



93

COMENTARIOS DE SEGURIDAD SOCIAL
ASESORÍA GENERAL EN SEGURIDAD SOCIAL

WWW.BPS.GUB.UY



PRINCIPALES PROGRAMAS QUE GESTIONA EL BANCO DE PREVISION SOCIAL PARA PERSONAS DE 65 Y MAS AÑOS.

Ec. Félix Bellomo	5
1. Introducción	7
2. La década del envejecimiento saludable	8
3. Contexto de las personas de 65 y más años en Uruguay.....	11
4. Programas económicos con foco en las personas mayores de 65.....	12
5. Programas sociales con foco en las personas de 65 y más años	13
6. Programas vinculados con la temática de los Cuidados	17
7. Otros programas, servicios o beneficios que contribuyen a aumentar el bienestar de las personas mayores.....	18
8. Síntesis.....	20

ENCUESTAS DE OPINIÓN Y SATISFACCIÓN 2022. RESUMEN EJECUTIVO

Soc. Alejandra Gallo y Ec. Paola Sanguinetti	23
Introducción.....	25
Resultados Opinión Pública	26
Presentación.....	26
La imagen del BPS.....	26
La comunicación pública	29
Resultados Activos	31
Presentación.....	31
Perfil de personas encuestadas.....	31
Evaluación de la atención del BPS (atributos).....	32
Satisfacción general con los canales.....	32
Canal presencial.....	33
Canal Web.....	34
Canal telefónico.....	35
Resultados Pasivos.....	36
Presentación.....	36
Perfil de personas encuestadas.....	36
Evaluación de la atención del BPS (atributos).....	37
Satisfacción general con los canales.....	37
Canal presencial.....	38
Canal web	39
Canal telefónico.....	40
Resultados ATYR	41
Presentación.....	41
Perfil de personas encuestadas.....	41
Evaluación de la atención del BPS (atributos).....	42
Satisfacción general con los canales.....	43

Canal presencial.....	43
Canal Web.....	44
Canal telefónico	46
Recomendaciones de relevamiento: poblaciones y cuestionarios	47
Reflexiones finales.....	47
Anexo 1	49
Anexo 2	50

ANÁLISIS DE LA EVOLUCIÓN DE LOS SUBSIDIOS POR MATERNIDAD, PATERNIDAD Y CUIDADOS PARENTALES

Lic. Estadística Claudia Vila	67
1. Introducción	69
2. Régimen legal	70
2.1. Subsidio por Maternidad	70
2.2. Subsidio por Paternidad	70
2.3. Subsidio Parental para Cuidados	71
3. Evolución de la cantidad de beneficiarios de los Subsidios por Maternidad, Paternidad y Cuidados Parentales.....	71
3.1. Evolución de las beneficiarias del Subsidio por Maternidad.....	72
3.2. Evolución de los beneficiarios del Subsidio por Paternidad.....	74
3.3. Evolución de los beneficiarios del Subsidio por Cuidados Parentales.....	75
4. Evolución del monto promedio de las prestaciones	78
4.1. Monto promedio del Subsidio por Maternidad	78
4.2. Monto promedio del Subsidio por Paternidad.....	79
4.3. Monto promedio del Subsidio por Cuidados Parentales.....	80
5. Desagregación de los beneficiarios según otras variables de interés.....	82
5.1. Desagregación por franja etaria	83
5.2 Desagregación por actividad	84
6. Consideraciones finales.....	85

**PRINCIPALES PROGRAMAS QUE GESTIONA EL
BANCO DE PREVISION SOCIAL PARA PERSONAS DE
65 Y MÁS AÑOS**

Ec. Felix Bellomo

Principales programas que gestiona el Banco de Previsión Social para personas de 65 y más años

Ec. Felix Bellomo

Análisis socio-económico

Noviembre 2022

Resumen

En el presente documento se exponen los principales programas en los que BPS tiene participación, y que favorecen la calidad del envejecimiento de las personas, en el contexto del envejecimiento saludable impulsado por la OMS.

Se distinguen los programas principalmente económicos, de los sociales, así como los enfocados en los cuidados sanitarios, y otros programas o servicios que fundamentalmente se ofrecen, en su generalidad, a los colectivos de personas en situaciones de vulnerabilidad socioeconómica.

Palabras clave: programas sociales, personas mayores, envejecimiento saludable.

1. Introducción

Desde 1991, todos los 1º de octubre se conmemora (o celebra) el “Día Internacional de las personas de edad”¹. En este año el tema para el Día Internacional de las Personas Mayores es "La resiliencia de las personas mayores en un mundo cambiante" y uno de los enfoques complementarios fue el de “La resiliencia y las contribuciones de las mujeres mayores”.

En la página web de BPS², en el espacio destinado a Novedades y con motivo de esta conmemoración, se publicaron las imágenes correspondientes a dos mujeres de avanzada edad, junto a una breve síntesis biográfica de las mismas, donde se podía reconocer el periplo de tareas y actividades que debieron transitar durante su vida. El texto finaliza con “Juana y María comparten que estar activas, ser inquietas, aprender siempre y estar rodeadas de seres queridos han sido clave para llegar saludables a esa edad”.

Más allá de la importancia de los factores genéticos, los factores ambientales también tienen una gran implicancia en la longevidad humana. Es decir, los hábitos de vida como la actividad física, la alimentación, el manejo del estrés, el sueño y el descanso, las relaciones interpersonales o el nivel socioeconómico y educativo, influyen en el transcurso y el desarrollo de las personas. La valoración que hacen las protagonistas sobre las claves para llegar saludables a esa edad lo dejan de manifiesto.

¹ Resolución 45/106, Asamblea General de las Naciones Unidas. <https://www.un.org/es/observances/older-persons-day> , consultado en octubre 2022

²<https://www.bps.gub.uy/19874/1%C2%B0-de-octubre---dia-internacional-de-las-personas-mayores.html> , consultado en octubre 2022.

De acuerdo a la Organización Mundial de la Salud (OMS), “el envejecimiento saludable³ consiste en desarrollar y mantener a edades avanzadas la capacidad funcional que hace posible el bienestar. La capacidad funcional viene determinada por la capacidad intrínseca de una persona (es decir, por la combinación de todas sus capacidades físicas y mentales), por el entorno en el que vive (entendido en su sentido más amplio e incluyendo el entorno físico, social y político) y por las interacciones entre ambos”.

El Banco de Previsión Social (BPS) es el organismo de seguridad social más importante del país y un actor clave en lo referente a la protección social de los trabajadores, jubilados, pensionistas y sus familias. Otorga una amplia cobertura a las personas de 65 y más años, no sólo desde el cumplimiento del pago de las jubilaciones y/o pensiones, sino que además presenta varios programas sociales de los que estas personas pueden beneficiarse.

En lo que sigue se hace un acercamiento al envejecimiento saludable, presentamos las principales características del grupo etario de las personas de 65⁴ y más años, y exponemos una breve síntesis de los objetivos y de la cobertura de los principales programas en los que BPS tiene presencia para este colectivo.

2. La década del envejecimiento saludable

De acuerdo a las proyecciones de Naciones Unidas⁵ en 2022 la esperanza de vida al nacer en Uruguay es de 78,0 años, siendo de 74,1 años para los hombres y 81,7 años para las mujeres. Cuando una persona alcanza los 65 años, su expectativa de vida puede extenderse en promedio 18,8 años más (16,0 para los hombres y 21,1 para las mujeres).

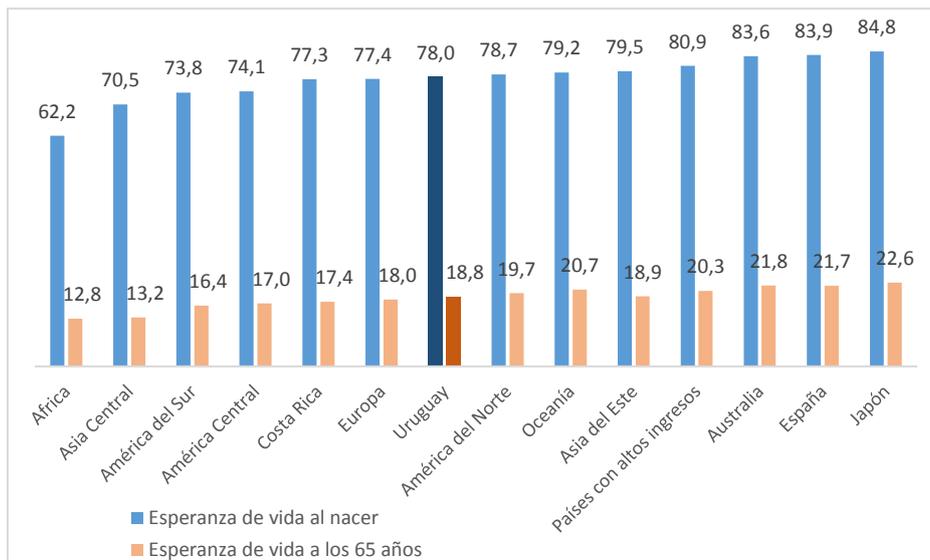
³ “Decade of healthy ageing 2020-2030”, OMS.

⁴ En razón de que en Uruguay se establece legalmente un criterio por el que se conviene que se entiende como adultos mayores a las personas que alcanzan los 65 años de vida, por Ley No. 18.617, en nuestro caso nos enfocaremos en dicho grupo de análisis.

Ley No. 18.617: Creación del Instituto Nacional del Adulto Mayor (INAM) en la órbita del Ministerio de Desarrollo Social, de 23 de octubre de 2009, art. 2a.

⁵ United Nations, Department of Economic and Social Affairs, Population Division (2022). World Population Prospects 2022, Online Edition.

Grafico _ Expectativa de vida al nacer, países y regiones seleccionados.



Fuente: UN, World Population Prospects 2022.

La extensión de la vida de las personas (fenómeno que se constata en los países desarrollados y que se evidencia en los países en desarrollo a través del avance en cada transición demográfica) es un acontecimiento trascendente, positivo, pero que también plantea desafíos necesarios de atender y solucionar.

Poder vivir cada vez más tiempo puede suponerse uno de los principales anhelos de cualquier sociedad, pero para que ese tiempo sea realmente provechoso y disfrutable, es fundamental poder transitarlo con el mayor bienestar posible. Esto significa otorgar las posibilidades para que las personas puedan disfrutar de esa sobrevivencia, así como disponer de las ayudas necesarias para poder sobrellevar de la mejor manera posible las adversidades que puedan presentarse.

Atendiendo al concepto de envejecimiento saludable, y adoptando la línea de razonamiento expuesta en el informe de la OMS, debe tenerse en cuenta que el ciclo de vida de las personas -es decir el nivel educativo alcanzado, la alimentación (el nivel nutricional del individuo), la historia laboral, el nivel de ingresos obtenidos, las enfermedades cursadas y los hábitos adquiridos- influyen en las posibles decisiones saludables que puedan tomar las personas. Si además se tienen en cuenta los diferentes niveles socioeconómicos de los que proviene cada persona (en qué contexto crece y se desarrolla), y que condiciones como el género o el color de la piel pueden potenciar estas desigualdades, es posible observar trayectorias muy diferentes del envejecimiento.

El plan para la Década del Envejecimiento Saludable 2020-2030⁶, consistirá en diez años de colaboración concertada, catalizadora y sostenida, que se centrará en cuatro ámbitos de actuación:

⁶ Se trata del segundo plan de acción de la Estrategia mundial de la OMS sobre el envejecimiento y la salud, que desarrolla el Plan de Acción Internacional de Madrid sobre el Envejecimiento (1) de las Naciones Unidas y se ajusta al calendario de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible (2) y a los Objetivos de Desarrollo Sostenible. “Decade of healthy ageing 2020-2030”, OMS.

