1. Satisfacción con la información para realizar trámites por tipo de empresa (en %)

	2004	2007	2012	2018
	PREFACTURADO			
La información que le brinda el BPS sobre la operativa de los trámites	59,7	59,3	65,7	71,7
Los documentos o requisitos para poder iniciar el trámite	65,6	70,6	73,8	74,6
La claridad de los formularios que es necesario completar	67,8	75,9	66,2	75,8
	CONEXIÓN REMOTA			
La información que le brinda el BPS sobre la operativa de los trámites	43,0	44,7	65,5	67,5
Los documentos o requisitos para poder iniciar el trámite	47,0	53,5	69,0	69,9
La claridad de los formularios que es necesario completar	68,8	62,7	72,9	77,2

Fuente: Elaboración propia en base a Microdatos Encuesta de Opinión

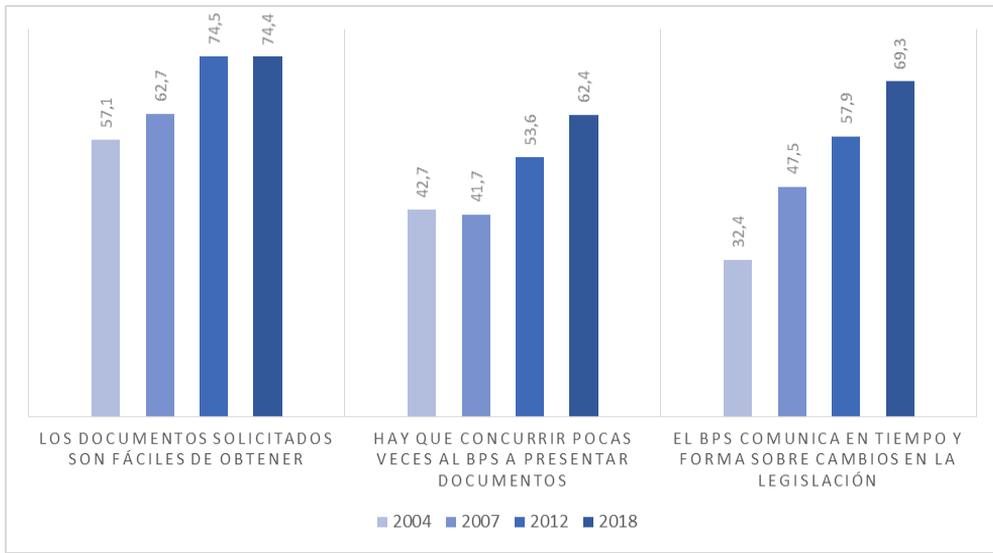
Nota: Los valores refieren a Satisfecho y Muy satisfecho. La pregunta aplica solo a quienes concurren al menos una vez al año.

No se observan diferencias sustanciales en la respuesta dada para contribuyentes adheridos a la Prefacturación en comparación con aquellos obligados a presentación mensual de nóminas, en el año 2018. La claridad de los formularios es percibida como más satisfactoria por los contribuyentes de Conexión Remota, mientras la información sobre la operativa y los requisitos es un poco mejor evaluada en Prefacturación, lo cual es razonable dada la naturaleza de la empresa y la menor complejidad de los trámites.

Otro aspecto interesante al hacer un corte por tipo de empresa es la constatación de que si bien mejora la satisfacción en ambos tipos de contribuyente, el incremento es más notorio para conexión remota, lo que da cuenta de los esfuerzos realizados por ATyR en cuanto a brindar más y mejores servicios en línea.

Por otro lado, también se realizaron consultas vinculadas con las características específicas que hacen a la tramitación, como ser, el *acceso a la documentación solicitada*, la *necesidad de concurrir al organismo* y sobre la *comunicación en tiempo y forma*.

Gráfico 2. Acuerdo con frases referentes a los trámites en ATyR (en %)



Fuente: Elaboración propia en base a Microdatos Encuesta de Opinión

Nota: Los valores refieren a Acuerdo y Muy de acuerdo. Se consideran aquellos que concurren a BPS al menos una vez al año.

Se observa que, además de la simplicidad en la documentación a presentar, en el proceso mismo de gestión hay un acuerdo, en el entorno del 70%, de que la documentación solicitada es fácil de obtener y no se requiere de una concurrencia frecuente del contribuyente al Organismo para poder culminar su trámite.

Por otro lado, hay una muy buena valoración de la oportunidad y forma en que se comunican los cambios de legislación lo que puede incidir en un mayor entendimiento y ajuste de tramitación, y un acercamiento de ATyR con sus usuarios.

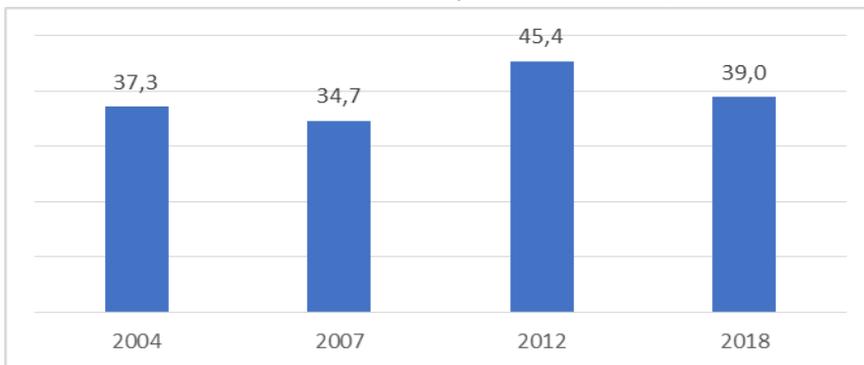
Es dable esperar que estos aspectos del trámite difieran según el tamaño de la empresa. No obstante, analizadas las respuestas dadas por Prefacturación y Conexión Remota, se constata que el nivel de satisfacción es muy similar,⁸ lo que podría estar

⁸ Se adjunta cuadro en Anexo III

dando cuenta de que los procesos, documentación y lenguaje utilizados se adaptan satisfactoriamente al perfil de la empresa.

Dado los resultados positivos observados respecto de los distintos aspectos que hacen al trámite: buena información, pocos documentos, fáciles de entender y acceder, poca necesidad de concurrencia presencial, conocimiento de la legislación, es dable esperar que los trámites no sean percibidos como complejos. No obstante ello, ante la consulta de *si los trámites en el BPS son sencillos*,⁹ un 39% responden afirmativamente. Esto puede estar asociado a que la naturaleza de los trámites es muy amplia y sin dudas hay algunos que presentan mayor complejidad que otros, o que requieren la intervención en algunos casos de múltiples organismos. Por otro lado, es posible que la dificultad, por parte del contribuyente, no recaiga tanto en el proceso en si sino en los conceptos tributarios que son la base del mismo.

Gráfico 3. Indicador sobre simplicidad de trámites (en %)



Fuente: Elaboración propia en base a Microdatos Encuesta de Opinión

Nota: Los valores refieren a Acuerdo y Muy de acuerdo. Se consideran aquellos que concurren a BPS al menos una vez al año. Por cambios en cuestionario fue necesario adaptar las respuestas del 2018 para hacerlas comparables.

Más allá de lo expuesto, esta información resulta significativa y genera la necesidad de revisar los aspectos vinculados con los servicios que se brindan, los canales, tiempo, etc.

En términos generales, como se mencionó, el Organismo ha generado acciones con el propósito de simplificar los trámites, dentro de las cuales cabe mencionar la atención

⁹ Hasta el 2018 se preguntaba si se estaba de acuerdo con la frase “los trámites en el BPS son sencillos”, en la última encuesta se modifica la frase preguntando si “los trámites en el BPS son complejos”. A efectos de poder comparar las opiniones en los distintos periodos fue necesario adaptar las respuestas considerando que aquellos que están muy en desacuerdo o en desacuerdo con la complejidad están dando una respuesta positiva a la simplicidad.

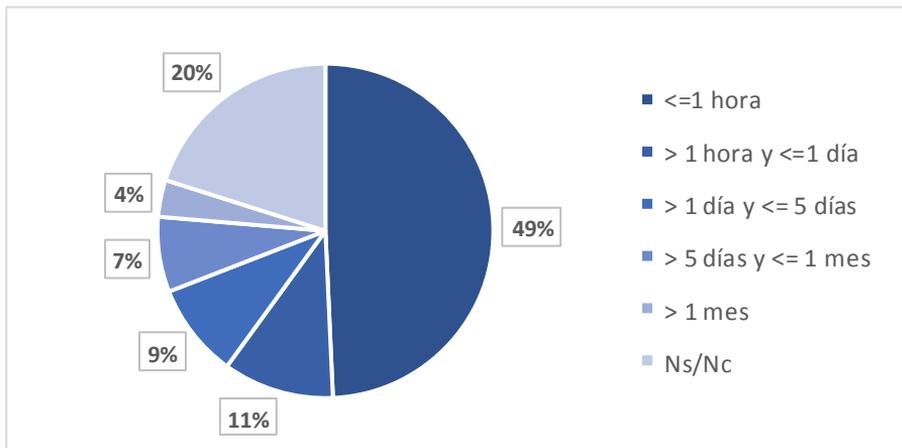
con cita previa, la ampliación de los servicios remotos (*web* y *app*), la mejora en la asistencia al contribuyente, la capacitación en el personal, así como acciones concretas que apuntan a brindar información relevante para cada contribuyente y vinculada a la gestión. Los resultados obtenidos, de algunos de los aspectos que hacen a la gestión del trámite, dan cuenta de cómo esto podría haber repercutido, positivamente, en la percepción por parte de los usuarios de ATyR, más allá del indicador genérico de simplicidad.

4.2 Tiempo trámite

El factor tiempo es otro de los atributos principales asociado a los trámites y que hacen a la satisfacción de los usuarios con el mismo. En ese sentido ATyR ha desarrollado estrategias tendientes a disminuir el tiempo tanto en la atención presencial y remota, como en el proceso de gestión del trámite.

A efectos de valorar este ítem, en la encuesta del año 2018 se incorporan al cuestionario preguntas específicas sobre la duración en la tramitación, es decir, el tiempo desde el inicio y finalización de lo solicitado por el contribuyente

Gráfico 4. Tiempo transcurrido entre el inicio y la finalización de trámite, 2018 (en %)

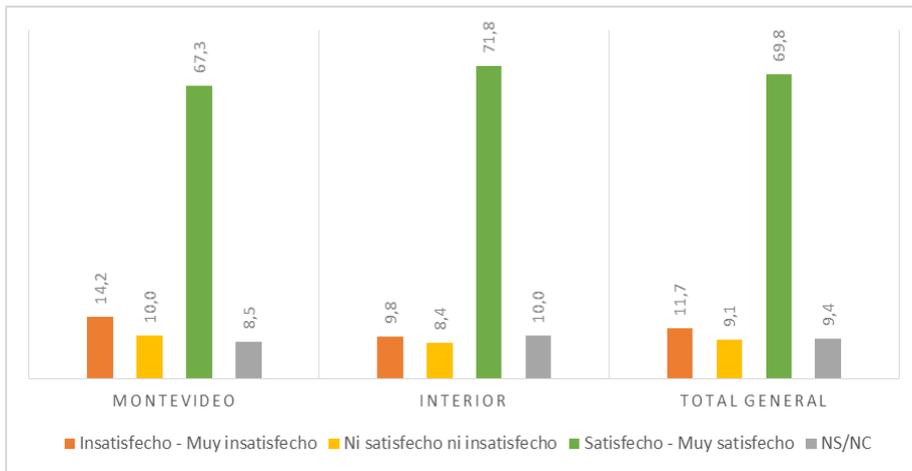


Fuente: Elaboración propia en base a Microdatos Encuesta de Opinión.

Se observa que casi el 50% de los trámites se resuelven en menos de una hora, siendo un total del 60% los consultados que expresan que lo solucionan en menos de 24 h. Solo el 4% informa que sus trámites han llevado más de un mes para su resolución.¹⁰

Si analizamos la satisfacción con la duración del trámite a nivel nacional se observa una valoración positiva, cercana al 70%.

Gráfico 5. Satisfacción con duración del trámite por región, 2018 (en %)



Fuente: Elaboración propia en base a Microdatos Encuesta de Opinión

Es interesante destacar que la conformidad es similar tanto para la capital como para el resto del país, demostrando una nivelación en tiempo de los servicios para todo el territorio, en parte atribuible a los esfuerzos realizados para unificar procedimientos y capacitar a los funcionarios del Interior y en parte a la democratización que suponen los servicios en línea.

5. Satisfacción con las modalidades de atención

La incorporación de la tecnología como herramienta también ha impactado en forma positiva en los distintos tipos de atención al público, con una concepción que va paulatinamente cambiando el rol de los funcionarios desde una atención presencial y

¹⁰ El alto porcentaje de “No sabe – No contesta”, puede explicarse por múltiples motivos, como ser la Prefacturación (que para muchos implica una “tramitación” mensual automática); por los trámites en línea (donde la unidad de tiempo puede ser minutos o segundos) e inclusive por la dificultad de responder a una pregunta general de duración ante la diversidad de trámites (que pueden ir como se expresó de automático a días o inclusive meses).

personalizada a la modalidad de la autogestión con la posibilidad de asistencia remota en caso de ser necesario.

Es así que las acciones de BPS están dirigidas a una estrategia de atención al público tendiente a seguir mejorando la actuación por parte del personal asignado al formato tradicional (presencial), y al mismo tiempo potenciar las capacidades y el conocimiento necesario para informar y gestionar desde la distancia. Esto último implica reconocer el mismo compromiso en la atención por parte del personal afectado a este tipo de tareas.

Las acciones vinculadas a una mejor atención a los contribuyentes se enmarcaron como objetivo dentro del plan de gestión humana del organismo. Dentro de sus principales cometidos la capacitación a los funcionarios y funcionarias fue acompañando, de forma sistemática, las necesidades de los servicios, los cambios de los procedimientos, así como la forma de gestionar.¹¹

A continuación se analiza la percepción de los usuarios con aspectos vinculados a la gestión de ATyR con especial foco en las distintas modalidades de la atención.

5.1 Modalidad presencial

Un indicador que refleja el efecto de los cambios de la Organización en cuanto a las formas de atención, es la frecuencia en la concurrencia a los locales del Instituto, confirmando la disminución en la atención presencial.

¹¹ BPS cuenta, en la actualidad, con un Centro de Estudios en Seguridad Social (CESS), que imparte cursos para mantener actualizado al personal o para fortalecer nuevos servicios. Ver Anexo III - cursos impartidos a funcionarios de ATyR.

Cuadro 2. Frecuencia de concurrencia al BPS (en %)

	2004	2007	2012	2018
Varias veces por mes	54,4	53,4	39,2	33,0
Una vez por mes	13,5	13,3	11,4	8,4
Algunas veces al año	10,4	12,2	11,2	15,5
Una vez al año	2,9	2,1	4,8	7,3
Casi nunca	10,0	11,9	20,8	19,4
Nunca	8,5	7,1	12,7	16,2
NS/NC	0,1	0,0	0,0	0,1
	100	100	100	100

Fuente: Elaboración propia en base a Microdatos Encuesta de Opinión

Se identifica una caída sostenida en la concurrencia *Varias veces por mes*, como el aumento de las opciones de respuesta *Nunca* y *Casi Nunca*, sumando ambas categorías 35,6 % del total relevado.

Las opciones de utilización de canales digitales han desplazado a la tradicional atención presencial en la actualidad. Esta última se mantiene básicamente para aquellos trámites que presenten mayor complejidad.

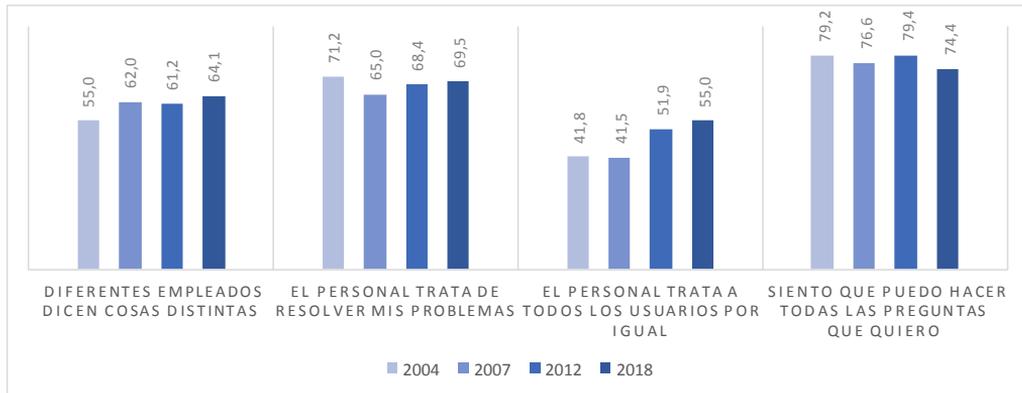
Al momento de evaluar la modalidad de atención presencial, se debe tener en cuenta tres aspectos que la componen, los **recursos humanos, infraestructura e innovación tecnológica** como herramientas para la gestión del organismo. Estos aspectos se integran y retroalimentan, buscando dar respuesta a las necesidades de la población.

Desde hace ya unos años la estrategia de ATYR, en lo que hace a la modalidad presencial, se basó fuertemente en ampliar el servicio de Agenda para varias oficinas, dando la posibilidad de reservar día y hora para los trámites de Registro de Empresas, Certificados, Gestión de Cobro, Notificaciones, etc. El servicio incluyó además información sobre requisitos y formalidades necesarios para la correcta presentación de cada trámite, y la posibilidad de contar con un recordatorio a través de mensaje de voz previo a la cita, lo que impacta en la efectividad de la interacción presencial, así como en la racionalización del uso de los recursos asignados a la gestión administrativa.

5.1.1 Recursos Humanos

El cuestionario utilizado para relevar la información, cuenta con varias preguntas dirigidas a la atención presencial, y presenta una diversidad de aspectos puntuales que buscan determinar el accionar del personal, en especial vinculados a las tareas en ATyR.

Gráfico 6. Acuerdo con frases referentes a la atención y actitud del personal (en %)



Fuente: Elaboración propia a partir de los Microdatos de encuesta Opinión.

Nota: Los valores refieren a *Acuerdo* y *Muy de acuerdo*. Se consideran aquellos que responden que concurren a BPS al menos una vez al año.

Observando la gráfica, surge que no existen grandes cambios en la opinión de los contribuyentes, para cada frase analizada. Se destaca, el *personal trata a todos por igual* que, si bien es el que presenta el menor acuerdo entre las personas encuestadas, muestra un aumento del 14% con respecto al año 2004.

El personal trata de resolver mis problemas, cuenta casi con un 70% de apoyo de los contribuyentes, constatando que se mantiene estable el valor de acuerdo a años anteriores. De la misma forma acontece con la frase, “*Siento que puedo hacer todas las preguntas*”, que cuenta con el 75% del apoyo de los consultados.

Por último, se observa un aumento, aunque poco significativo, en la opinión de que *Diferentes empleados dicen cosas distintas*. Se puede inferir, que ante la diversidad de temas que aborda ATyR, resulte compleja la actualización de la información, fenómeno que ya se ha detectado, y se busca corregir mediante diversos canales internos de comunicación (mail informativos, capacitación de funcionarios, etc.)

En definitiva, parecería haber una valoración positiva con la actitud del personal en cuanto a tratar de comprender el problema que se le plantea y buscar soluciones, aunque al momento de dar respuesta, la percepción de los usuarios es que falta unicidad de criterios y trato.

Cuadro 3. Satisfacción con algunos aspectos de la atención presencial (en %)

	2004	2007	2012	2018
Tiempo que dedica en atenderlo a UD	71,1	73,2	64,7	71,7
Amabilidad en el trato	75,9	76,3	72,7	74,2
Capacidad del personal de informar sobre el estado de los trámites	50,5	58,0	57,9	64,1
Claridad en la forma en que le transmiten la información	61,5	66,4	62,1	67,0

Fuente: Elaboración propia a partir de los Microdatos de encuesta Opinión.

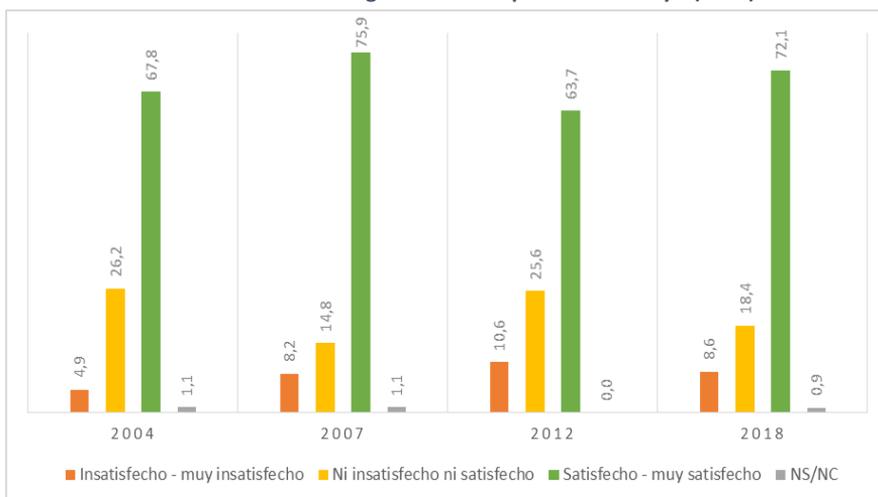
Nota: Los valores refieren a Muy satisfecho o Satisfecho. Se consideran aquellos que responden que concurren a BPS al menos una vez al año.

La satisfacción con la amabilidad de trato y tiempo dedicado a la atención, no presentan grandes variaciones en el período analizado, y son muy bien valoradas por los usuarios consistentemente con el resultado del gráfico anterior en cuanto a la percepción de una actitud positiva por parte del personal.

En lo que refiere a la capacidad y claridad del personal para transmitir la información se observa una mejora respecto del 2004, lo que puede estar dando cuenta de los programas de capacitación que se han ido instrumentados y que fueron comentados con anterioridad.

Por último, todos estos aspectos hacen a la satisfacción general con el personal de ATYR. Consultados los encuestados al respecto, se destaca que en 2018 el 72% de los contribuyentes se encuentran *satisfechos o muy satisfechos* en la forma de actuación de los funcionarios y funcionarias. Lo que implica un incremento de 10 puntos porcentuales respecto del 2012.

Gráfico 7. Satisfacción general con el personal de ATyR (en %)



Fuente: Elaboración propia a partir de los Microdatos de encuesta Opinión.