- cambiar nuestra forma de pensar, sentir y actuar con respecto a la edad y el envejecimiento;
- asegurar que las comunidades fomenten las capacidades de las personas mayores;
- ofrecer una atención integrada y centrada en las personas, y servicios de salud primarios que respondan a las necesidades de las personas mayores; y
- proporcionar acceso a la atención a largo plazo para las personas mayores que lo necesiten.

Es de destacar que Uruguay ha incursionado en acciones que le permiten avanzar en estos ámbitos, como por ejemplo la aprobación por Ley No. 19.430 de la Convención Interamericana sobre la protección de los derechos humanos de las personas mayores⁷, que aborda el concepto de autonomía como la situación de las personas mayores que reciben cuidados de forma permanente e institucional⁸.

Con respecto al ámbito sanitario de las personas mayores, el Sistema Nacional de Cuidados contempla desde sus inicios las necesidades de las personas mayores de 65 años en situación de dependencia, buscando mejorar su vida a través de prestaciones de cuidados integrales.

De acuerdo al informe “Envejecer en América Latina y el Caribe” (BID, 2022) la principal hipótesis es que las políticas de protección social son un determinante crucial de la calidad de vida de las personas mayores. En el mismo se exhibe un diagrama que se comparte a continuación, donde queda explícita la interacción de ciertos elementos clave y su efecto en la calidad de vida.

Imagen 1_

GRÁFICO 3.1 ELEMENTOS CLAVE DE LA CALIDAD DE VIDA Y LA PROTECCIÓN SOCIAL DE LAS PERSONAS MAYORES



Fuente: Envejecer en América Latina y el Caribe. P41.

⁷ <https://www.impo.com.uy/bases/leyes-internacional/19430-2016>, texto de la Convención, consultado en octubre 2022.

⁸ <http://dspace.mides.gub.uy:8080/xmlui/handle/123456789/931>, consultado en octubre 2022.

Para que dicho plan logre su cometido es necesario un acompañamiento de la sociedad civil, de las instituciones del Estado y del resto de los actores privados. Es preciso dejar de ver el envejecimiento saludable como la mera ausencia de enfermedades y colaborar en la generación del cambio cultural que promueva la integración intergeneracional.

3. Contexto de las personas de 65 y más años en Uruguay

Para tener una idea del estado de situación de las personas de 65 y más en Uruguay, pasamos a mencionar a modo de síntesis las principales características.

Las personas de 65 y más años son aproximadamente 520.000 de acuerdo a la ECH 2021, de las que 3 de cada 4 se declaran como jubiladas y cerca de 1 de cada 8 está ocupada.

Aproximadamente en 1 de cada 3 hogares del Uruguay vive alguna persona de 65 o más años, y a su vez, en un tercio de éstos encontramos que estas personas viven solas. El peso de los hogares unipersonales crece a medida que aumenta la edad, y es mucho más notorio para el caso de las mujeres que para los hombres.⁹

El acceso a una vivienda digna es uno de los temas de mayor preocupación para cualquier persona, en especial para aquellas que no tienen la propiedad del bien inmueble.

Es destacado el alto predominio de los propietarios en las personas de 65 y más respecto a las menores ya que algo más de 7 de cada 10 jefes de hogar de 65 y más son propietarios de la vivienda, siendo además en general (9 de cada 10) viviendas de buena calidad. Claro que también hay diferencias importantes dentro del rango, ya que para los que se encuentran en el primer quintil de ingresos los propietarios son 6 de cada 10, mientras que para los que se encuentran en el máximo quintil estos son 8 de cada 10.¹⁰

Sólo 6 de cada 100 declaran no presentar ningún tipo de ingresos, y entre los que perciben ingresos la amplia mayoría (8 de cada 10) lo hace a través de jubilaciones y/o pensiones únicamente. Las personas mayores son el grupo generacional menos expuesto a situaciones de pobreza e indigencia en Uruguay, lo que no significa que no estén expuestas a situaciones de riesgo y vulnerabilidad.

En cuanto a la falta de acceso a determinados bienes y servicios considerados críticos para el desarrollo humano como ser la vivienda decorosa, el acceso a agua potable, energía eléctrica, servicios sanitarios y de confort, en más de 8 de cada 10 hogares con jefe de 65 y más años no se presentan insuficiencias en ninguna de las dimensiones consideradas¹¹, sin embargo en los casos en los que sí se evidencia, los residentes en las zonas rurales presentan una incidencia del doble respecto al resto¹².

⁹ Teniendo en cuenta lo anterior es que también se explica que el tamaño promedio de los hogares de las personas de 65 y más sea de 2,25 personas

¹⁰ Del informe "Personas mayores en Uruguay. Un estudio multidimensional" CESS No. 83, enero 2022. Si bien los datos surgen de la ECH, refieren a 2019, pero en el tema de vivienda se entiende que no se dan cambios rápidos en las distribuciones.

¹¹ Las dimensiones básicas que se consideran son 6 y se vinculan al acceso a: vivienda decorosa, abastecimiento de agua potable, servicio sanitario, energía eléctrica, artefactos básicos de confort y educación (en el informe "Personas mayores en Uruguay. Un estudio multidimensional" CESS No. 83, no se tiene en cuenta la dimensión de la educación para las PM65)

¹² Del informe "Personas en Uruguay. Un estudio multidimensional" AGSS, Comentarios de Seguridad Social No. 83, enero 2022.

Con respecto a las condiciones de salud, se estima que la prevalencia de la dependencia oscila entre un 5% y 17% entre las personas de 60 y más años, y que además la dependencia aumenta con la edad.

De estos datos puede construirse una idea de que en general y en comparación con otros grupos etarios, las personas mayores poseen ventajas relativas en cuanto a vivienda e ingresos principalmente. Pero no están exentos de transitar por situaciones de vulnerabilidad y de falta de ayudas ya que en ocasiones pueden verse disminuidas las redes de apoyo con que cuentan estas personas.

4. Programas económicos con foco en las personas mayores de 65

Como se mencionó, BPS es el principal organismo de Seguridad social del país, que otorga prestaciones de jubilación y pensión a 9 de cada 10 beneficiarios que perciben pasividades¹³. En cuanto a las prestaciones económicas que comentaremos a continuación, no se tienen en cuenta las jubilaciones comunes ni las pensiones de sobrevivencia, pero sí nos detendremos en algunas otras:

Jubilación por edad avanzada¹⁴

La solicitud de esta jubilación se puede realizar cuando los trabajadores reúnan conjuntamente 70 años de edad y 15 de servicio, o disminuyendo un año la edad y agregando 2 años de servicio, hasta los 65 años de edad y 25 de servicios.

Desde el año 2010, en el que las jubilaciones por edad avanzada representaron un 10,6% del total de las jubilaciones (383.000), la proporción de estas ha crecido año tras año, alcanzando en 2021 a representar el 15,8% del total (474.000).¹⁵

Este dato da muestras de la importancia de la flexibilización en el acceso a este beneficio, ya que de no haber sucedido, estas personas que pudieron beneficiarse de esta prestación no lo hubieran hecho en su momento. En la misma línea, en muchos casos es una constancia de la problemática existente en la densidad de cotización de los trabajadores, es decir, en la relación entre la cantidad de años trabajados con aportes efectuados a la Seguridad social frente a la cantidad de años trabajados en total.

Pensión por vejez¹⁶

Las personas de 70 años cumplidos que carezcan de recursos para hacer frente a sus necesidades vitales pueden tener derecho a esta pensión.

En el período 2010-2021 las pensiones asistenciales se mantuvieron en el entorno de las 83.000. Al inicio representaron el 27,2%, disminuyendo su participación año tras año hasta 2019 (22,4%), mostrando un pequeño incremento hacia el fin del período (23,4%).

¹³ Existen otras Cajas: Profesional, Notarial, Bancaria, Policial y Militar.

¹⁴ Ley No. 16.713 y Ley No. 18.395.

¹⁵ Datos a agosto de 2022: Vejez 320379, Invalidez 66583, Edad Avanzada 74718, Otros 12620. Total 474300.

<https://observatorio.bps.gub.uy/#/>

¹⁶ RD 4-19/2013 PV PI

De la misma manera que para la prestación anterior, aproximadamente un 23% de las personas de 70 y más años acceden a una pensión vejez, mostrando la importancia de la cobertura generada atendiendo un aspecto crucial como es el tema de los ingresos.

Prima por edad¹⁷

Las personas jubiladas de 70 y más años que mediante declaración jurada acrediten que sus ingresos nominales personales, y el promedio del núcleo familiar, no supera las 3,7006 bases de prestaciones y contribuciones, pueden acceder a esta partida abonada mensualmente junto con la jubilación. El monto a percibir a enero de 2022 es de \$U 3.303.

5. Programas sociales con foco en las personas de 65 y más años

En cuanto a los programas o prestaciones de carácter social, encontramos entre los principales:

Programa de Soluciones Habitacionales

En la “Encuesta del Programa Soluciones Habitacionales. Primeros resultados” (Comentarios de Seguridad Social No. 75, Mayo 2021) se expone que “el Programa de soluciones habitacionales (PSH) del Banco de Previsión Social (BPS) tiene como cometido brindar una solución habitacional a personas jubiladas y/o pensionistas, contributivas del organismo, que habiten en el país, no cuenten con una vivienda en propiedad y perciban ingresos menores a 12 UR¹⁸. La cobertura abarca todo el territorio nacional y cuenta en la actualidad con tres modalidades de solución: complejos habitacionales, subsidios de alquiler y cupo cama¹⁹, esta última destinada a aquellas personas que su situación de fragilidad o dependencia les genere dificultad para vivir solas en sus viviendas.”

El **Complejo habitacional o Vivienda**, refiere a la adjudicación de una vivienda en los complejos de BPS a los aspirantes inscriptos en el PSH.

El **Subsidio de alquiler** refiere a un subsidio para arrendamiento de una vivienda, con similares características a las existentes en los complejos de BPS.

Cupo cama es un subsidio para el pago de los servicios de un hogar o residencia para adultos mayores inscriptos en el programa.

En dicho informe se presenta para julio 2019, de acuerdo a datos de Prestaciones Sociales, que son 6799 las personas usuarias del Programa (5752 en complejos, 1047 en subsidios y 695 en cupo cama).

Para el año 2021 la cantidad de viviendas administradas por el Programa (al cierre del ejercicio) son 6623 (en el Interior 3875 y en Montevideo 2748), mientras que la cantidad de cupos cama ocupados fue de 687 y los

¹⁷ Ley No. 18.095 de 2007 y Ley No. 19.003

¹⁸ En caso de que el hogar lo conforman más de una persona se considera 12 UR como promedio del núcleo familiar. Valor de la UR \$1496.69 Nov/2022.

¹⁹ Ley No. 17.292

subsidios de alquiler alcanzaron los 1031, además se incorporaron al Programa 160 viviendas a través del MVOTMA (85 en Montevideo y 75 en el Interior).

De acuerdo al informe antes mencionado, algunas de las características de las personas son que 45% se encuentra en Montevideo, 55% en Interior. A su vez, el 93% de los beneficiarios de este programa tienen 65 o más años, y que aproximadamente el 80% de los beneficiarios tienen como mayor nivel educativo alcanzado la Primaria completa.

_ Turismo social _

El Programa de Turismo Social está integrado al Sistema Nacional de Turismo Social del Ministerio de Turismo y Deporte y consta básicamente de tres alternativas: Estadías vacacionales, Cultura y recreación, Paseos por el día.

Las **Estadías vacacionales** son un beneficio social para pasivos de BPS (a partir de los 55 años) que brinda estadías en centros vacacionales en forma individual o grupal (para instituciones adheridas al Registro Nacional de Instituciones de BPS). Los beneficiarios obtienen precios accesibles con la posibilidad de financiar el costo en cuotas mensuales a descontar de la pasividad.

La Colonia de vacaciones Martín O. Machiñena está ubicada en Raigón, San José, y es un centro vacacional propio con el que cuenta el programa, donde la estadía está dirigida exclusivamente para grupos de jubilados y pensionistas de BPS.

Programa Turismo social			
período/año	Raigón	Convenios	Total
2010-2018*	13081	8213	21294
2019	13449	5997	19446
2020**	1302	1163	2465
2021**	0	0	0

* promedio para el período

** por emergencia sanitaria se suspendieron las estadías a partir de abril/2020

Con la **Cultura y recreación**, BPS busca desarrollar las potencialidades de las personas mayores con el fin de reforzar su autoestima y fomentar una mayor integración social. Se desarrollan diversos tipos de actividades, cursos, talleres y charlas que incentiven la manifestación de expresiones culturales y artísticas, como concursos de poesía, narrativa, fotografía y pintura, así como cursos de preparación para la jubilación, a realizarse entre los meses de abril y noviembre de cada año.

Estas actividades son importantes porque fomentan otros espacios de contacto y de intercambio que ayudan a fortalecer el capital humano y social.

Con los **Paseos por el día** se busca disponer de espacios de recreación, distracción y esparcimiento para los jubilados y pensionistas de 55 y más años, con el fin de contribuir al aumento de la autoestima y creación o afianzamiento de los vínculos personales. En general estos paseos se programan para los meses de otoño o

primavera, cuentan con la asistencia de un funcionario del programa de turismo social y un guía, existiendo diferentes propuestas de servicios (almuerzo, merienda, servicio a bordo, etc.), lo que condiciona el costo del paseo.

Para los casos de Cultura y recreación, así como los Paseos por el día, estas actividades también se vieron suspendidas por la emergencia sanitaria.

Programa Ibirapitá²⁰

Este programa promueve la inclusión digital de las personas mayores en Uruguay, con el objetivo de mejorar la inserción social, la participación y la equidad.

Posibilita el acceso a consultas, contenidos virtuales y a otros espacios de participación que buscan el desarrollo de un envejecimiento activo, consciente y en vínculo con la comunidad.

A partir del año 2020 la gestión y administración está a cargo del BPS²¹ y por medio del art. 340 de la Ley No. 19.996 de 2021 quedan establecidas las facultades que se le otorgan a BPS para que el organismo pueda desarrollar el programa con la finalidad perseguida.

El beneficio que los jubilados de 65 y más años puedan obtener de este programa estará condicionado al nivel de ingresos que presenten. Los que en 2022 cobren hasta \$ 25.820 (equivalentes a 5 BPC), tienen acceso a un dispositivo móvil (celular) sin costo y a un Plan Móvil Ibirapitá otorgado por Antel.

Los que cobren hasta \$ 41.312 (equivalentes a 8 BPC), tienen acceso únicamente al Plan Móvil Ibirapitá otorgado por Antel.

Además, el dispositivo móvil le corresponde a quienes no hayan accedido con anterioridad a una tablet Ibirapitá.

En lo que va del año (enero – setiembre) se han desarrollado un total de 41 talleres virtuales de las siguientes temáticas: Ciudadanía digital, Democratización cultural, Envejecimiento creativo, Entretenimiento saludable y Territoriales; a los que han asistido en el entorno de 2000 personas.

Desde principios de julio y hasta fines de octubre, se llevan entregados 11276 dispositivos. Las personas que sólo accedieron al Plan Movil Ibirapitá fueron 1090.²²

Apoyo económico para instituciones

El programa de **Apoyo económico para instituciones** es una prestación que financia la ejecución de proyectos presentados por las instituciones adheridas a los programas sociales (Organizaciones de personas mayores y de personas con discapacidad inscriptas en el Registro Nacional de Instituciones de BPS, y que tengan convenio firmado con BPS), alineados a las prioridades establecidas por los equipos técnicos. Consiste en un

²⁰ Creado en el año 2015 por decreto 130/15

²¹ Ley No. 19.924, art. 762.

²² Fecha consulta: 19/10/22. Fuente: Base productos entregados. Gcia. Prestaciones Sociales.

apoyo económico destinado a satisfacer requerimientos institucionales o proyectos de interés social para potenciar los servicios dirigidos a los beneficiarios de los diferentes programas.

En el Boletín Estadístico 2022 de la Asesoría General en Seguridad Social se publica el importe que conlleva este tipo de apoyos, en particular para los últimos años se observa:

Apoyos económicos otorgados a programas sociales*		
Año	Valores corrientes (1)	Valores constantes (2)
2019	77.757.772	2.111.361
2020	82.805.367	2.048.553
2021	106.907.447	2.454.640

*incluye contribuciones a hogares de ancianos, instituciones de discapacidad, programa de atención integral a personas mayores en situación de calle, proyectos especiales, entre otros.

(1): expresado en pesos.

(2): expresado en valores constantes base IPC - U\$S promedio año 2021.

Fuente: Repartición Prestaciones Sociales.

A continuación puede observarse las instituciones de acuerdo a su origen, por zona geográfica y vínculo con el BPS.

Cantidad de Instituciones durante el año 2021

Instituciones de	Montevideo	Interior	Total	C/convenio	S/convenio
Adultos Mayores	226	332	558	351	207
Personas con discapacidad	75	110	185	167	18

_ Programas de Atención Integral _

Desde 1997 el BPS inicia la ejecución del programa permanente de Atención Integral para personas mayores en situación de calle. El objetivo desde sus inicios ha sido identificar a las personas mayores²³ en situación de calle y crear una Red de servicios que atienda en forma integral la problemática de estas personas.

Este programa identifica a los adultos en inminente situación de calle en Montevideo y se ocupa de quienes reúnen los requisitos para inscribirse en el programa de Soluciones Habitacionales.

Se proponen tres niveles de atención de acuerdo a los diferentes tipos de servicios, un primer nivel asistencial que define una intervención inmediata a través de Albergues Nocturnos, donde se brinda alimentación, techo y elementos de higiene personal.

Un segundo nivel donde se implementan acciones que contribuyan a la reinserción social desarrollándose en los Centros de estadía transitoria y Centros diurnos.

Y un tercer nivel donde de reunir las condiciones, las personas pueden acceder a soluciones definitivas de vivienda a través de los Hogares de ancianos y del Programa de vivienda y otras soluciones habitacionales para jubilados y pensionistas de BPS.

²³ Personas de 55 años y más.

En el siguiente cuadro se muestran algunos datos relacionados con la gestión del programa.

Personas en inminente situación de calle:	2021
Cantidad de refugios con convenio con BPS	2
Adultos mayores en inminente situación de calle que pasaron la noche en un refugio con convenio	102
Cupos convenidos total	1560
Cupos ocupados total	1220

Fuente: Prestaciones Sociales

A su vez, los montos abonados a los refugios en el año 2021 fueron:

- Pablo VI: \$ 6.618.780 más un apoyo económico por pandemia de \$ 400.000
- SAI (Mateo XXV): \$ 8.334.097

6. Programas vinculados con la temática de los Cuidados

Programa de asistentes personales²⁴

El Sistema Nacional de Cuidados promueve la implementación de políticas públicas destinadas a atender las necesidades de las personas mayores de 65 años en situación de dependencia, niños de 0 a 3 años y personas con discapacidad severa.

Las personas con dependencia severa de hasta 29 o mayores de 80 años pueden acceder a una prestación económica destinada a la contratación de un servicio de asistente personal (AP) para colaborar en el desarrollo de sus actividades diarias.

Los AP deben estar habilitados por la Secretaria Nacional de Cuidados y contar con el certificado del curso básico del MEC.

Para el año 2021 la cantidad de puestos de trabajo de asistentes personales en promedio fue de 6363, y el importe subsidiado en dicho año alcanzó aproximadamente \$ 458.000.000²⁵.

La cantidad de beneficiarios del programa en promedio fue de 4584 personas, siendo 1628 personas de 65 y más años (de éstas, 1601 de 80 y más)²⁶.

El monto del subsidio total que cubre el servicio de 80 horas mensuales es de 4,6 BPC.²⁷ La cobertura entonces variará en función de los ingresos del núcleo familiar de acuerdo a:

²⁴ Ley No. 19.353 y Decreto 117/016.

²⁵ Fuente: CSDA 6151- Fecha de ejecución 10/05/2022, Sistemas de información de ATyR.

²⁶ Información obtenida del Sistema de Información Integrada del Área Social –SIAS, consultado en octubre 2022.

²⁷ El valor de la BPC es \$U 5.164, a 01/01/2022, por lo que 4,6 BPC equivalen a \$U 23.754,4. Este monto incluye los aportes, el aguinaldo y el salario vacacional.

Franjas	Porcentaje de cobertura
Hasta 3 BPC por persona	Subsidio total
De 3 BPC a 6 BPC	67 % del subsidio
De 6 BPC a 11 BPC	33 % del subsidio
A partir de 11 BPC	0

En cuanto al porcentaje de asignación aplicado, a diciembre de 2021 se tiene que en el 85% de los casos otorgados, el porcentaje de asignación fue de 100%, y en un 11% de los casos del 67%, lo que da muestras de que el beneficio está dirigido a personas con escasos ingresos monetarios.²⁸

Programa de teleasistencia²⁹

También en el marco del Sistema Nacional de Cuidados, las personas con dependencia leve o moderada que tienen 70 años o más, pueden acceder a una prestación económica destinada a la contratación de un Servicio de Teleasistencia en su casa, a través de un dispositivo que les permite recibir ayuda en situaciones de emergencia.

A partir de la implantación del Sistema Nacional de Cuidados, que incorpora el Servicio de Teleasistencia, el BPS deja de ejecutarlo, manteniendo la cobertura a los usuarios que generaron el derecho y están en el momento haciendo uso del mismo.

A diciembre de 2021 la cantidad de beneficiarios a los que se les otorgó la solicitud fue de 1.601, de los que en el 87% son mujeres las beneficiarias. De manera análoga al caso de los AP, en el 70% de los casos el porcentaje de cobertura alcanza el 100%, y en un 18% alcanza el 67%, de lo que se desprende que también aquí son las personas de menores ingresos las principales beneficiadas.

7. Otros programas, servicios o beneficios que contribuyen a aumentar el bienestar de las personas mayores

Préstamos para Prótesis

Son préstamos económicos, con una baja tasa de interés, para que los pasivos que perciben mensualmente hasta 15 BPC (\$ 77.460)³⁰ puedan acceder a diferentes servicios como tratamientos dentales, prótesis en general, órtesis, lentes, aparatos ortopédicos y otros, permitiéndoles obtener una mejor calidad de vida.

Se puede prestar hasta 6 veces el valor de la jubilación o pensión, con un tope máximo de hasta 40 BPC (\$ 206.560)³¹, con la posibilidad de financiarlo hasta en 24 meses.

²⁸ Fuente: sistema Prestaciones (RING). Fecha extracción: 01/01/2022.

²⁹ Ley No. 19.353 y Decreto 428/016

³⁰ Valor correspondiente al año 2022

³¹ Ídem.

Préstamos sociales

Los jubilados, pensionistas y beneficiarios de los subsidios especial por inactividad compensada o transitorio por incapacidad de BPS pueden solicitar y acceder a préstamos en efectivo, hasta la cantidad de 6 pasividades mensuales nominales, con un tope máximo de \$ 364.130,63 para el año 2022.

En el año 2021 se otorgaron 357.438 préstamos a pasivos, significando un importe total de \$ 8.816.784.800, lo que representó un monto del préstamo en promedio de \$ 24.667.³²

Si bien una misma persona pudo acceder a más de un préstamo en el período mencionado, la cantidad de préstamos otorgados deja en evidencia que éste es un programa muy utilizado por los pasivos.

Operación Milagro

Tras un acuerdo concretado entre los gobiernos de Uruguay y Cuba es que, a partir de 2007 y luego de varios convenios entre BPS, ASSE, MSP y Mides, se desarrolla este programa que brinda cobertura por patologías oftalmológicas a la población de menores ingresos.