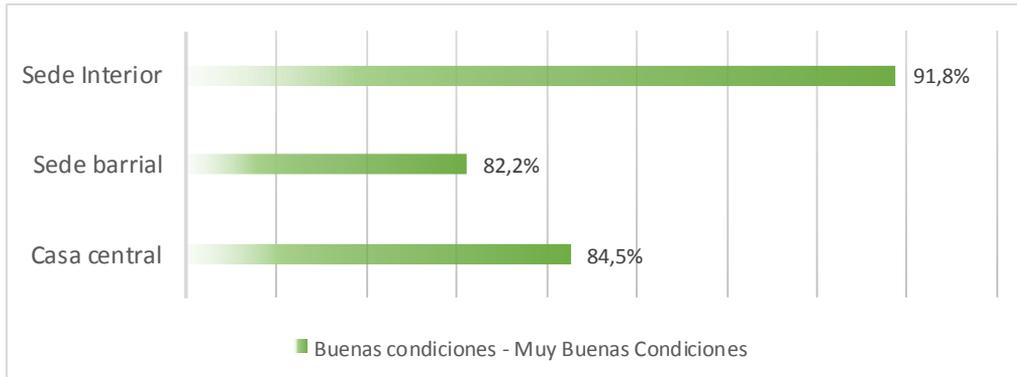
Nota: Se consideran aquellos que responden que concurren a BPS al menos una vez al año.

Los recursos humanos son el componente fundamental al momento de analizar la atención presencial. Los resultados, en cuanto a la satisfacción de los contribuyentes, dan cuenta de las estrategias que se han ido desarrollando, para fortalecer las habilidades y el conocimiento por parte del personal.

5.1.2 Infraestructura

Como se mencionó al comienzo del capítulo, también la infraestructura ha estado presente en la agenda de acciones al momento de realizar ajustes y valorar las mejoras necesarias. En este sentido se ha incorporado, en 2018, la consulta que busca relevar la opinión de contribuyentes y usuarios en general, con respecto a la comodidad y limpieza de los locales del organismo.

Gráfico 8. Satisfacción con la comodidad y limpieza del local, 2018 (en %)



Fuente: Elaboración propia en base a Microdatos Encuesta de Opinión

Nota: Los valores refieren a Satisfecho y Muy satisfecho. Se consideran aquellos que responden que concurren a BPS al menos una vez al año.

Los encuestados que confirman que han concurrido a locales del organismo (al menos una vez al año), entienden que las instalaciones se encuentran en muy buenas condiciones, destacándose las sedes del Interior con un 91,8% de respuestas positivas.

5.1.3 Tiempo de espera para ser atendido

La principal estrategia en lo que refiere a la mejora en la Atención Presencial fue implementar la gestión por cita previa para diferentes tipos de trámites estimulando la utilización de la agenda. Esto contribuyó a disminuir los tiempos de espera del público, a organizar de forma más eficiente las tareas administrativas, generando beneficios en la utilización de los recursos para ambas partes involucradas en la gestión.

En la actualidad los contribuyentes pueden realizar la cita previa (Agenda) por vía telefónica, accediendo a la web institucional o mediante la aplicación móvil (APP).

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

	Agenda Telefónica			Agenda Web	
	2004	2007	2018	2012	2018
	Conoce			Conoce	
Si	31,6	42,0	57,3	62,0	92,5
No	68,4	58,0	42,7	38,0	7,5
	Utilizó el servicio (*)			Utilizó el servicio (*)	
Si	41,4	55,5	39,0	59,2	83,0
No	58,6	44,5	61,0	40,8	17,0

Fuente: Elaboración propia en base a Microdatos Encuesta de Opinión

Nota: Para el caso de agenda telefónica no se realizó la pregunta en 2012.

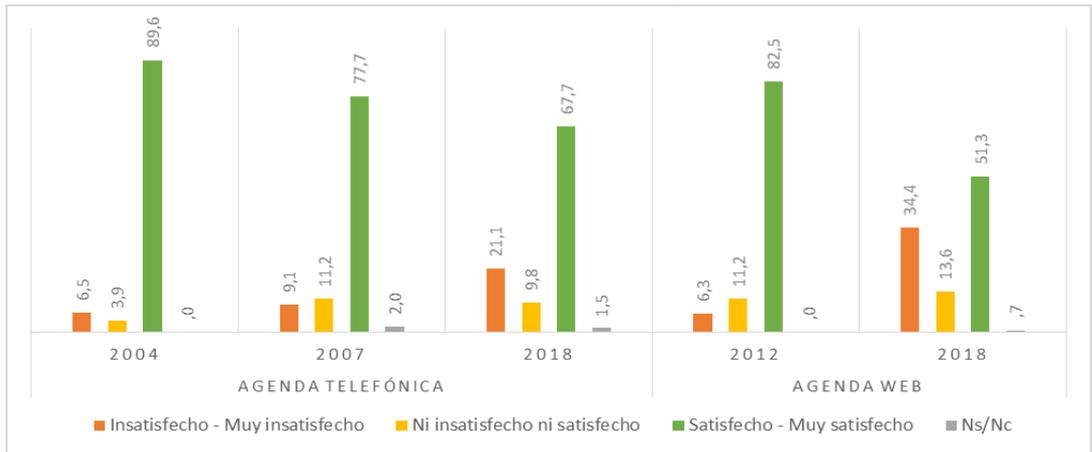
(*) Solo quienes lo conocen

De acuerdo a información precedente, cuando se consulta si agendó telefónicamente, se observa una pronunciada caída entre el valor registrado en 2007 y 2018, con un 55% y 39% respectivamente, mientras el conocimiento y utilización de agenda web, se ha ido incrementando. En 2018 92,5% de las personas dicen conocer la existencia de esta funcionalidad, siendo utilizada por el 83% de ellos.

La adopción de la modalidad presencial con cita previa se hizo en forma paulatina, estando hoy en día extendida a la mayoría de los trámites en Montevideo y en algunas sucursales del interior.

En cuanto a la satisfacción con el servicio se observa una disminución, posiblemente explicable por las expectativas de los contribuyentes y la estrategia gradual que comienza con trámites de menor complejidad y volumen, mientras para el 2018 casi la totalidad de las gestiones presenciales requerían agenda.

Gráfico 9. Satisfacción con el Servicio de Agenda (en %)



Fuente: Elaboración propia en base a Microdatos Encuesta de Opinión

Nota: Para el caso de Agenda Telefónica no se realizó la pregunta en 2012. Se consideran aquellos que utilizaron la agenda.

Más allá de la caída en la satisfacción con la agenda, se constata un impacto positivo en lo respecta al tiempo de espera de los contribuyentes al momento de realizar consultas/trámites en oficina.

Cuadro 5. Tiempo de espera en minutos por año

	2004(*)	2007	2012	2018
Mediana	20	30	30	15

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

(*) 2004 se calculó transformando la variable y utilizando el máximo tiempo declarado.

A efectos de la comparabilidad entre los años, se tomó como referencia la Mediana¹² de los valores registrados, en el entendido que existe una amplia diversidad en los tipos de trámites que se gestionan en ATyR, y que pueden generar una espera de pocos minutos así como de horas.

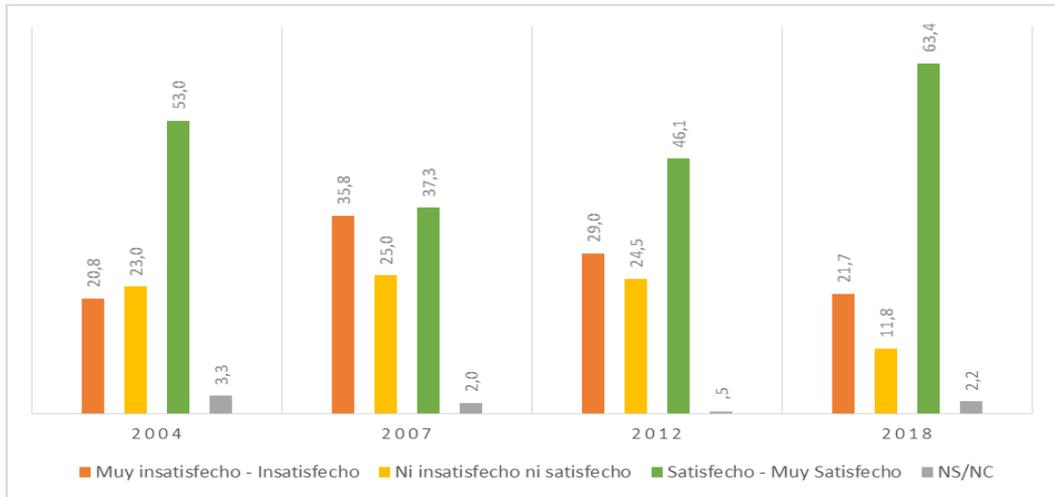
Para el año 2018 se observa que el 50% de los trámites demora menos de 15 minutos, lo que implica una caída significativa respecto a años anteriores. Esto se explica principalmente con la posibilidad de agendar previamente la cita en la oficina que corresponda, lo que beneficia al contribuyente al tener una hora determinada para la

¹² La mediana estadística es el número central de un grupo de números ordenados por tamaño.

atención, además de que se le proporciona información específica referida al trámite y documentación a presentar.

Al momento de analizar la satisfacción con este aspecto, se observa un aumento significativo para el año 2018, llegando al 63,4%, máximo valor en el período analizado. Este dato, daría indicios de que la incorporación de la agenda como herramienta para planificar la gestión y administrar de forma eficiente los tiempos tanto de la organización como del público.

Gráfico 10. Satisfacción con el tiempo en ser atendido (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

5.2 Modalidad a distancia

A continuación se desarrollan los principales canales de atención a distancia: el telefónico, el web y las aplicaciones para móviles. Estos canales buscan resolver distintas problemáticas de la gestión, desde la asistencia remota hasta la tramitación propiamente dicha, haciendo uso de las capacidades del país, desarrollando una estrategia de acercamiento a la población que permite simplificar trámites para el mejor cumplimiento de las obligaciones. Se incorpora como modalidad a distancia la Prefacturación, es decir la generación automática de la nómina y factura, en el entendido que el contribuyente resuelve la mayor parte de su tramitación sin necesidad de una atención presencial.

5.2.1 Atención Telefónica

En lo que respecta a la atención telefónica, los usuarios cuentan con la posibilidad de utilizar el servicio telefónico del BPS (1997) para asesoramiento general y agenda telefónica, a la vez que se implementan líneas de atención específicas para ATyR, con especialización en la temática tributaria y como apoyo en la tramitación específica, teniendo en cuenta y reforzando la estrategia de trámite a distancia.

Las encuestas han servido para monitorear el uso y conformidad de los usuarios con la atención telefónica, no obstante, el relevamiento responde a las necesidades de cada instancia y por tanto debe tenerse en cuenta a la hora de interpretar los resultados que la pregunta no siempre aplica al mismo tipo de servicio telefónico.

De acuerdo a los datos analizados, se observa que se mantiene un comportamiento similar en el período, y que en la actualidad el medio telefónico sigue siendo una opción válida para los contribuyentes a la hora de realizar consultas, con un 78% de confirmación de uso. Resultado esperable dado que los usuarios han legitimado este tipo de servicios, valorando no tener que trasladarse a los locales.