Los jubilados y pensionistas con ingresos de hasta 10 BPC³³ pueden acceder a realizarse pesquisas y cirugías con este programa, y más reciente en el tiempo la cobertura de este programa se extendió a los trabajadores dependientes de menores recursos (con ingresos hasta 5 BPC) y a no dependientes monotributistas y empresas amparadas al literal E.

Reconocimiento de servicios en el exterior

Los convenios internacionales de Seguridad Social -entre Uruguay y otros países- permiten que las personas que residan en el exterior y que hayan tenido actividad laboral en Uruguay, así como las personas que residen en Uruguay y que hayan tenido actividad laboral y/o residencia en el exterior, puedan acceder a algunos de los beneficios de la Seguridad Social.

Siempre que exista un convenio de Seguridad Social con un país, los años trabajados en éste se reconocerán en Uruguay y viceversa.

En un mundo cada vez más dinámico y con países que compiten por atraer a trabajadores cada vez más calificados, la existencia de esta posibilidad de reconocimiento de servicios aumenta su importancia y transmite tranquilidad sobre todo a los trabajadores contemplados que están acercándose a su retiro.

Canasta de fin de año

Desde el año 2008 y tras un acuerdo entre BPS, ONAJPU y las Cámaras y Asociaciones de Pequeños Empresarios (Cámara Nacional de la Alimentación, Cambadu, Centros Comerciales del Interior - Cedu), se realiza una entrega de una canasta en dinero para las personas de 65 y más años jubiladas, pensionistas y

³² Fuente: Gerencia Finanzas, Sección Créditos Sociales.

³³ A 2022 equivale a \$ 51.640.

beneficiarios de la Asistencia a la vejez, que tengan ingresos personales menores a 3,10 BPC³⁴, y que si integran un núcleo familiar, el promedio de ingresos del hogar no puede superar este monto.

Subsidios de expensas funerarias

Es una prestación económica que se abona por una única vez a los efectos de cubrir los gastos fúnebres causados tras el fallecimiento de un trabajador o jubilado de BPS sin cobertura.

En caso de que el fallecido estuviese afiliado a algún régimen o servicio que cubra los gastos del sepelio no se generará el subsidio, pero de existir gastos complementarios, se reintegrarán a quienes acrediten haberse hecho cargo de los costos.

El subsidio se abona por única vez y tiene un tope por todo concepto (expensas funerarias y gastos complementarios) de: \$ 33.313.

Los gastos complementarios tienen un tope de \$ 16.656 y pueden incluir tres servicios: sala velatoria, traslado del cuerpo a cementerio municipal y tasa de inhumación.³⁵

8. Síntesis

El presente informe no pretende ser un catálogo sobre todos los beneficios a los que potencialmente pueden acceder las personas mayores, sino mostrar aquellos programas o servicios de mayor importancia en los que BPS se presenta como actor principal de su gestión.

Si bien los programas económicos, por su forma de otorgamiento y su menor costo administrativo y de recursos humanos (posiblemente) respecto a los programas sociales o vinculados a cuidados, abarcan un conjunto más amplio de beneficiarios, son sobre todo estos últimos los que permiten a las personas mayores de menores ingresos la posibilidad de acceder a servicios que, de otra manera, no les sería posible.

Al comienzo de este informe presentamos el concepto de envejecimiento saludable, y la importancia de brindar las herramientas necesarias para que el colectivo de análisis pueda transitar de la mejor manera posible en su etapa de vejez.

En este sentido, la importancia que toman los programas en los que BPS es un actor fundamental se incrementa, y es saludable que la sociedad tome conocimiento del alcance de estos servicios así como de la dimensión de los mismos.

³⁴ A 2022 equivale a \$16.008,4.

³⁵ Vigencia 01/01/2022, subsidios expensas funerarias y gastos complementarios.

Bibliografía

“Personas mayores en Uruguay. Un estudio multidimensional”, I. Nuñez y F. Bellomo, CESS No. 83, 2022.

“Las personas mayores y las medidas sanitarias por pandemia Covid 19”, T. Alvarez, CESS No. 87, 2022.

“El envejecimiento activo aproximaciones conceptuales y ejemplos de programas que lo promuevan”, L. Pugliese, CESS No. 44, 2014.

“Decade of healthy ageing 2020-2030”, Organización Mundial de la Salud, acceso en:
https://www.who.int/es/publications/m/item/decade-of-healthy-ageing-plan-of-action?sfvrsn=b4b75ebc_25 ,
https://cdn.who.int/media/docs/default-source/decade-of-healthy-ageing/decade-proposal-final-apr2020rev-es.pdf?sfvrsn=b4b75ebc_25&download=true , consultados en octubre 2022.

“Envejecer en América Latina y el Caribe. Protección social y calidad de vida de las personas mayores”, BID, 2022.

“Programa social del BPS: atención integral para personas mayores en situación de calle. Antecedentes y situación actual”, Nuñez I., CESS No. 39, 2013.

Links de información consultada:

<https://www.gub.uy/ministerio-desarrollo-social/node/8926>

<https://www.gub.uy/presidencia/comunicacion/noticias/operacion-milagro-continua-cobertura-jubilados-pensionistas-menores-ingresos>

http://www.inefop.org.uy/docs/Manual_de_Seguridad_Social-WEB.pdf

<https://www.gub.uy/ministerio-trabajo-seguridad-social/comunicacion/noticias/canasta-alimentaria-sera-sustituida-por-entrega-en-efectivo>

ENCUESTAS DE OPINIÓN Y SATISFACCIÓN 2022
RESUMEN EJECUTIVO

Soc. Alejandra Gallo

Ec. Paola Sanguinetti

Encuestas de opinión y satisfacción 2022

Resumen ejecutivo

Soc. Alejandra Gallo

Ec. Paola Sanguinetti

Análisis socio-económico

Noviembre 2022

Introducción

Este documento sintetiza los principales resultados de las Encuestas de opinión y satisfacción realizadas durante el año 2022. La intención de este relevamiento, que se realiza desde 1997, es conocer las expectativas, opiniones, y niveles de satisfacción del público en general y de las personas usuarias de cada área de negocios, en particular. En esta oportunidad se realizaron cambios en la forma de consulta con la finalidad de construir una nueva línea de base, más ajustada a las actuales modalidades de gestión, canales y públicos. El objetivo último es contar con insumos basados en evidencia, para mejorar la gestión. Los resultados se estructuran por encuesta y área de negocios.

El relevamiento fue realizado entre los meses de marzo y junio 2022, de forma telefónica, a cargo de la empresa CIFRA. Esta participó en la realización de una primera fase cualitativa en el mes de diciembre 2021, que sirvió de insumo para los ajustes antes mencionados.

Para empezar se exponen los principales hallazgos de opinión pública (OP). Seguidamente se muestra la información de las personas beneficiarias de prestaciones de actividad, luego de pasividad, y por último, usuarias de ATYR. La información se organiza bajo una lógica de semáforo, en la que se intenta mostrar de manera amigable los puntos de satisfacción (verde), alerta (amarillo), e insatisfacción (rojo). El documento cierra con algunas reflexiones finales, estas se centran en las fortalezas y debilidades emergentes en cada relevamiento.

Resultados Opinión Pública

Presentación

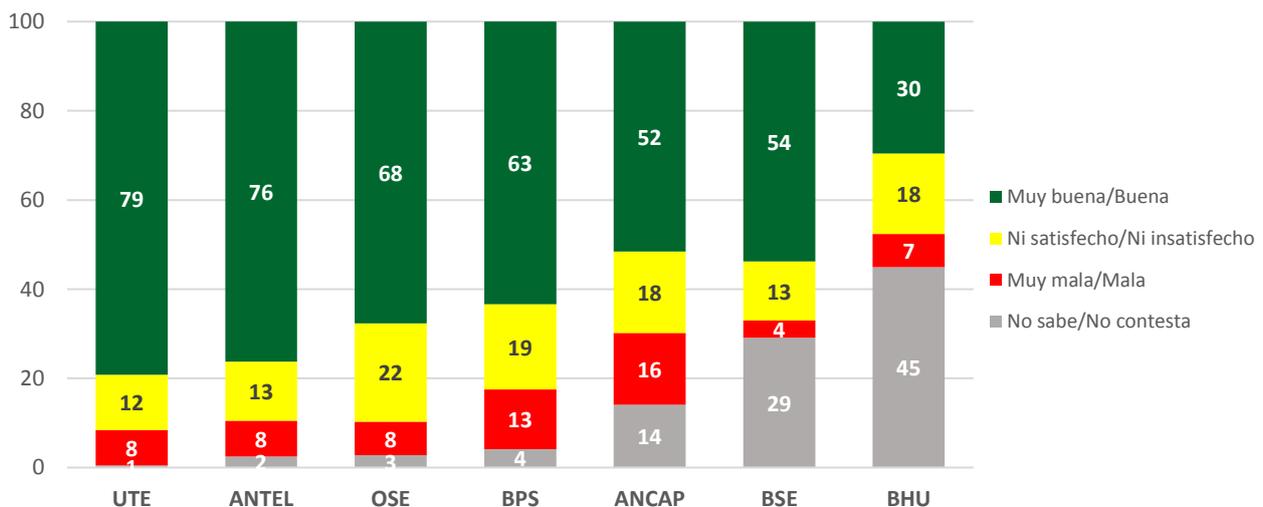
En este apartado se presenta parte de los resultados de la encuesta al público en general. Se trata de un relevamiento telefónico, a personas de 18 años y más con acceso a telefonía fija y celular³⁶, que indaga sobre la imagen del BPS y la de otras instituciones públicas, la evaluación general de los últimos diez años, la valoración sobre distintos atributos de gestión y atención, y la visibilidad de la comunicación pública del organismo. Se encuestaron 1.000 personas en el mes de marzo del 2022, y se obtuvo una distribución por edad, sexo y zona geográfica que se corresponde con los datos poblacionales.

La imagen del BPS

Las líneas que siguen dan cuenta de la imagen que la población general, con independencia de haber estado en contacto o no con la institución, tiene de esta. Para ello, se presentan las respuestas sobre la evaluación general, la evolución en los últimos 10 años, y la visibilidad de las prestaciones.

En cuanto a la evaluación que realiza el público en general, BPS se encuentra entre las empresas mejor evaluadas, más del 60% de las personas encuestadas hacen una evaluación buena o muy buena de la institución. Sobre este punto, vale la pena subrayar que son muchas las personas que se animan a realizar una evaluación de la institución. Obsérvese que la proporción de las que no saben o no contestan es baja (5%), similar al de las empresas públicas que brindan servicios esenciales (ANTEL, OSE). Esto tiene sentido si se considera la diversidad y complejidad de servicios que brinda el BPS, que alcanzan a la mayoría de la población en distintas etapas del ciclo de vida. Esto, a su vez, invita a revalorizar esta buena evaluación, que se mantiene a pesar de la complejidad de gestiones que lleva adelante.

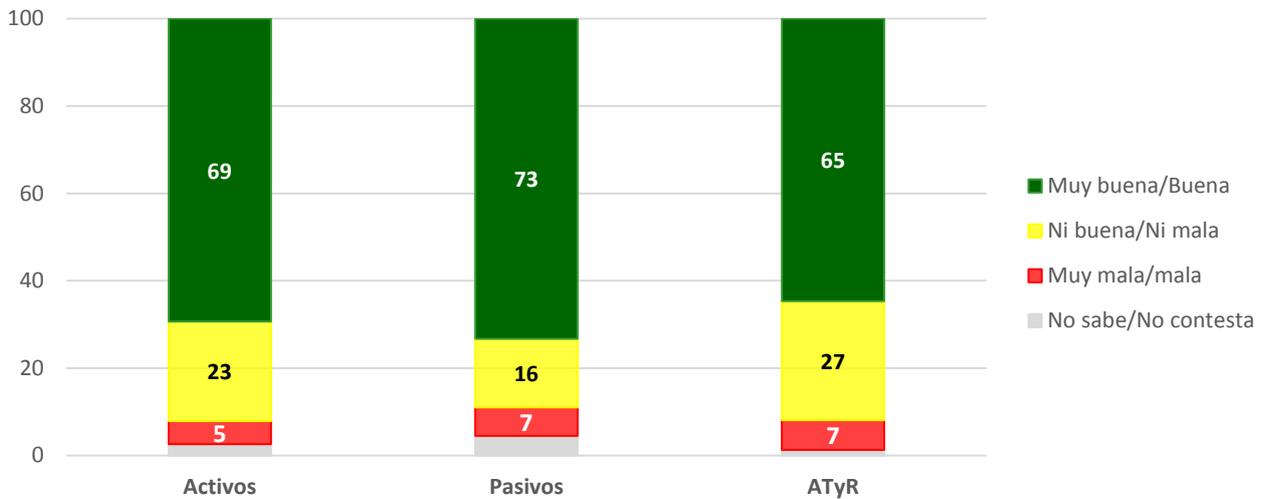
Gráfico 1 - Evaluación general de instituciones públicas (en %), OP, 2022.