Cuadro 6. Conocimiento y uso del servicio de atención telefónica (en %)

	2004	2007	2012	2018
Conoce				
Si	87,5	84,5	62,1	84,5
No	12,5	15,5	37,9	15,5
Utilizó (*)				
Si	75,2	75,9	74,7	77,9
No	24,8	24,1	25,3	22,1

Fuente: Elaboración propia en base a Microdatos Encuesta de Opinión

Nota: La consulta refiere al servicio telefónico 1997 excepto para el año 2012 donde se pregunta sobre el servicio 0800-2001 (específico de ATyR).

(*) Sólo si conoce el servicio.

En lo que refiere a la satisfacción con el servicio telefónico general del BPS (1997) se observa una mejora de casi 10 puntos porcentuales si se compara 2018 con 2007.

Cuadro 7. Satisfacción general con la atención telefónica 1997 (en %)

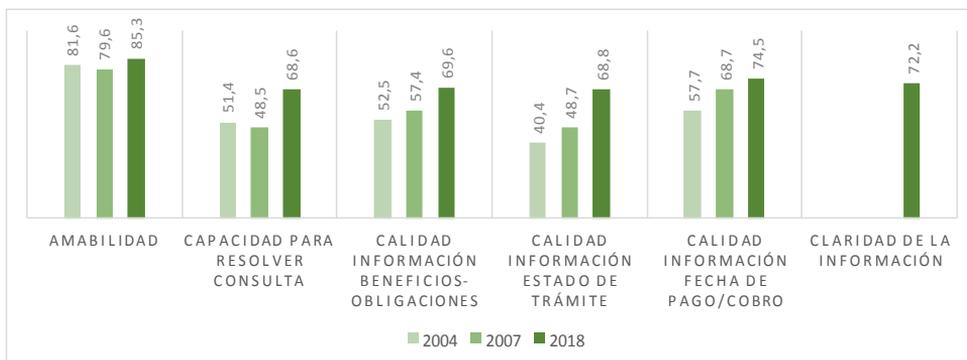
	2004	2007	2018
Muy insatisfecho – insatisfecho	15,7	21,7	16,2
Ni insatisfecho ni satisfecho	20,7	22,8	17,8
Muy satisfecho – satisfecho	62,7	55,4	65,2
NS/NC	0,8	0,2	0,8

Fuente: Elaboración propia en base a Microdatos Encuesta de Opinión

Nota: La consulta refiere al servicio telefónico 1997. Solo para quienes utilizaron el servicio de atención telefónica.

Al igual que para la atención presencial, importa valorar distintos aspectos que hacen a la satisfacción general. Para el caso del servicio telefónico estos aspectos se centran en la calidad de la atención recibida en cuanto a trato, conocimiento y capacidad para transmitir la información.

Gráfico 11. Satisfacción con aspectos específicos en la atención telefónica (en %)



Fuente: Elaboración propia en base a Microdatos Encuesta de Opinión

Nota: Los valores refieren a Satisfecho y Muy satisfecho. Solo a quienes utilizaron el servicio. Claridad de la información se incorpora para 2018.

Los usuarios valoran especialmente la amabilidad en el trato, con un 85,3% de satisfacción, aún en una modalidad no presencial. La percepción en cuanto a la capacidad de resolución de la consulta y la calidad de la información recibida (tanto en lo referente a las obligaciones, estado de trámite y fechas de pago) es buena en el entorno del 70%, destacándose la mejora en este último aspecto. En el 2018 también se relevó la satisfacción en cuanto a la claridad con la que se transmite la información alcanzando un valor del 72,2%.

En el año 2012 se consulta específicamente sobre servicio de asistencia telefónica de ATyR (0800-2001) pudiéndose observar una mayor satisfacción en general (85,9%), así como con los aspectos particulares referentes al personal (92,2% amabilidad, 69,1% capacidad de resolución y 74,9% calidad de la información), lo que podría dar cuenta de la valoración que hacen los usuarios ante un equipo especializado.

5.2.2 Servicios e información en Línea

Una de las directrices del Organismo ha sido el desarrollo y mejora constante de la página web institucional como canal para informarse, buscando adaptarla a los distintos perfiles de los usuarios (trabajador, empresario, jubilado, etc.). También se ha seguido avanzando en el desarrollo de una batería de servicios vinculados a cada población, ya sea de forma no autenticada (como es el caso de la agenda) o con usuario personal, que permite acceder a información específica y habilita la realización de transacciones remotas cada vez más complejas. Este último punto ha tenido un mayor desarrollo, en los últimos años, a partir de la masificación del contrato persona.

En lo que refiere a los servicios en línea autenticados para empresas se destacan, además de aquellos que hacen al proceso básico de recaudación (presentación de nómina, facturación, pago en línea), la posibilidad de registrar obras, gestionar certificados (comunes y especiales), e inclusive, para algunas empresas, de realizar su inscripción en línea, lo que puede llegar a implicar que no tenga la necesidad de concurrir al organismo en ningún momento.

Cuadro 8. Conocimiento, consulta y utilización de la página web (en%)

	2012	2018
Conoce		
Si	91,2	91,2
No	8,8	8,8
Consultó (*)		
Si	82,9	84,4
No	17,1	15,6
Para qué utilizó (**)		
Realizar trámites	11,0	6,7
Consultar información	20,2	9,1
Ambas	68,7	83,0
Otra	0,1	1,2

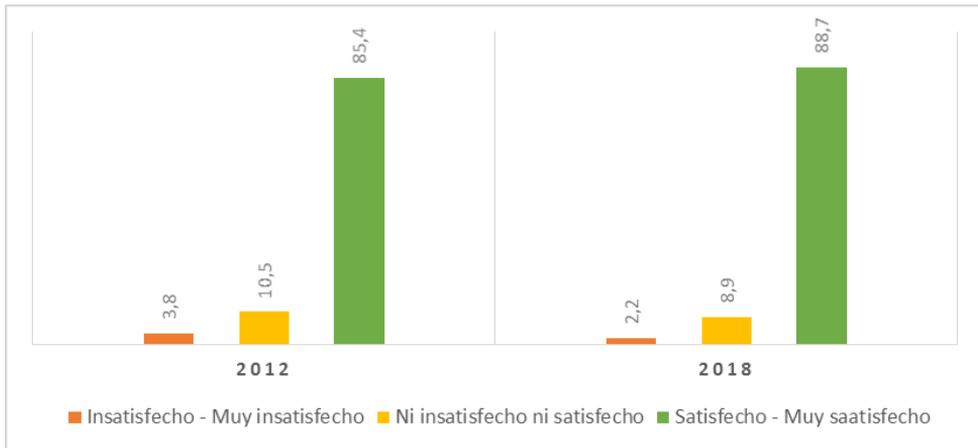
Fuente: Elaboración propia en base a Microdatos Encuesta de Opinión

Nota: (*) si conoce. (**) si consultó.

Se observa un alto porcentaje de conocimiento y de uso de la página web, lo cual es esperable en el contexto de las empresas dada la diversidad de servicios con los que cuentan y la obligatoriedad mensual de la nómina vía web para aquellas con dependientes (excepto servicio doméstico). Esto también es una posible explicación del aumento de la utilización de la página no solo para consultar sino también para tramitar.

En cuanto a la satisfacción con los servicios brindados por la web, se constata que este canal de comunicación, presenta una alta respuesta positiva por los usuarios, para ambos años consultados con un 85.4% y un 88.7 % respectivamente.

Gráfico 12. Satisfacción con la página web (en %)



Fuente: Elaboración propia en base a Microdatos Encuesta de Opinión

Nota: Se consideran aquellos que usan la Web. No se grafican las respuestas *No sabe, no contesta* dado su bajo valor.

Profundizando sobre aspectos vinculados al servicio en línea, para el año 2018, se consulta sobre la claridad en el manejo de la web y la calidad de la información suministrada por este canal.

Cuadro 9. Satisfacción sobre aspectos vinculados a la web, 2018 (en %)

	Presentación, apariencia y calidez de los menús web	Facilidad en el manejo	La calidad de la información sobre beneficios y obligaciones	Calidad de la información sobre el estado de los trámites	Calidad de la información sobre fechas de cobro y pagos
Insatisfecho - muy insatisfecho	1,9	3,3	4,8	3,7	2,2
Ni insatisfecho ni satisfecho	9,1	11,9	11,5	12,6	6,7
Satisfecho - muy satisfecho	88,3	84,3	79,8	77,8	86,9
NS/NC	0,7	0,6	3,9	5,9	4,3

Fuente: Elaboración propia en base a Microdatos Encuesta de Opinión

Nota: Se consideran aquellos que usan la Web.

Se observa que tanto el diseño como el manejo de los servicios en línea, junto con la calidad de información sobre fechas de cobros y pagos, cuentan con un alto porcentaje de aprobación superando el 80% de los usuarios consultados.

En cuanto a la calidad de la información vinculada a los trámites u otros temas, si bien es positiva la percepción, el porcentaje es menor. Esto puede explicarse, teniendo en cuenta el tipo de información que se brinda, y que para el usuario puede ser compleja de comprender o insuficiente de acuerdo a las expectativas del contribuyente.

5.2.2.1 Servicio en línea – Conexión Remota

Dentro de los principales objetivos presentes en la descentralización de la gestión tributaria, se priorizó generar herramientas adecuadas para los empresarios a efectos de realizar la declaración mensual de los trabajadores y el pago de las obligaciones, de la manera más fácil, sin perder exactitud y dentro de los plazos establecidos por la ley.

Como se mencionó anteriormente a principios del 2000 se comienza a trabajar con algunas empresas, que contaban con dependientes, a efectos de desarrollar un sistema que permitiera gestionar de forma remota la declaración de la nómina de sus trabajadores, alcanzando en la actualidad al total de las empresas.

La encuesta permite, durante todo el período analizado, realizar un seguimiento de la satisfacción con algunos aspectos específicos vinculados a la implementación de este servicio fundamental para ATYR.

Cuadro 10. Satisfacción con aspectos específicos del servicio de Conexión Remota (en %)

	2004	2007	2012	2018
Facilidad trámite inicial para conectarse	74,6	74,5	84,5	80,5
Facilidad de acceso	87,1	89,6	91,7	85,4
Velocidad de la comunicación	77,7	82,8	75,9	75,1
Cantidad de cosas que puede resolver	74,1	71,8	83,7	77,1
Estabilidad del servicio	82,8	85,7	80,2	74,2
Amigabilidad de las pantallas	85,2	84,4	88,5	85,3
Seguridad del sistema	88,3	89,3	87,1	92,9

Fuente: Elaboración propia en base a Microdatos Encuesta de Opinión

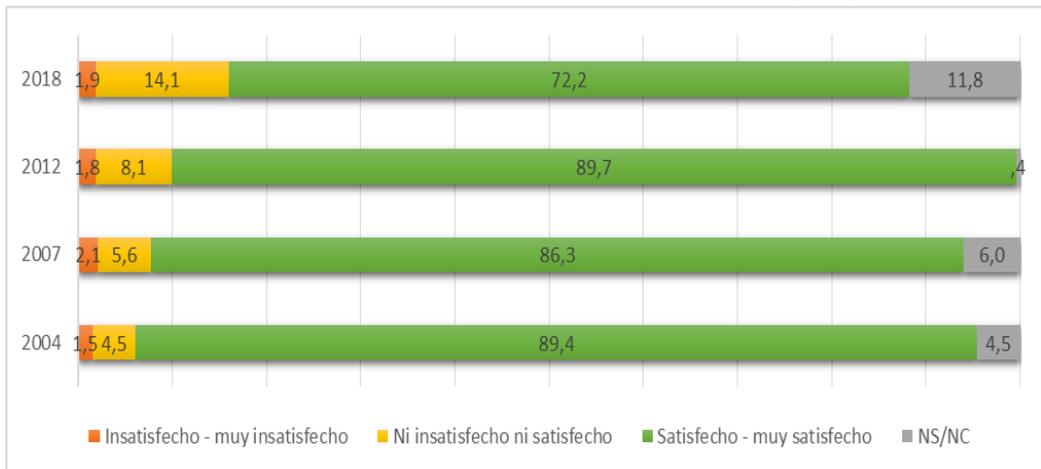
Nota: Los valores refieren a Satisfecho y Muy satisfecho. La consulta aplica a usuarios seleccionados por Conexión Remota. No se incluye No sabe – No contesta.