³⁶ La muestra fue realizada por CIFRA

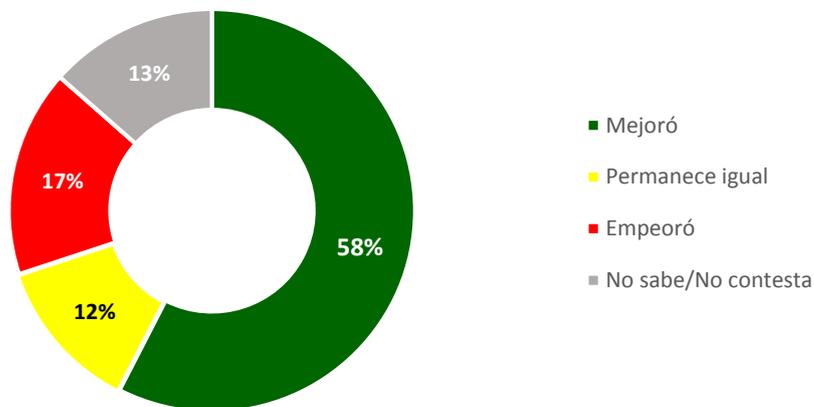
Resulta interesante comparar los resultados de la evaluación global realizada por el público en general con la de las personas encuestadas para cada una de las áreas de negocios, o sea, aquellas que han transitado en el último año por BPS. En este sentido, lo primero que corresponde destacar es que la evaluación de cualquiera de estos tres grupos es más positiva que la de OP, lo que lleva a pensar que la percepción de las personas mejora cuando tienen contacto con la institución. Ahora bien, si se analiza la distancia entre el público en general y cada área de negocio, se constata que la mayor brecha es con pasivos (10 puntos porcentuales) y la menor con ATyR (2 puntos). Lo que parecería indicar que la imagen del BPS mejora entre las personas que tienen contacto, y decae cuando este contacto es muy frecuente (ATyR). Otro elemento que puede incidir en esta percepción es el tipo de vínculo que tienen las personas, mientras unas son beneficiarias de prestaciones, otras son contribuyentes.

Gráfico 2 - Evaluación general por áreas de negocios, encuestas de satisfacción (en %), OP, 2022.



Otro aspecto en que se indagó fue la evaluación de los últimos diez años. A este respecto, más de la mitad de las personas encuestadas piensa que mejoró (58%), algo más de un 17% piensa que empeoró, 12 que permanece igual, y una proporción similar responde que no sabe.

Gráfico 3 - Evaluación de los últimos 10 años (en %), OP, 2022.

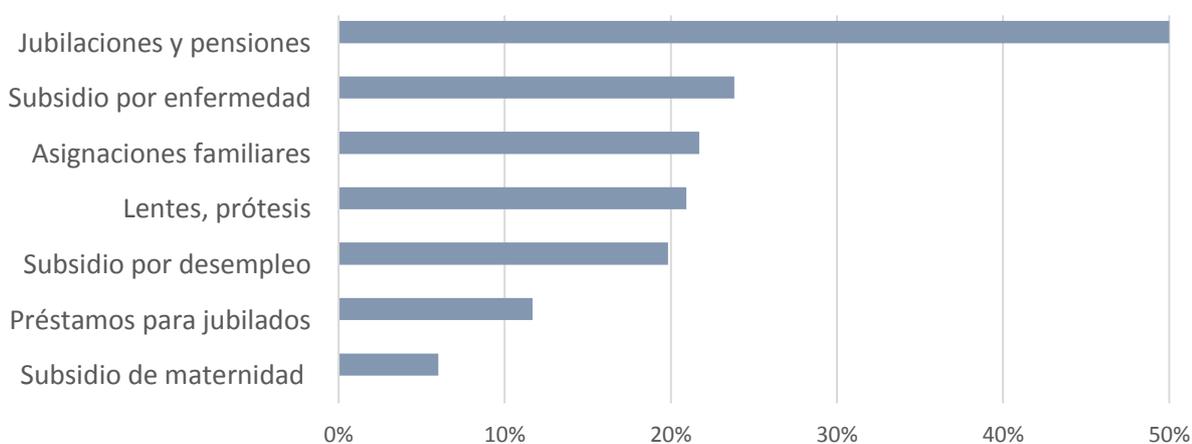


En relación a los motivos de mejora, lo más mencionado son los avances en la gestión por servicios en línea y web, que las personas identifican con mayor agilidad. A esto se suma progresos en la atención y cobertura.

Las personas que perciben que el BPS ha empeorado en los últimos 10 años, aducen este deterioro a la pandemia, un incremento de la burocracia y una peor atención. Puede llamar la atención que los aspectos señalados por ambos grupos de personas son los mismos, esto es así porque los elementos por los que las personas evalúan los servicios son la atención y los niveles de agilidad, y eso es lo que inclina la balanza para un lado o para otro.

Para completar la construcción que tiene el público en general del BPS, se consultó sobre la visibilidad de las prestaciones y la evaluación. La mitad de las personas encuestadas recuerda espontáneamente las jubilaciones y pensiones, le siguen con guarismos muy similares: el subsidio por enfermedad, las asignaciones familiares, prótesis y órtesis, y el subsidio por desempleo. Más atrás aparecen los préstamos para jubilados (10%), y el subsidio por maternidad (6%). La consulta deja en evidencia que gran parte de la población sabe que BPS brinda múltiples prestaciones.

Gráfico 4 - Visibilidad y evaluación de las prestaciones (en %), OP, 2022.



En lo que respecta a la evaluación de estas prestaciones, vale señalar que las mejor puntuadas son las de salud, maternidad e infancia (asignaciones familiares). Esto se relaciona con que las mujeres tienden a recordar más prestaciones en general, y a valorar más estas prestaciones en particular.

Evaluación de la atención del BPS (atributos)

Cuando se consulta al público en general sobre distintos atributos de atención y gestión, con independencia de haber transitado o no por la institución, se constata que los mayores problemas se ubican en los tiempos de espera y de duración de los trámites (que en una escala del 1 al 5 obtienen una nota promedio de 3.1). En el otro extremo se sitúan las valoraciones sobre la amabilidad del personal y el estado de los locales (cuya nota promedio es de 3.9).

Un elemento que destaca es que en la escala de semáforo construida, ningún atributo llega al verde, o sea que todos presentan puntos de alerta o insatisfacción. Cabe recordar que estas personas no necesariamente tuvieron contacto con BPS, de hecho sólo un 54% lo hizo en el último año, por lo que muchas de estas percepciones corresponden al imaginario construido en torno al Organismo. Como se verá más adelante, la experiencia con el BPS suele mejorar la evaluación que las personas realizan.

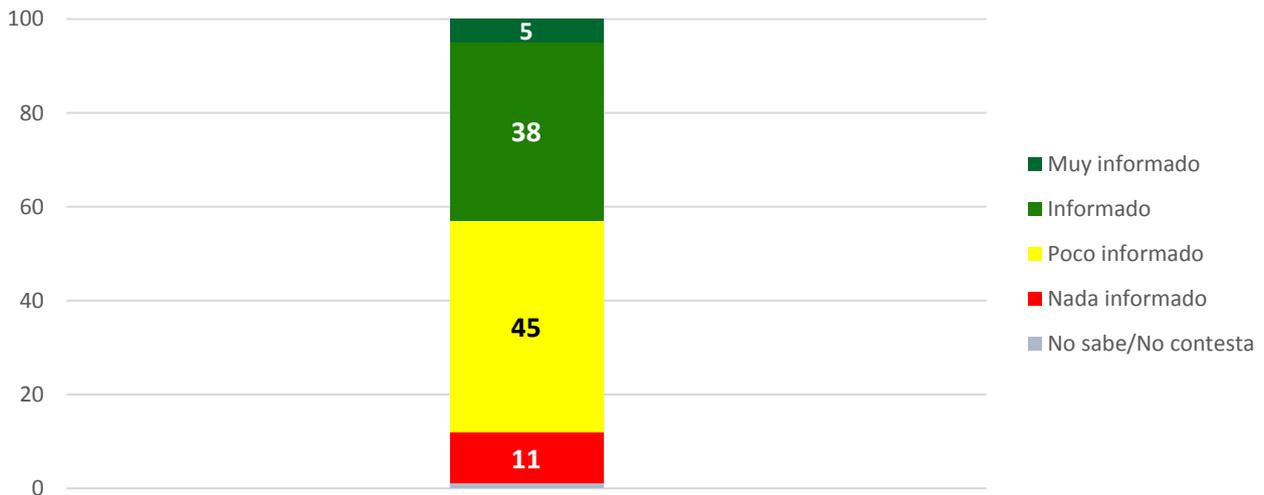
Figura 1: Puntuación media en atributos de atención y gestión, OP, 2022.



La comunicación pública

Para cerrar el apartado de Opinión Pública, se presenta una aproximación sobre canales de información y evaluación de la comunicación institucional. Al consultar a las personas sobre si se consideran informadas sobre los beneficios que brinda BPS, 4 de cada 10 responde que sí.

Gráfico 5 - Nivel de información de la población (en %), OP, 2022.



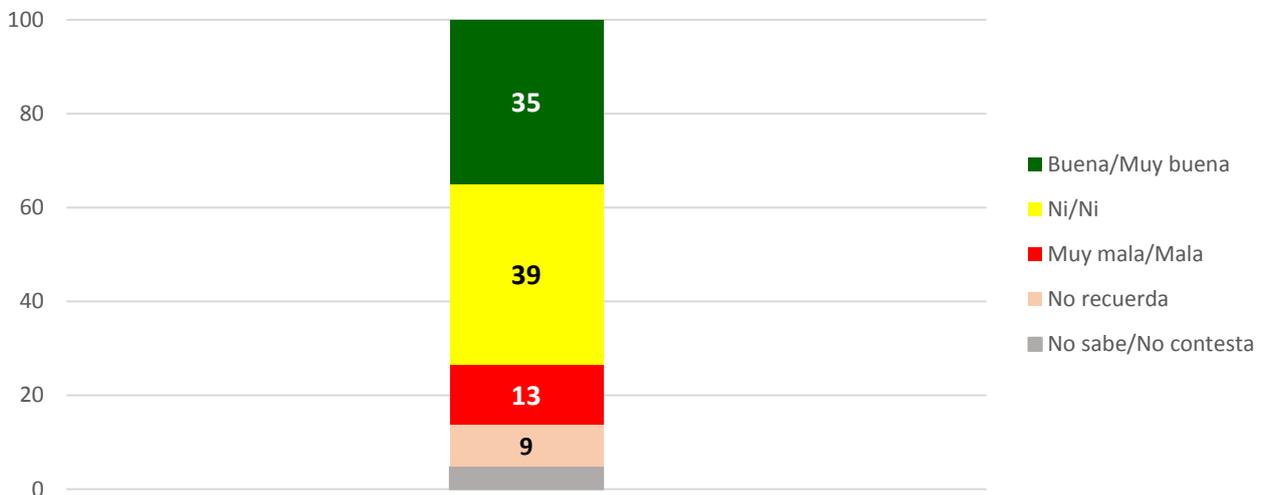
Para ahondar un poco más en este aspecto, se consultó acerca del mejor medio para que BPS informe a la población. Acá resulta interesante que la televisión sigue siendo la vía predilecta de 1 de cada 3 personas, le sigue la web y las redes sociales, que en conjunto es la mejor vía para el 37% de las personas. Más atrás está la radio (5%), el mensaje de texto (3,6%), y los locales presenciales (2,2%). Es importante mencionar que la radio y la prensa escrita podrían estar subrepresentados, por estar contemplados indirectamente vía web o redes sociales.

Figura 2: Mejor medio para que BPS informe, OP, 2022.



En lo que respecta a la evaluación que el público en general realiza de la comunicación del BPS, se constata que más de 1 de cada 3 personas piensa que es buena o muy buena (35%). Como contracara, el 65% restante se distribuye entre personas que opinan que no es ni buena, ni mala (39%), es mala o muy mala (13%), no recuerda (9%), o no sabe/no contesta.

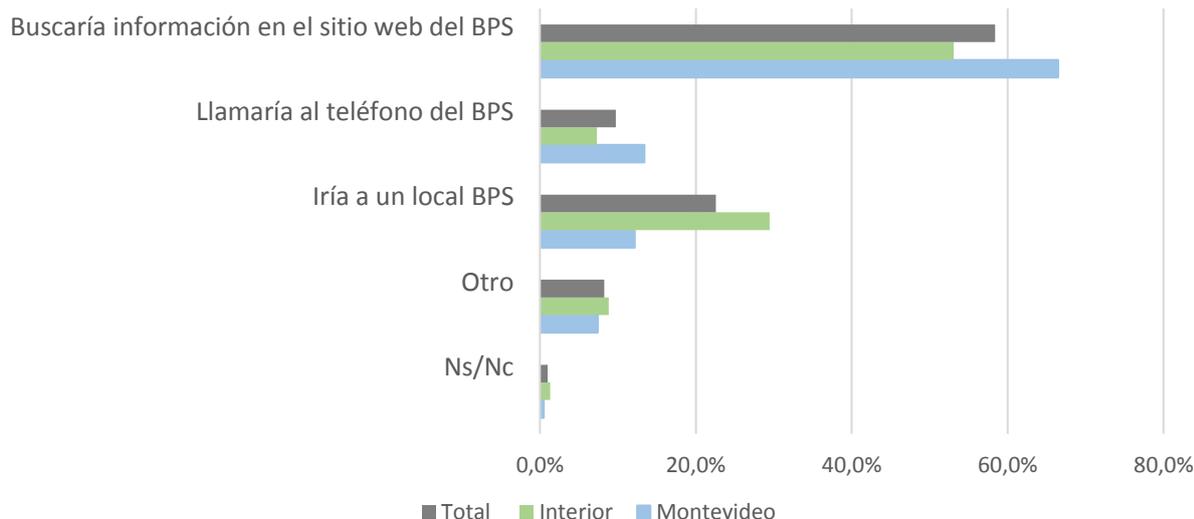
Gráfico 6 - Evaluación de la comunicación institucional (en %), OP, 2022.



Al indagar un poco más y consultar si recuerdan alguna comunicación institucional reciente, sólo un 5% de las personas responde afirmativamente. Los contenidos más mencionados son: información sobre pandemia, seguro de desempleo, y elecciones BPS.

Por último se consulta a las personas, dónde buscaría informarse en caso de necesitar información sobre BPS. Cerca del 60% expresa que lo haría vía web, algo más de un 20% de manera presencial, y algo menos del 10% de forma telefónica. Estos guarismos se modifican si se analizan las preferencias por región, la opción web supera el 60% para quienes residen en Montevideo frente al 53% de quienes lo hacen en el interior. Como contracara, la predilección por la asistencia presencial es cerca del 30% en estos últimos, y poco más del 20% en los primeros.

Gráfico 7 - Búsqueda de información según región (en %), OP, 2022.



Resultados Activos

Presentación

Para las encuestas de satisfacción de las personas trabajadoras se seleccionaron quienes hubiesen percibido algún subsidio de actividad de desempleo, enfermedad, medio horario para cuidados parentales o maternidad, entre enero 2021 y febrero 2022. De este universo se hicieron 1.000 encuestas telefónicas durante el mes de abril.

Perfil de personas encuestadas

Las encuestas realizadas tienen una proporción similar en cuanto a género (47% varones y 53% mujeres) y lugar de residencia (45% Montevideo y 55% interior). La distribución por edades es parecida para cada tramo seleccionado, la mayoría absoluta tiene al menos algo de educación secundaria y casi un tercio tiene alguna formación terciaria (incompleta o completa).

Tabla 1: Perfil de personas encuestadas según tramo de edad y nivel educativo

Tramo edad	%	Nivel educativo	%
18 a 29	18	Primaria	15
30 a 39	27	Secundaria	56
40 a 49	29	Terciaria	29
50 y más	27		

Evaluación de la atención del BPS (atributos)

En la satisfacción respecto a los distintos aspectos de la atención del BPS se destaca positivamente la amabilidad, el estado de los locales, la tecnología y la eficiencia del personal (todos con puntajes del 1 al 5, superiores a 4). Se observa cierta insatisfacción respecto al tiempo de espera general (3.4), la duración y facilidad de los trámites (3.8 y 3.4 respectivamente).

Figura 3: Puntuación media en atributos de atención y gestión, activos, 2022



Para los atributos mencionados no se encuentran divergencias sustanciales entre Montevideo e Interior, pero sí en cuanto al porcentaje de personas que no sabe responder sobre el estado de los locales en la capital del país. Para Montevideo casi 1 de cada 4 (23%) no sabe o no contesta, en el resto del país este guarismo alcanza apenas 6.9%. Esto podría estar explicado en que en el interior las personas concurren con mayor frecuencia a las sucursales del BPS, dato que también surgió en los grupos de discusión de personas trabajadoras de la fase cualitativa.

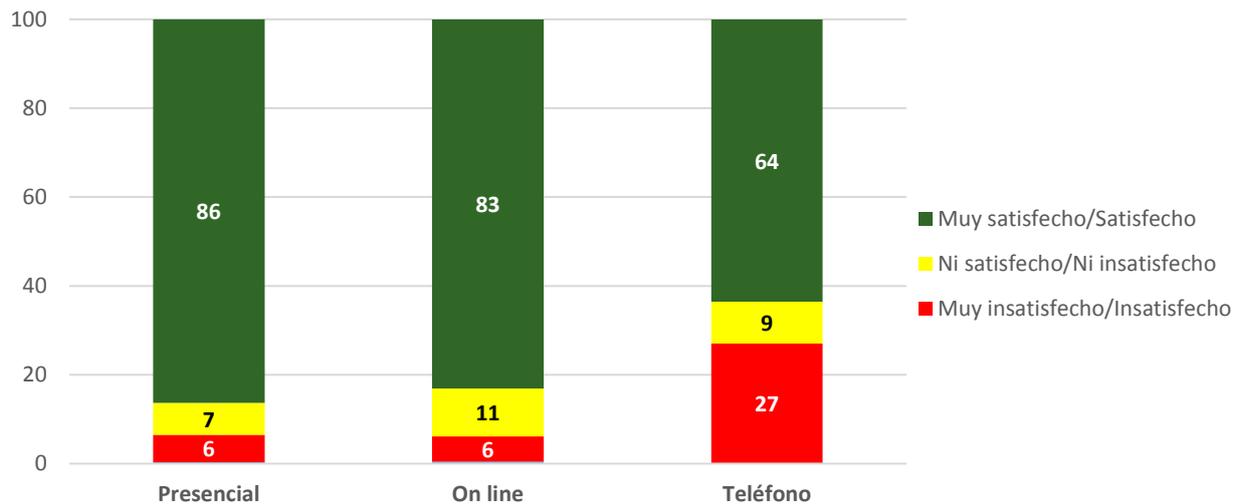
Satisfacción general con los canales

Para analizar la satisfacción con los distintos canales de atención (presencial, web y teléfono), se consultó a las personas trabajadoras sobre su uso en el último año. Del total de encuestas realizadas, 31% dicen haber concurrido a realizar un trámite o consulta presencialmente, 45% utilizado el canal telefónico y 64% la página web. Al distinguir entre Montevideo e Interior, se encuentran diferencias en el uso del canal web y presencial. Para el primero, se destaca una mayor utilización entre quienes habitan en la capital del país (70.5% y 58.2% respectivamente). Para el segundo, la concurrencia es mayor, posiblemente explicado por la cercanía que tienen las personas a las sucursales del interior (37.5% dicen haber concurrido en el interior y 22.2% en Montevideo).

Es importante mencionar que los bajos porcentajes de uso en los canales, en general, se explican en que las personas trabajadoras casi no deben realizar gestiones por sí mismas ante el BPS, ya que estas son realizadas en la mayoría de los casos por sus empleadores.

Condicionado a haber utilizado el canal, la satisfacción se encuentra alta a excepción del teléfono. Para este, 27% se encuentra insatisfecha o muy insatisfecha. De la fase cualitativa se desprende que la insatisfacción con el servicio telefónico está relacionada con los tiempos de espera para ser atendidos, y no tanto con la calidad de la atención una vez que las personas logran comunicarse.

Gráfico 8: Satisfacción con los diferentes canales de atención (en %), Activos, 2022.

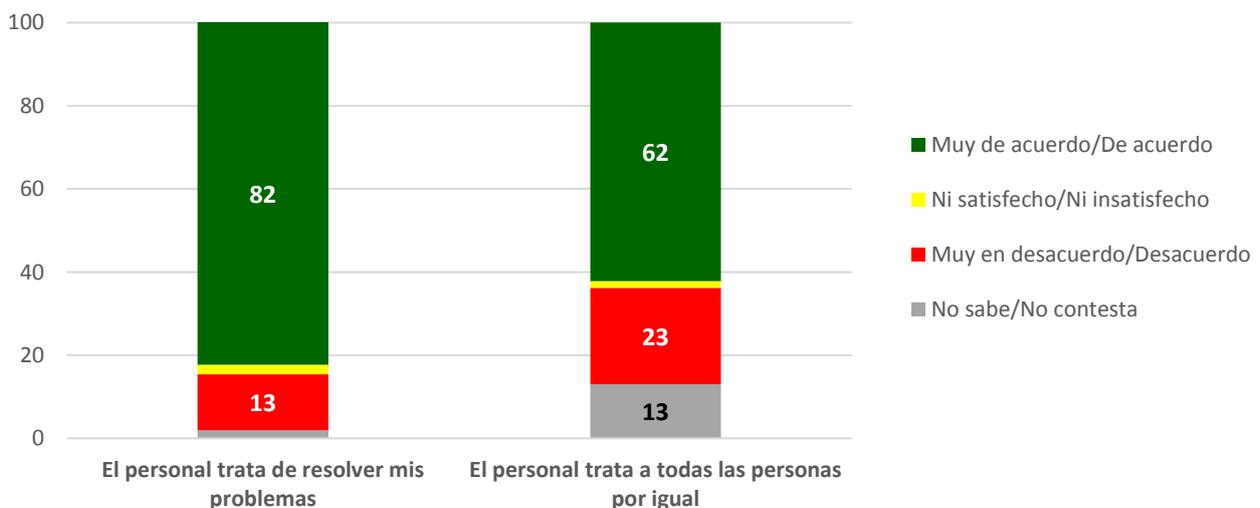


Canal presencial

Para quienes dicen haber concurrido en el último año (31%), se consultó respecto a ciertas frases de acuerdo y desacuerdo con el personal por el que fueron atendidos. Este es un dato histórico relevado en todas las encuestas de satisfacción previas.