En líneas generales, se mantiene una tendencia similar para todos los años, destacándose un aumento en el nivel de *Seguridad del sistema*.

Por otro lado, se distingue una caída referente a la *estabilidad del servicio*, lo que puede estar determinado por los sistemas vinculados a BPS, por los servicios que brinda la empresa de telecomunicaciones proveedora, así como por la creciente exigencia en lo referente a la inmediatez de la respuesta de los sistemas, que impacta a su vez en el ítem sobre *velocidad de la comunicación*.

Como se observa en el siguiente gráfico, la satisfacción general con el servicio fue alta para el período analizado. Comparativamente con el año 2012 se constata una caída, que puede responder al gran aumento de trámites o transacciones que se realizan en la actualidad, ya que el sistema de tramitación de forma remota ha ido evolucionando de forma permanente ampliando los servicios que se brindan e incorporando nuevos tipos de contribuyentes (ej.: Servicios Personales Profesionales y no Profesionales), lo que implicó una nueva operativa y aprendizaje continuo¹³.

Gráfico 13. Satisfacción con el servicio de Conexión Remota (en %)



Fuente: Elaboración propia en base a Microdatos Encuesta de Opinión

Nota: La consulta aplica a los usuarios seleccionados por Conexión Remota.

Los contribuyentes que respondieron a esta consulta, expresan una alta satisfacción desde los inicios del servicio. En la actualidad son muchos los trámites y transacciones que se realizan por los servicios brindados en línea, y que exigen mantener parámetros altos en la calidad de respuesta de los mismos.

¹³ Se adjuntan en Anexo II Servicios en Línea.

5.2.2.2 Contrato Usuario Personal

Como se mencionó anteriormente, es necesario contar con un usuario autenticado para poder acceder a parte de los trámites y gestión de la información de forma remota. Para ello el organismo implementó y difundió el llamado *Contrato Persona*, que brinda más seguridad en el acceso y tratamiento de la información, unificando el manejo de usuarios a nivel del Organismo y permitiendo la gestión de permisos para los diferentes servicios en línea.

En este sentido, se busca *universalizar* el acceso, ampliando los mecanismos para firmar el Contrato de Usuario Persona en locales de Abitab, Red Pagos, Anda, Polakof y Correo. A partir del 2018, también es posible suscribirlo en Embajadas y Consulados del Uruguay lo que facilita el acceso a servicios en línea a aquellos usuarios que residen en el exterior.

En la última encuesta se incluye la pregunta sobre el nivel de adhesión, observándose que el 70% de los consultados conocen la posibilidad de contar con el Contrato Persona, y de esta población el 90% cuenta con el mismo.

Cuadro 11. Adhesión al Contrato Persona, 2018 (en %)

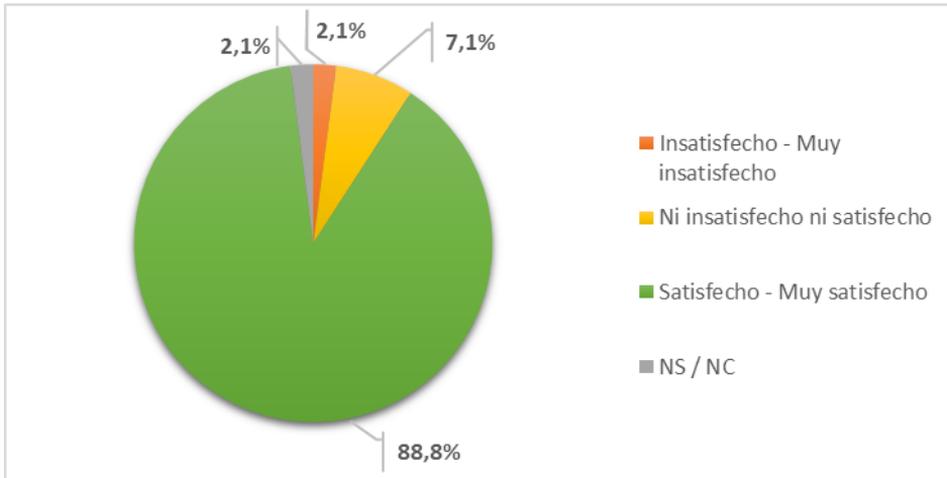
	Conoce la posibilidad de tener CP	Tiene CP (*)
Si	70,8	87,9
No	29,2	12,1

Fuente: Elaboración propia en base a Microdatos Encuesta de Opinión

Nota: (*) consulta realizada a quienes contestaron que sí conoce CP.

El 88,8% de las personas que cuentan con contrato persona manifiestan estar satisfechos o muy satisfechos con los beneficios que obtiene de tenerlo. Es decir, con los servicios a los que puede acceder por poseer un contrato persona.

Gráfico 14. Satisfacción con el Contrato Persona, 2018 (en %)



Fuente: Elaboración propia en base a Microdatos Encuesta de Opinión

Nota: Se consideran aquellos que tienen Contrato Persona

La oferta de servicios que se brinda de forma remota es percibida como un beneficio en varios aspectos por parte de los contribuyentes y la población en general. La practicidad, rapidez y seguridad de la información son requisitos que en la actualidad exige el público a los organismos del Estado.

5.2.3 Prefacturación

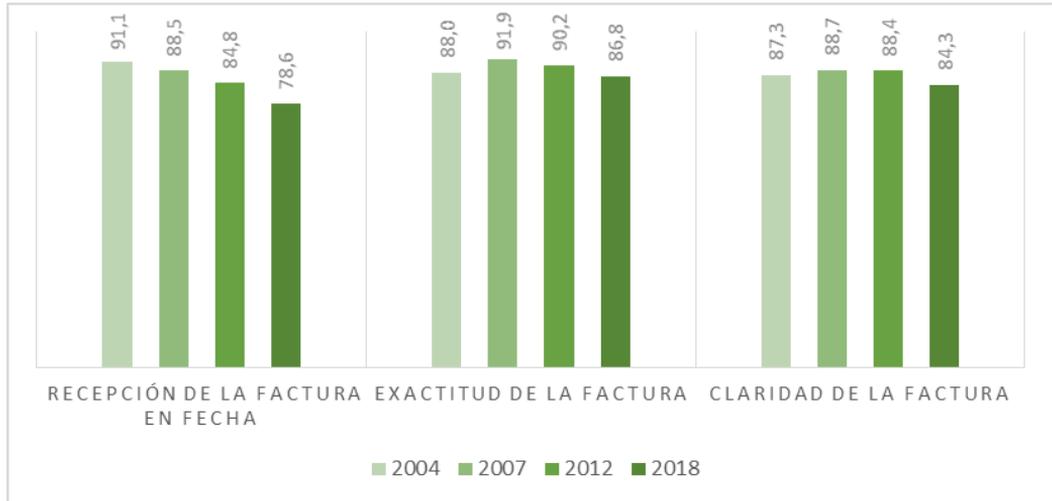
El servicio de Cobranza Descentralizada, también mencionado como servicio Prefacturado, se implementó para simplificar la gestión mensual de las empresas unipersonales o sociedades de hecho sin dependientes, de Industria y Comercio o Rurales y las empresas de Servicio Doméstico.

Este proceso de generación Automática de Nóminas, y su correspondiente facturación, se sustenta en la información ingresada por el titular de la empresa, contando además con la posibilidad de realizar el pago de forma descentralizada en las redes de cobranza habilitadas, por débitos automáticos, o por internet mediante transferencia bancaria.

Se consulta a los contribuyentes sobre su satisfacción con distintos aspectos que hacen al proceso como ser la oportunidad en la recepción de la factura (plazo de tiempo para realizar el pago), la calidad (el cálculo realizado de acuerdo a la

remuneración informada o la categoría del titular asociado), y con la claridad (la información en el detalle de la factura sobre los mismos).

Gráfico 15. Satisfacción con aspectos específicos del servicio Cobranza Descentralizada (en %)



Fuente: Elaboración propia en base a Microdatos Encuesta de Opinión

Nota: Los valores refieren a Satisfecho y Muy Satisfecho. La consulta aplica a los usuarios seleccionados por Cobranza Descentralizada.

Se observa que la satisfacción en los contribuyentes fue alta desde los inicios del servicio en la generación automática de la nómina y su facturación. Las dimensiones exactitud y calidad de la factura presentaron un alto porcentaje de satisfacción en los contribuyentes adheridos a este sistema para el año 2018, lo que da cuenta de la confianza en los cálculos y esfuerzos por informar con mayor detalle. Posiblemente la disminución en la satisfacción de la recepción de la factura responda a cambios en la modalidad de envío implementados en 2017 y la necesidad de adaptación a los mismos¹⁴.

Esto implica beneficios para aquellas empresas pequeñas y constituye un adelanto significativo en la tributación para la seguridad social, materializando los lineamientos estratégicos inicialmente planteados.

¹⁴ Se implementó el envío de la factura en formato digital al correo electrónico declarado por el contribuyente.

5.2.4 Aplicaciones para móviles

Acompañando los avances tecnológicos, y la posibilidad de gestionar mediante los dispositivos electrónicos móviles, se genera la aplicación institucional *BPS*, para consultas generales (agenda, consulta de trámites, novedades y contacto) y dos específicas, *Trabajo Doméstico* que se implementa en julio de 2014, y *BPS Empresas* (Industria y Rural), que se encuentra disponible desde junio de 2015.

Esto suma a la gestión remota la posibilidad de realizar las principales transacciones, como altas o bajas del trabajador o trabajadora, desde cualquier punto físico o territorial y temporal.

El cuestionario 2018 incorpora la pregunta sobre conocimiento y satisfacción en el uso de las aplicaciones móviles.

Cuadro 12. Conocimiento y satisfacción APP, 2018. (en %)

Conoce APP	
Si	42,8
No	57,2
Satisfacción con APP (*)	
Insatisfecho - muy insatisfecho	5,7
Ni insatisfecho ni satisfecho	5,7
Satisfecho - muy satisfecho	52,5
NS / NC	36,1

Fuente: Elaboración propia en base a Microdatos Encuesta de Opinión

Nota: (*) consulta realizada a quienes contestaron que sí conoce la APP, el cuestionario no indaga sobre uso.

Para ser un servicio de reciente incorporación se observa un alto conocimiento por parte de los contribuyentes y una visión positiva (52,5% de satisfacción). Más allá del uso, es posible que esta evaluación esté asociada a la aprobación pública sobre la existencia de canales ágiles que faciliten el vínculo con el organismo. Se ofrecen a través de esta modalidad sobre todo aquellas transacciones, relativamente sencillas, utilizadas con más frecuencia, que implican una gestión prácticamente en tiempo real para la empresa y que vincula a trabajadores con las mismas, generando derechos y obligaciones por ambas partes.