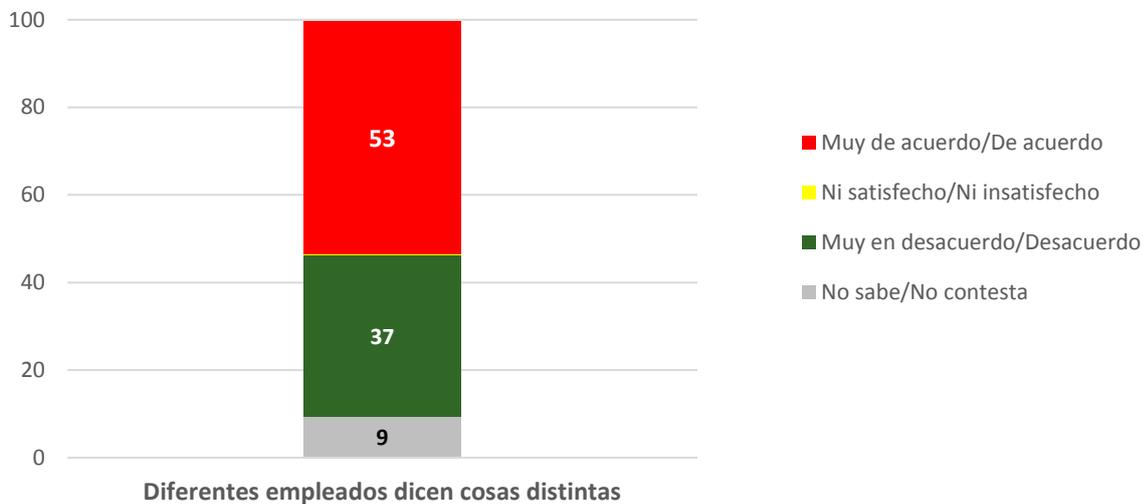
El 82% está de acuerdo/muy de acuerdo en que el personal trata de resolver sus problemas. Estos guarismos mejoraron respecto a 2018 donde los porcentajes de acuerdo alcanzaban 77.4%. Por su parte, si bien 62% está de acuerdo/muy de acuerdo en que el personal trata a todas las personas por igual, 23% responde en desacuerdo. Es decir, casi 1 de cada 4 cree que el personal de BPS no trata a todas las personas por igual. En comparación con 2018 se observa un crecimiento de 8 puntos porcentuales (15%). Se destaca que 13% de las personas trabajadoras no saben/no contestan. Esto es razonable ya que no necesariamente las personas que concurren saben cómo tratan al resto.

Gráfico 9: Nivel de acuerdo con atributos de la atención presencial I (en %), Activos, 2022.



Finalmente, poco más de la mitad (53%) está de acuerdo en que diferentes empleados dicen cosas distintas. Es dable mencionar que estos guarismos son elevados en el histórico de las encuestas, con un comportamiento oscilante en torno a estos valores. Para el año 2018 alcanzaba 46%.

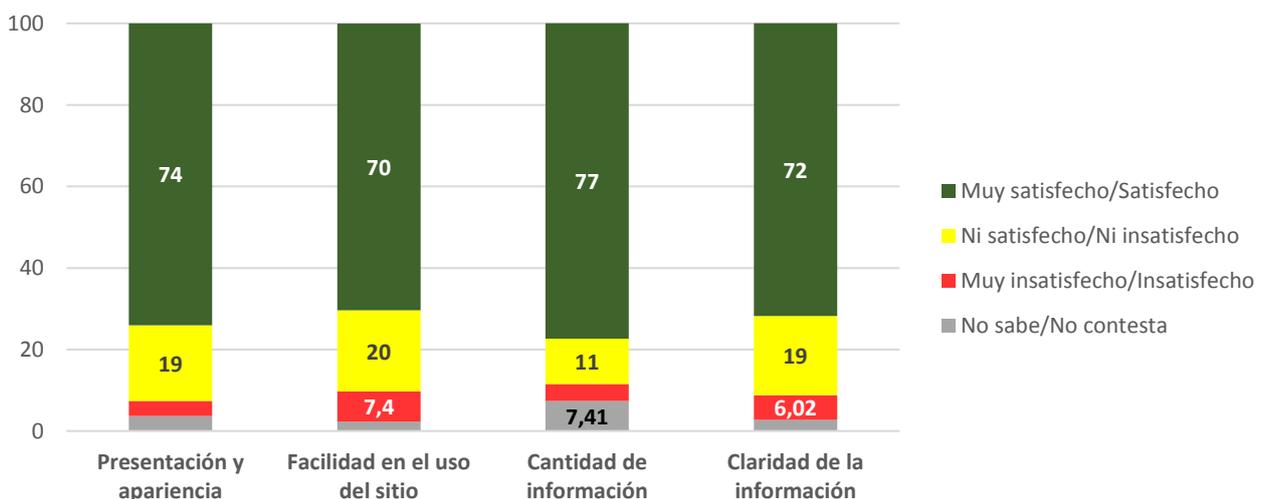
Gráfico 10: Nivel de acuerdo con atributos de la atención presencial II (en %), Activos, 2022.



Canal Web

Condicionado al uso del canal (64%), se preguntó a las personas trabajadoras sobre ciertos atributos de la página web. Para cada uno el resultado satisfactorio se encuentra en el entorno del 70%. Sin embargo, cerca de 20% no tienen una opinión formada sobre la claridad y la facilidad del sitio, es decir, no se encuentran ni satisfechas ni insatisfechas con los atributos mencionados.

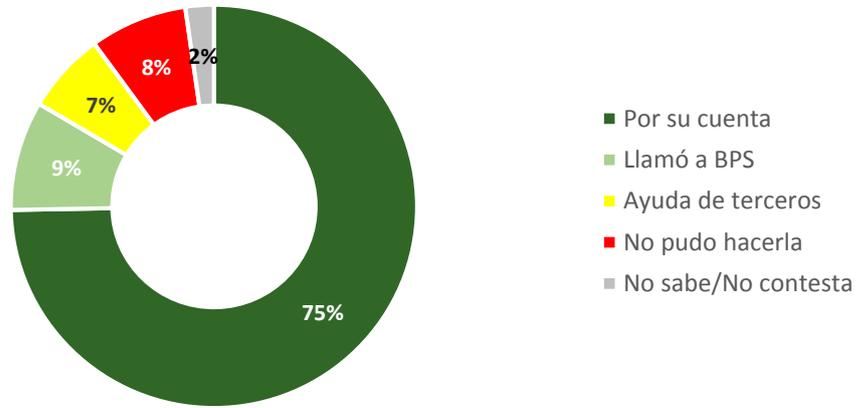
Gráfico 11: Satisfacción con atributos canal web (en %), Activos, 2022.



Adicionalmente, se consultó por la tenencia del usuario autenticado para ingresar a través de los servicios en línea. Del total de personas encuestadas 64% dicen tenerlo, y de éstas, 62% mencionaron haber intentado realizar algún trámite o gestión a través de este canal. Sobre este punto no se encuentran dificultades, algo más del 80% pudo realizarla ya sea llamando al BPS (8.8%) o por su cuenta (75%). Al analizar la tenencia de

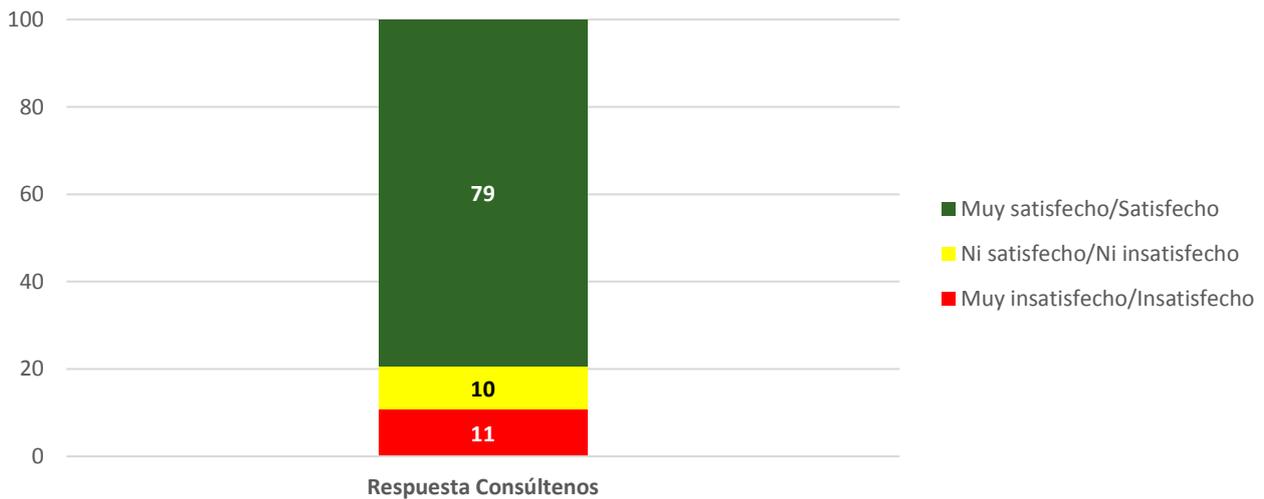
usuario entre la capital y el interior del país, es notoriamente mayor la tenencia de usuario en Montevideo (74.4% y 55.5% respectivamente).

Gráfico 12: Gestiones a través de servicios en línea (en %), Activos, 2022.



Por último, de quienes tienen usuario autenticado, 33% dijo haber realizado una consulta a través del consúltenos de los servicios en línea. Para estos, la satisfacción alcanza casi 80% aunque se presenta una alerta de insatisfacción de aproximadamente 11%. Nuevamente, se observa una mayor utilización de esta herramienta en Montevideo (39.7%) en comparación con el interior (27.2%), lo cual podría estar explicando que la insatisfacción también sea mayor en el primer caso en detrimento de la satisfacción (13.4% de insatisfacción en Montevideo y 6.9% en el interior). Posiblemente el uso más frecuente va acompañada de una evaluación más severa del servicio brindado.

Gráfico 13: Satisfacción respuesta consúltenos (en %), Activos, 2022.

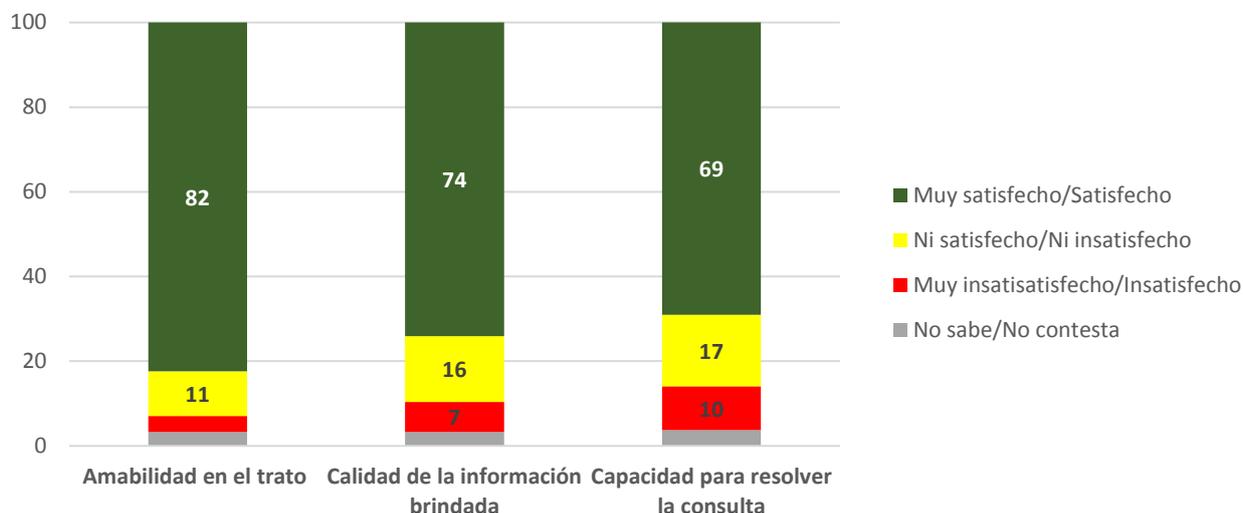


Canal telefónico

Casi 1 de cada 2 personas trabajadoras dicen haber utilizado el canal telefónico en el último año (45%). Al consultarles sobre ciertos atributos de la atención como la amabilidad en el trato, la calidad de la información brindada y la capacidad para resolver la consulta, las dos primeras reciben una buena evaluación pero se

encuentra una alerta respecto al último atributo (en el entorno de 10% dicen estar insatisfechos). Esto podría deberse a qué es lo que esperan las personas que pueda informarse o resolverse a través de este canal, situación que debería ahondarse con otra herramienta que permita saber con mayor exactitud los motivos que hacen a la insatisfacción.