6. Satisfacción con las formas de pago

Acompañando a los diversos servicios que brinda el organismo, también se buscó mejorar las formas de pago de las obligaciones, ampliando la oferta en las modalidades.

Dentro de las primeras formas de descentralización de los pagos, se concretó convenio con redes de cobranza externas (Abitab, Redpagos, Correos, etc), ampliando los horarios y locales a nivel nacional. En años más recientes se ha ido incorporando también la posibilidad de pago por débito automático (para empresas de prefacturación) y pago por transferencias bancarias (pago por internet). Para estimular el uso de estas nuevas formas de pago, se generaron acciones como ser el diferimiento de la fecha de vencimiento de pago de obligaciones a través de internet.

Cuadro 13. Instituciones seleccionadas para el pago (en %)

	2004	2007	2012	2018
BPS	13,1	7,7	4,9	4,3
Redes de Cobranza	70,2	82,1	93,1	66,3
BROU	12,9	3	0,9	10,6
Otro¹⁵	1,9	5,9	1,1	15,3
NS/NC	1,9	1,3	0,1	3,6
Total	100	100	100	100,0

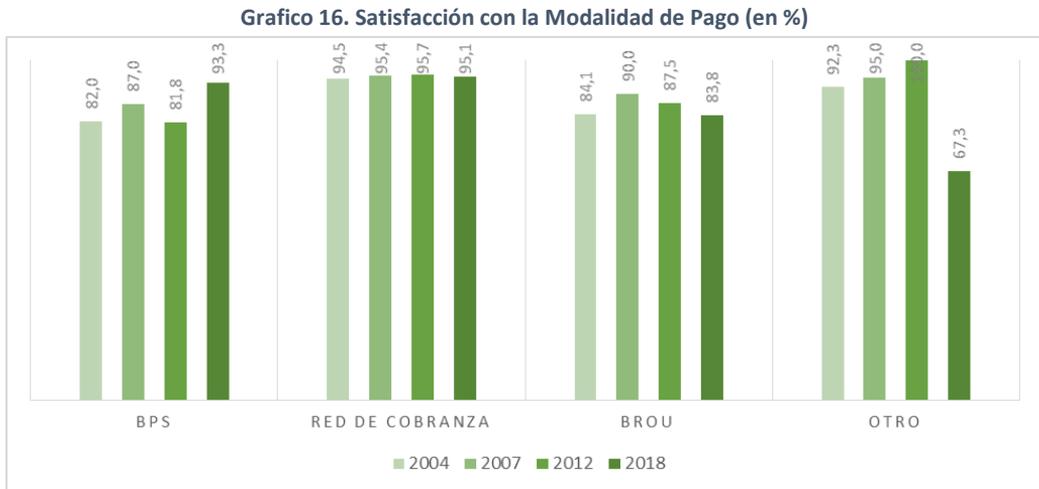
Fuente: Elaboración propia en base a Microdatos Encuesta de Opinión

Nota: Redes de cobranza responde a Abitab, Redpagos, Correos). Otro corresponde a débito bancario o pago en línea.

Como se observa en el cuadro, la recaudación en locales del organismo ha ido disminuyendo en el período estudiado. De forma paralela aumenta la opción que brinda la red de cobranza externa (Abitab y Red Pagos), con un 66% de apoyo. Le sigue con un 15% los contribuyentes que informan que realizan el pago de forma electrónica (débito bancario o pago por internet).

¹⁵ Las instituciones habilitadas son: BROU, Banco Santander, BBVA, Discount Bank Latin America, Lloyds TSB Bank, Credit Uruguay Banco, Banco Citi, Banco Itaú, Banco de la Nación Argentina, Nuevo Banco Comercial, HSBC, destacándose que aquellos usuarios que operan con Banred, accederán a través de dicho servicio.(Comunicado Asistencia al Contribuyente, Octubre/2009.)

En cuanto a los pagos realizados por el BROU, surgen fundamentalmente como opción dada a las empresas que no pertenecen a Montevideo y lo efectúan de forma presencial, como también aquellos que lo hacen por transferencia electrónica de BROU, lo que podría estar explicando el incremento del 2018.



Fuente: Elaboración propia en base a Microdatos Encuesta de Opinión

Nota: Los valores refieren a Satisfecho – Muy satisfecho

El pago en locales del organismo y redes de cobranza ha contado con un apoyo sostenido durante todo el período analizado superior al 80%.

En cuanto al *BROU* y la opción *Otros*, ambas incluyen entre las respuestas el pago por transferencia bancaria, por lo que la satisfacción, algo menor que para el resto de las modalidades, puede estar denotando dificultades asociadas al acceso o entendimiento de los servicios expuestos por las distintas Instituciones Financieras.

7. Satisfacción con la comunicación

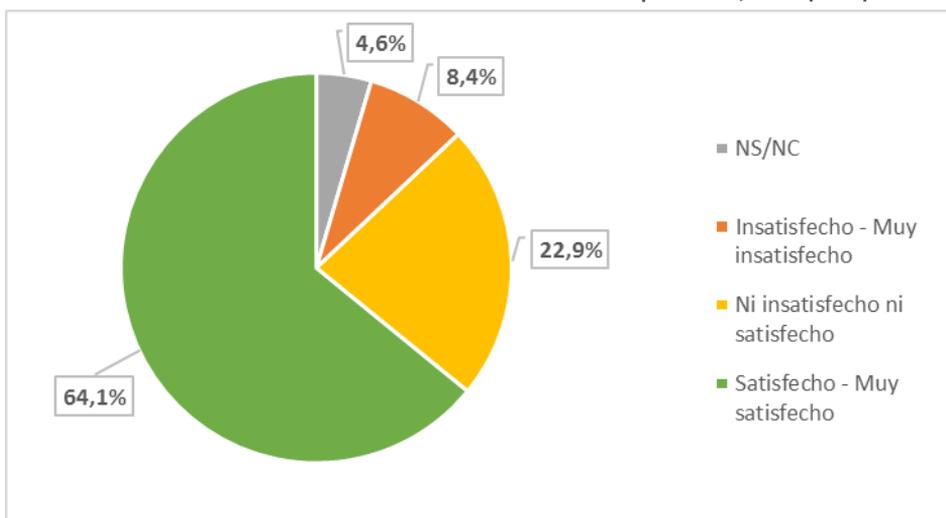
Las formas de comunicación del BPS han ido evolucionado acorde a los avances tecnológicos y las preferencias de la población para informarse.

En ATyR la oficina Asistencia al Contribuyente da respuesta a consultas y genera las actualizaciones correspondientes en la materia, a través tres modalidades de atención: telefónica (0800 2001), correo electrónico (mediante formulario web) y

presencial. El servicio surge con la puesta en marcha de la Reforma Tributaria (Ley 18.083) y a partir de la misma se consolida y amplía brindando hoy asistencia sobre todos los trámites de ATYR.

A efectos de conocer el nivel de satisfacción referente a este punto, se incorporó una pregunta específica en el cuestionario para el año 2018.

Gráfico 17. Satisfacción con información brindada a la población, 2018 (en %)



Fuente: Elaboración propia en base a Microdatos Encuesta de Opinión

De acuerdo a las respuestas, se identifica una alta conformidad con la información que brinda el organismo, con un 64% de apoyo.

Dentro de las acciones, se destacan el “Set de Bienvenida Empresarial” que se desarrolla en 2016, en 2017 se incorpora en la web los “Chatbot” para Servicios Doméstico, y a efectos de seguir ampliando los canales de información, a fines del año 2018 se crea la cuenta oficial del BPS en Facebook, en el marco de estrategias para el desarrollo del acercamiento del organismo a la ciudadanía.

8. Evaluación general

Las diferentes estrategias llevadas adelante por el organismo a efectos de cumplir con sus cometidos, ha implicado, entre otros, cambios tanto en términos de

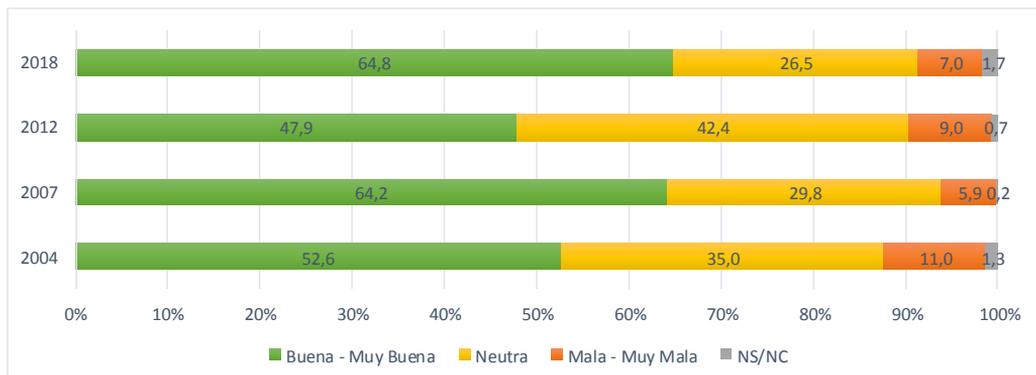
procedimientos internos, como en innovación tecnológica y ampliación en canales de comunicación.

Sin lugar a dudas, estos son conceptos muy amplios y abarcativos que generan un esfuerzo de abstracción del encuestado al momento de responder. Tanto la idea de *Evaluación Global*, como la idea sobre su *Evolución* implican reconocer la diversidad de servicios que brinda el organismo (Pasividades, Subsidios, Prestaciones en Salud, Recaudación, entre otras) y que por lo tanto requieren también para su cumplimiento una multiplicidad de acciones vinculadas para la mejora de la gestión de una forma **eficaz y eficiente**.

Por otro lado, la opinión está influida no solo por la gestión propiamente dicha sino por la imagen general que tiene la persona sobre el BPS e inclusive las políticas de Estado referentes a empleo y seguridad social.

De acuerdo a los encuestados vinculados a ATyR, el 65% valora como *Buena y Muy Buena* la actuación del BPS en 2018. Observando los años anteriores, se constata que es el mayor valor junto al año 2007 y sensiblemente superior al año 2012, por lo que se entiende como una respuesta satisfactoria.

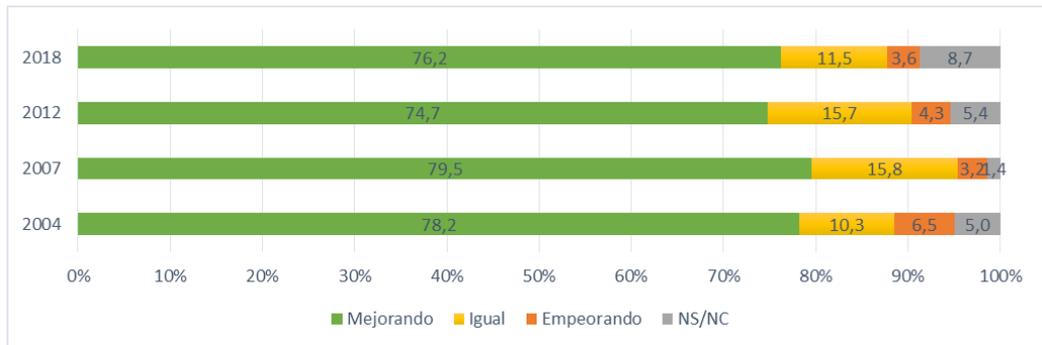
Gráfico 18. Evaluación global del Banco de Previsión Social (en %)



Fuente: Elaboración propia en base a Microdatos Encuesta de Opinión

Más allá de la evaluación puntual sobre el BPS, se le pregunta al encuestado si percibe que el Organismo está mejorando o empeorando, con una perspectiva más evolutiva de la opinión. El 70% y 80% de los encuestados entienden que el organismo está mejorando rápida o lentamente.

Gráfico 19. Evolución del Banco de Previsión Social (en %)



Fuente: Elaboración propia en base a Microdatos Encuesta de Opinión

En cuanto a la *Evaluación* se observa un menor valor en la satisfacción general del BPS en comparación con los resultados específicos sobre trámites y modalidades de atención de ATYR analizado en los capítulos anteriores. Esto último puede incidir en la percepción positiva de los contribuyentes sobre la *Evolución* del organismo, es decir, más allá de la evaluación general hay un reconocimiento específico a los esfuerzos de mejora de gestión.

9. Conclusiones

El ciudadano tradicional ha ido evolucionando históricamente en muchos aspectos, vinculados también a cambios en cuanto a sus derechos y obligaciones. En este sentido emerge a fines del siglo XX un nuevo desafío para los gobiernos al incorporar otra modalidad de contacto con la ciudadanía con las herramientas digitales o electrónicas. Ahora nos encontramos ante un ciudadano digital¹⁶, el cual implica mayores esfuerzos para encontrar el lenguaje y el conocimiento que permita consolidar derechos y obligaciones de individuo e institución.

La temática tributaria, sin lugar a dudas, es compleja y no es de las acciones vinculadas al gobierno en que naturalmente la ciudadanía responda de forma proactiva y positiva, en términos globales o internacionales.

¹⁶ La ciudadanía digital supone la comprensión de asuntos políticos, culturales y sociales relacionados con el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), así como la aplicación de conductas pertinentes a esa comprensión y a los principios que la orientan: ética, legalidad, seguridad y responsabilidad en el uso de la Internet, las redes sociales y las tecnologías disponibles. Recuperado: https://es.wikipedia.org/wiki/Ciudadan%C3%ADa_digital, 10/03/2020.

Ambos motivos, es decir, desde la complejidad de la temática como la nueva gestión electrónica, implican mayores esfuerzos para cumplir con una buena gestión tributaria. En la actualidad nos encontramos con un ciudadano digital, que exige rapidez y efectividad de los trámites en línea.

En este contexto BPS, y en especial ATyR, buscó generar distintas acciones que dieran cumplimiento con los lineamientos estratégicos que incorporan lo antes expuesto, la materia tributaria junto a la innovación digital. La información que surge de la encuesta de satisfacción, aporta datos para lograr analizar si se está transitando el camino propuesto.

Al momento de analizar, de forma general, la satisfacción en el proceso del Trámite, se valoraron dos aspectos fundamentales, la *Simplicidad* y el *Tiempo* de finalización, visualizando así indicadores significativos capaces de monitorear de forma sostenida los avances en la gestión. De forma más específica se entendió relevante desarrollar los diferentes servicios, con especial foco en la *modalidad de atención*, es decir, presencial o remota, principalmente por el desarrollo que ha presentado esta última.

Se destaca de la modalidad presencial, que la satisfacción por el personal de ATyR aumenta de manera sostenida, y que estos resultados pueden ser explicados por la capacitación brindada a los funcionarios y funcionarias, de acuerdo a la información suministrada por el CESS.

Otro indicador relevante, de la atención presencial, es la satisfacción con el Tiempo de Espera para ser atendido, el cual también aumentó de forma significativa, como resultado de la ampliación de la Agenda o cita previa que ha logrado mejorar y organizar tanto la atención como los procesos y recursos internos de la organización.

En cuanto a la modalidad de atención a distancia, se constata una alta satisfacción con la gestión de los trámites vía *Web*, con los servicios de asistencia remota y con los beneficios de contar con un usuario personal (Contrato Persona). Uno de los valores destacados por los consultados, refiere a la Seguridad del Sistema, lo que demuestra la confianza de los usuarios en los desarrollos informáticos del organismo.

Como surge del indicador de la Evaluación y Evolución, los ciudadanos tienen una valoración positiva sobre las acciones realizadas en líneas generales por BPS. En cuanto a ATyR, tanto en aspectos específicos de los trámites como a las distintas

modalidades de atención, las diferentes modalidades de pagos y a la comunicación e información brindada, se constata una respuesta satisfactoria o muy satisfactoria en todas ellas.

Los avances en la atención remota generan una respuesta satisfactoria también a nivel territorial, es decir, los contribuyentes tienen la posibilidad de efectivizar trámites de forma ágil y eficaz, en cualquier punto del país, incluyendo en este sentido el canal brindado por las aplicaciones móviles.

En suma, el fortalecimiento de los recursos humanos mediante una capacitación sostenida y diversa, y el desarrollo de la atención remota mediante el uso de múltiples canales para facilitar la gestión tributaria del ciudadano, han sido las principales estrategias llevadas adelante por la Asesoría Tributaria y de Recaudación para cumplir con los lineamientos establecidos de acuerdo al plan estratégico institucional, constatándose, de acuerdo a los datos observados, que la ciudadanía esta mayormente satisfecha con la gestión realizada.

10. Bibliografía

Plan Estratégico 2016- 2019: <https://www.bps.gub.uy/1363/plan-estrategico-2016---2020.html>

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

Presentación Servicios en Líneas y APP. Mayo 2018:

<http://intranet/areasdeintranet/atyr/Paginas/default.aspx?RootFolder=%2Fareasdeintranet%2Fatyr%2FDocuments%2F8%2D%20Asistencia%20al%20Contribuyente%20e%20Informacion%2F8%2E3%20Presentaciones%2FPresentaciones%20Varias&FolderCTID=0x012000FD986FA26C45204FAD3605C1FF51DB3A&View={C80D803D-BCD3-461B-8785-9CFD1B093930}>

ANEXO I – Resumen memorias BPS

Resumen de algunas de las acciones emprendidas por la Asesoría Tributaria y Recaudación de acuerdo a las Memorias publicadas por BPS y de información que luce en la web institucional.

Memoria	Acción
2004	Registro Único de Remuneraciones Corporativo que permite mejorar y unificar la información utilizada por todo el organismo.
2004	Implementación efectiva del cálculo para aportación civil y su correspondiente facturación.
2004	Puesta en producción del formulario electrónico para la facturación de obligaciones, tendiendo a la disminución de los formularios manuales de pago y simplificando los trámites.
2004	Generación de nóminas y remisión de facturas a los contribuyentes rurales sin dependientes.
2004	Nuevo Módulo Único de Cálculo que permite la facturación de todas las aportaciones uniformizando los criterios de cálculo.
2004	Unificación de los sistemas de Certificados Especiales y Comunes.
2004	Integración del proceso de Determinaciones Tributarias con Registro Único de Remuneraciones.
2004	Puesta en producción del primer aplicativo que permite realizar un seguimiento integrado de los trámites de Fiscalización y Gestión de Cobros.
2004	Ley de Facilidades de Pago N° 17.683 que proroga la vigencia de la Ley N° 17.555 (Ley de Reactivación Económica).
2004	Se incrementó el número de líneas de respuesta automática (IVR) para la prestación del servicio 1997.
2004	Extensión del servicio 1997 a nivel nacional al costo de una llamada local.
2005	Se culminó con la evolución tecnológica de facturación de las obligaciones, integrándola con los sistemas internos del BPS.
2005	Puesta en producción del nuevo Programa de Registro de Contribuyentes y Empresas a nivel nacional, integrado con otros sistemas, lo que impide la generación de inconsistencias y garantiza la calidad de la información de uso corporativo.
2005	Implantación del nuevo Registro de Obras a nivel nacional.
2005	Implementación de la Ventanilla Única BPS-DGI a nivel registral en algunas dependencias del organismo.
2005	Implantación del nuevo Registro de Exoneraciones integrado con Recaudación Nominada.
2005	Implantación del Nuevo Sistema de Regularizaciones.
2006	Nuevo trámite simplificado para pequeñas obras por administración.
2006	Ley 17963 de Inclusión, Regularización y Bonificación de Buenos Pagadores

2007	Ley 18065 Trabajo Doméstico. Reglamentación
2007	Ley 18.083 Reforma Tributaria – Declaraciones, cálculo y recaudación de anticipos y ajustes anuales IRPF
2007	Ley 18.083 Reforma Tributaria – Nuevo régimen de monotributo
2007	Ley 18.083 Reforma Tributaria – Nuevo régimen de exoneraciones
2007	Inauguración de Sucursal Cordón para la atención de la recaudación nominada
2007	Acceso a formulario de solicitud de Certificados Especiales a través de la página web del BPS, elaborando una check list como guía de control para recibir documentación y agilizar el proceso de emisión.
2007	Ley 18236 - Fondo de Cesantía y Retiro de la Construcción (FOCER)
2007	Creación de la oficina de Asistencia al Contribuyente para dar respuesta a la Reforma Tributaria.
2008	Ley 18240 Programa Uruguay Trabaja
2008	Recepción de trabajadores contratados en el marco de Objetivo Empleo (Ley 18172)
2008	Ley 18331 Protección de Datos Personales
2008	Ley 18381 Acceso a la Información Pública
2008	Ley 18384 Artistas
2008	Ley 18211 – Implantación del Sistema Nacional Integrado de Salud
2009	Asistencia al contribuyente incorpora la asistencia vía mail a usuarios de Conexión Remota.
2009	Puesta en producción de nuevo sistema de Gestión de Cobro en Vía Administrativa
2009	Se comenzó el proceso de eliminación de presentación papel (obligatoriedad gradual de la presentación de nóminas en forma remota), que culminó en mayo 2010.
2009	Centro de Autogestión instalado en Plaza Matriz, edificio principal de ATyR.
2009	Habilitación del pago por Internet.
2009	Se amplía el Módulo de Facturación posibilitando la facturación de adelantos de cuotas y cancelaciones anticipadas de Facilidades de Pago.
2009	Subsidio a pequeños productores rurales familiares
2009	Ley 18568 – Régimen de aportación gradual para pequeñas empresas
2009	Nueva modalidad para digitalización e ingreso de nóminas directamente desde la web.
2009	Envío de comunicado específico a titulares de Servicio Doméstico como instrumento de promoción de la inclusión y formalización.
2009	Se implementaron dos Contact-Center especializados en la atención de Servicio Doméstico y Soporte a Usuarios de Conexión Remota.
2009	Integración de los sistemas de Regularizaciones y Fiscalización con la Cuenta de Empresa.
2009	Implantación de la consulta de estado de solicitud de certificado por la web.
2009	Implantación de la consulta de verificación y autenticidad de los certificados emitidos.
2009	Consulta de la historia de trámites de expedientes
2010	Extensión de los centros de autogestión al Interior (Maldonado y Florida)
2010	Implantación de Agenda Web – Primer trámite Mesa de Entrada ATyR

2010	Solicitud de Certificados Comunes de situación regular a través de la Página Web.
2010	Inauguración de un puesto de atención específica para el personal doméstico y sus empleadores.
2010	Implementación del nuevo Sitio Web que hacen al sitio más amigable y simple.
2010	Implantación del servicio SMS a voz, permite el envío de mensajes automatizados de voz a telefonía móvil y fija, utilizado en áreas de recaudación como notificaciones y avisos.
2011	Campañas de difusión de derechos y obligaciones especialmente dirigida a sectores con elevadas tasas de informalidad como ser servicio doméstico y construcción.
2011	Ingreso del colectivo Servicios Personales al FONASA (Ley 18211)
2011	Decreto 66/2011 que amplía el Régimen de Monotributo
2011	Servicio de consulta de cálculos de contribuciones e IRPF en línea
2011	Ingreso Web de solicitud de inscripción ante BPS-DGI para empresas con domicilio constituido Montevideo
2011	Implantación de factura autogestionada vía web para empresas con características de tributación especiales
2012	Ley 18874 Monotributo Social MIDES que comprende a emprendimientos personales o asociativos integrados por personas pertenecientes a hogares por debajo de la línea de pobreza o en situación de vulnerabilidad económica.
2012	Implementación de un sistema integrado de selección de casos a fiscalizar (SISCA)
2012	Nuevo servicio en línea – Simulador de cálculos
2012	Nuevo servicio en línea – Consulta de certificados vigentes
2012	Nuevo servicio en línea – Consulta de aportes de empresas
2012	Nuevo servicio en línea – Consulta de datos registrales
2012	Extensión de las modalidades de pago – habilitación de pago por débito bancario
2012	Ley 18731 – Devolución de aportes en exceso al Fondo Nacional de Salud (FONASA)
2013	Implementación de código QR (BPS-DGI) – obligatoriedad gradual para comercios de diversos rubros de exhibición del código a los efectos de la regulación tributaria.
2013	Implantación del pago con certificados de créditos de DGI
2013	Implantación de expediente electrónico
2013	Automatización de la consulta de expedientes a través de respuesta de voz interactiva (IVR) que permite, llamando al 1997, consulta automática de expediente.
2013	Nuevo servicio en línea – Renovación Automática de Certificados Comunes
2013	Extensión del uso del servicio web para inscripción de empresas a monotributistas en coordinación con la Intendencia Municipal de Montevideo
2013	Mejoras del servicio de facturación en línea permitiendo el uso de la bonificación de buen pagador.
2013	Uso de crédito fiscal semovientes (Ley 18910 y 18973)
2013	Nuevo contrato personal – contrato único para el acceso a la totalidad de los servicios autenticados de BPS.
2014	Convenio con BSE incorporando en la factura de Servicio Doméstico el importe correspondiente al Seguro de Accidente de Trabajo y Enfermedades Profesionales

2014	Ley 19185 – Inclusión y regularización de deuda de empresas
2014	Ley 19160 – Jubilación Parcial
2014	Ley 19291 – Pequeñas obras de construcción
2014	Promociones de la firma del contrato persona ampliando los puntos de recepción internos.
2014	Aplicación móvil para la gestión del servicio doméstico
2014	Promociones de la firma del contrato persona ampliando los puntos de
2014	Funcionalidad web que permite la emisión de la Historia Laboral con los mecanismos de seguridad necesarios para la verificación de autenticidad.
2014	Aplicativo web para la gestión de permisos que posibilita a titulares, representantes y terceros administrar la delegación de perfiles para acceder a información y realizar trámites en la web.
2015	Aplicación móvil para empresas
2015	Implantación del Sistema de Selección de Casos de Gestión de Cobros en Vía Judicial (SISCA GCOB)
2015	Se habilitó la inscripción y modificación web de Trabajo Doméstico
2015	Se rediseñó la página web de BPS que permite entre otras cosas la adaptación a dispositivos móviles inteligentes (“responsividad”).
2015	Ley 19133 – Programa de empleo juvenil
2016	Rediseño de servicio web de Facturación y pago que incorpora la posibilidad de utilizar créditos vigentes con BPS y/o Certificados de Créditos Electrónicos de DGI. Este nuevo servicio permite realizar pagos a cuenta con estos créditos.
2016	Automatización de la generación del crédito cuando el contribuyente paga más de una vez la factura con idéntica referencia de pago.
2016	Habilitación del servicio de Inscripción de Obra Web.
2016	Modificaciones en el Servicio de Empresa en el Día (AGESIC-BPS-DGI) referidas a la interconexión de los Organismos involucrados.
2016	Implantación del Fondo Social de Trabajo Doméstico
2016	Implantación del Sistema de Selección de Casos para Gestión de Cobro en Vía Administrativa (SISCA GVA)
2016	Instalación de nuevos puestos de autoconsulta en Montevideo
2017	Implementación de nueva modalidad para suscribir Contrato Persona en los locales de Abitab, RedPAgos, Anda, Polakof y El Correo
2017	Implementación de “ChatBot Servicio Doméstico” que permite dar respuestas a preguntas frecuentes de los contribuyentes utilizando un servicio con capacidad cognitiva.
2017	Implantación de la Planilla de Trabajo Unificada (BPS-MTSS)
2017	Implantación de nuevo sistema de Certificados Especiales que permitió la revisión del proceso, simplificación de requisitos, automatización de controles y disminución de tiempos.
2017	Funcionalidad web para solicitud, consulta, levantamiento de observaciones y descarga de certificados comunes y especiales.

2017	Implantación de la recaudación del Fondo de la Industria Metalúrgico (Ley 19144)
2018	Ley 19632 – Facilidades de pago de aportes patronales y personales
2018	Ley 1950 – Desafiliación AFAP
2018	Convenio con MRREE por el cual personas uruguayas residentes en el exterior podrán suscribir el Contrato de Usuario Persona en Consulados de nuestro país.
2018	Inscripción de Contribuyentes Unipersonales ante BPS – DGI, aportación Servicios Personales e Industria y Comercio (Régimen General, Monotributo, Pequeña Empresa, y Ferias) y la habilitación de un servicio para “ Inscripción de Obras Privadas” que facilita la registración incorporando Sociedades de Hecho, Regularizaciones de obra y Mantenimiento de las mismas.
2018	Servicio en línea de Inscripción de empresas unipersonales ante BPS y DGI
2018	Generación de crédito automático de los últimos cuatro años para empresas sin dependientes e imputación en la siguiente factura de obligaciones.
2018	Nueva funcionalidad web para presentación de Declaración de No Pago en vía electrónica
2018	Servicio para presentar la solicitud de trámites registrales exclusivos ante BPS (inactividad de empresas, de socios, cambios de aportación, alta de actividad de socio e inscripción de obras de menor cuantía)

Fuente: Elaboración propia en base a las Memorias BPS 2004 – 2018 y Comunicados ATyR
 Se identifica la acción con el primer año en que se toma la medida.

ANEXO II – Servicios en Línea (al 17/04/2020)

Gestión de empresas (Registro y modificación de datos de empresa)

- Constituir Domicilio electrónico - notificaciones
- Consultar datos registrales de empresas
- Delegar permisos de empresas
- Ingresar y modificar datos de contacto de empresas
- Ingresar y modificar información de Consejos de Salarios
- Iniciar solicitudes de trámites de ATyR
- Inscribir empresa unipersonal
- Modificar datos registrales de empresas en BPS y DGI
- Obras: inscribir obra por Administración
- Obras: modificar datos e informar el cierre de obras
- Reiniciar actividad de empresas
- Solicitar perfiles de conexión remota

Aportación y pagos (Empresas)

- Consultar aportes y pagos de empresas
- Consultar deudas mutuales de empresas
- Consultar empresas beneficiarias de préstamos de ANDE
- Emitir facturas de empresas sin dependientes y Trabajo Doméstico
- Emitir facturas, declaración jurada de no pago y pagar aportes
- Ingresar Declaración Jurada de No Pago
- Obras: obtener y consultar códigos de construcción
- Pagar facturas por número de referencia
- Recibir factura por correo electrónico (cobranza descentralizada)
- Servicios Personales: Anticipo FONASA
- Servicios Personales: Declaración Jurada anual FONASA
- Simular aportes de trabajadores

Gestión del personal (Empresas)

- Consulta y notificación de retenciones judiciales por pensión alimenticia (RENOA)
- Consultar Planilla de Trabajo Unificada (MTSS - BPS)
- Consultar declaraciones y cálculos
- Consultar trabajadores con certificación médica
- Consultar trabajadores en subsidio por desempleo
- Declaración nominada: presentar nóminas, rectificativas y deducciones
- Fondo social de trabajo doméstico: Ingresar opción de aporte
- GAFI - Alta actividad

- GAFI - Baja actividad
- GAFI - Modificación mail empresa
- GAFI - Modificar actividad
- Ingresar ausentismo para trabajadores a partir de 65 años
- Ingresar fecha de reintegro anticipado de trabajadores
- Ingresar solicitudes de subsidio por desempleo
- Ingresar solicitudes de subsidio por desempleo especial parcial nuevo
- Ingresar último día trabajado para el Sistema Nacional de Certificación Laboral - UDT
- Modificar el seguro de salud de un trabajador
- Registro de afiliaciones - GAFI
- Trabajo Doméstico: inscribir trabajadores y modificar datos
- Verificar formato de archivo para Declaración Nominada

Certificados comunes y especiales (Empresas)

- Consultar estado de solicitudes de certificados comunes o especiales
- Consultar vigencia del certificado común
- Solicitar y descargar certificados comunes o especiales
- Verificar autenticidad de certificados comunes o especiales

Comunicaciones

Mensajes y Alertas: Notificaciones sobre información en general, vinculadas a la Disponibilidad del Sistema, como a información de intereses tributario.

ANEXO III – Datos complementarios

Acuerdo con frases referentes a los trámites en ATyR, por tipo de empresa.

Muy de acuerdo – De acuerdo	2004	2007	2012	2018
	PREFACTURADO			
Los documentos solicitados son fáciles de obtener	57	66,4	72,9	76,2
Hay que concurrir pocas veces al BPS a presentar documentos	42,5	44,5	56,7	63,1
Los trámites del BPS son simples	42,5	43,1	47,6	36,5
El BPS comunica en tiempo y forma sobre cambios en la legislación	35,5	48	51,4	69,7
CONEXIÓN REMOTA				
Los documentos solicitados son fáciles de obtener	49	61	76,4	72,2
Hay que concurrir pocas veces al BPS a presentar documentos	56	40,4	50,2	61,5
Los trámites del BPS son simples	33	22,5	44,8	42
El BPS comunica en tiempo y forma sobre cambios en la legislación	31	48,6	70	68,8

Fuente: Elaboración propia en base a Microdatos Encuesta de Opinión

Nota: Los valores refieren Satisfecho y Muy satisfecho. La pregunta aplica solo a quienes concurren al menos una vez al año.

Cursos impartidos a funcionarios de ATyR, según temática y año.

	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Formación Específica de Áreas Sustantivas	403	724	156	759	594	410
Gestión Administrativa	3	37	22	88	70	133
Gestión Humana y Comunicación (atención telefónica)	6					
Inducción	84	2	27	49	53	55
Sistemas de Información e Informática	117	97	262	201	246	269
Ética y Función Pública – Ciudadanía y Función Pública		284	260	26	76	14

Fuente: información suministrada por el CESS.

Como se observa en el cuadro adjunto, los cursos realizados vinculados a las áreas sustantivas representan la mayoría del total.