Gráfico 14: Satisfacción con atributos de la atención telefónica (en %), Activos, 2022.



Resultados Pasivos

Presentación

En el caso del relevamiento de satisfacción a pasivos, se construyó una muestra representativa en base al total de personas jubiladas y pensionistas, junto a quienes se encontraban en solicitud de estas prestaciones entre agosto del 2021 y enero del 2022. De este universo se realizaron 826 encuestas telefónicas. El objetivo inicial era alcanzar las 1.000, pero esto no fue posible debido a un problema de calidad de los datos de contacto que se encuentran desactualizados. Esto no compromete la representatividad del estudio, pero da cuenta de un problema en la información de contacto de esta población, en que 1 de cada 5 no puede localizarse a partir de los datos con los que cuenta la institución.

Perfil de personas encuestadas

De las personas jubiladas encuestadas, un quinto de ellas accedió a la prestación hace menos de 2 años o se encuentra en trámite para ello, mientras que una proporción algo mayor lleva más de 10 años cobrando la jubilación o pensión (28%).

La distribución por sexo de estas personas concuerda con la estructura poblacional para estos tramos de edad, cuya características principal es la feminización producto de la sobrevivencia femenina frente a la masculina en el envejecimiento.

Tabla 1: Perfil de personas encuestadas según antigüedad en el acceso y sexo.

Antigüedad en el acceso a la prestación (%)	Sexo	(%)
Hasta 2 años	Varón	36%
2 a 5 años	Mujer	64%
6 a 10 años		22%
Más de 10 años		28%

Evaluación de la atención del BPS (atributos)

En lo que respecta a los niveles de satisfacción con distintos atributos de gestión, vale subrayar dos cosas. Por un lado, que el ordenamiento de los aspectos evaluados es casi idéntico al realizado por las personas en actividad, destacándose positivamente la amabilidad del personal, el estado de los locales, y la tecnología. Por otro, que a diferencia del grupo anterior, la escala de semáforo alcanza el verde para todos los aspectos consultados.

Figura 4: Puntuación media en atributos de atención y gestión, pasivos, en%, 2022.



Es importante mencionar que la escala en color verde, no significa que no exista espacio para la mejora. De hecho, si en vez de hacer foco en la nota promedio que otorgan las personas, se atiende a los niveles de satisfacción, este espacio de mejora queda más en evidencia. Por ejemplo, en el caso del servicio, la duración de los trámites, y el tiempo de espera se releva una satisfacción positiva en el entorno de 7 de cada 10 personas junto con una insatisfacción algo superior al 10%. En el extremo opuesto, la amabilidad cuenta con una satisfacción cercana al 86%, y una insatisfacción inferior al 5%.

Satisfacción general con los canales

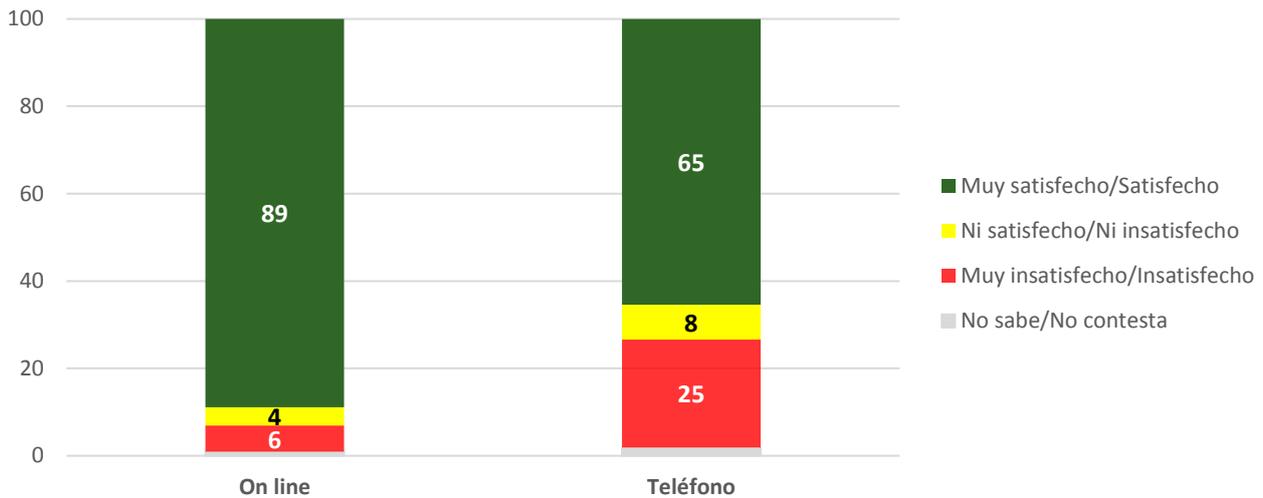
El uso de los canales web y telefónico alcanza al 26% de las personas encuestadas. Este guarismo encuentra diferencias por región. Mientras en el interior el uso del canal web es del 19%, en Montevideo alcanza a una de cada tres personas (33%). El canal telefónico por su parte, es utilizado en el último año por el 15% de las personas que residen en el interior, y por el 37% de quienes lo hacen en la capital.

En cuanto a la satisfacción relevada para cada canal, se destaca la evaluación positiva del canal web (89%) y la alta insatisfacción en el uso del teléfono (25%), en que una de cada cuatro personas dice estar muy

insatisfecha o insatisfecha. En relación a los niveles de satisfacción por lugar de residencia, en ambos casos se cumple una mayor satisfacción en el interior que en Montevideo.

Como puede verse, el uso es bastante inferior al registrado en el caso de las personas en actividad. Esto puede deberse a dos cuestiones. Por una parte, hace sentido con el tipo de vínculo que puede esperarse de este colectivo, que una vez que cuenta con la pasividad tiene pocos motivos para contactarse con la institución. Por otra, es posible que el canal de preferencia para estas personas sea el presencial (no consultado en esta oportunidad).

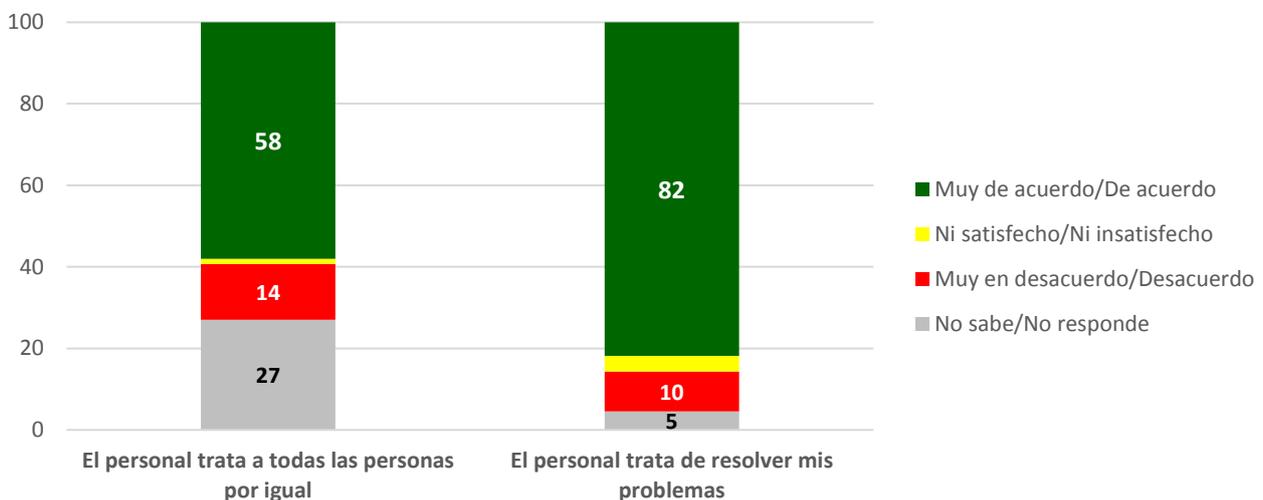
Gráfico 15: Satisfacción con canales de atención (en %), Pasivos, 2022.



Canal presencial

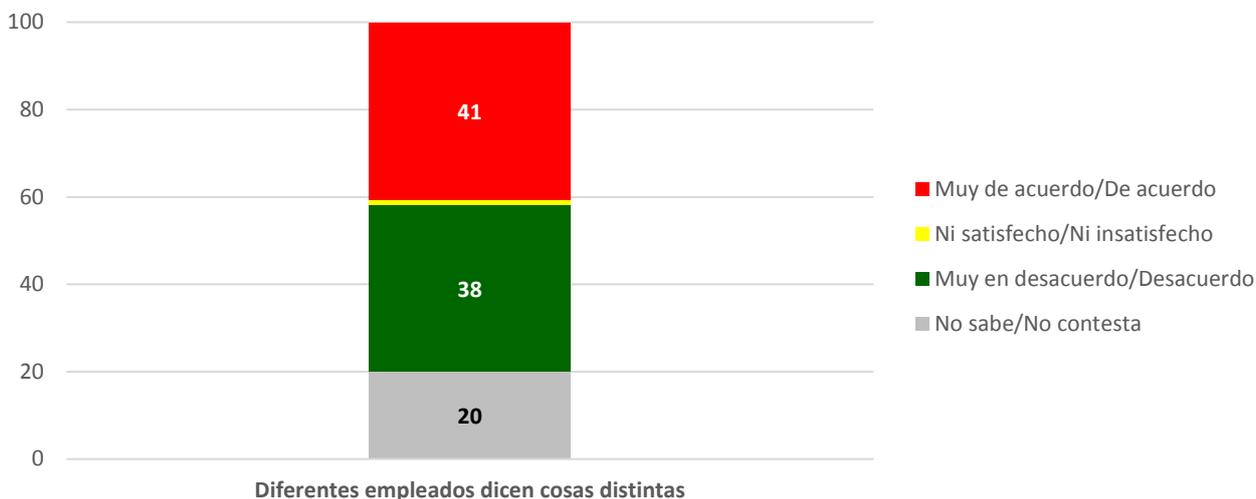
Con independencia de haber concurrido o no en el último año, se consultó acerca del acuerdo/desacuerdo con afirmaciones sobre distintas características del personal. Cabe resaltar que el 82% percibe que el personal trata de resolver sus problemas, a la vez que el 58% entiende que trata a todas las personas por igual. Como puede verse, más de 1 de cada 4 personas no puede responder esta consulta, lo que resulta una respuesta muy genuina, en tanto no se saben responder cómo el funcionamiento trata a otras personas.

Gráfico 16: Nivel de acuerdo con atributos de la atención presencial I (en %), Pasivos, 2022.



Finalmente, 4 de cada 10 personas beneficiarias de pasividades está de acuerdo en que diferentes empleados dicen cosas distintas. Como ya fuera mencionado, se trata de consultas históricas en las encuestas de satisfacción. La comparación con la edición anterior registra algunos cambios con 2022 en que baja la proporción de pasivos que creen que diferentes empleados dicen cosas distintas que en 8 puntos menos a la edición anterior. Además, el porcentaje de respuestas en acuerdo con que el personal trata a todos los usuarios por igual, presenta un incremento de 5 puntos porcentuales para 2022.

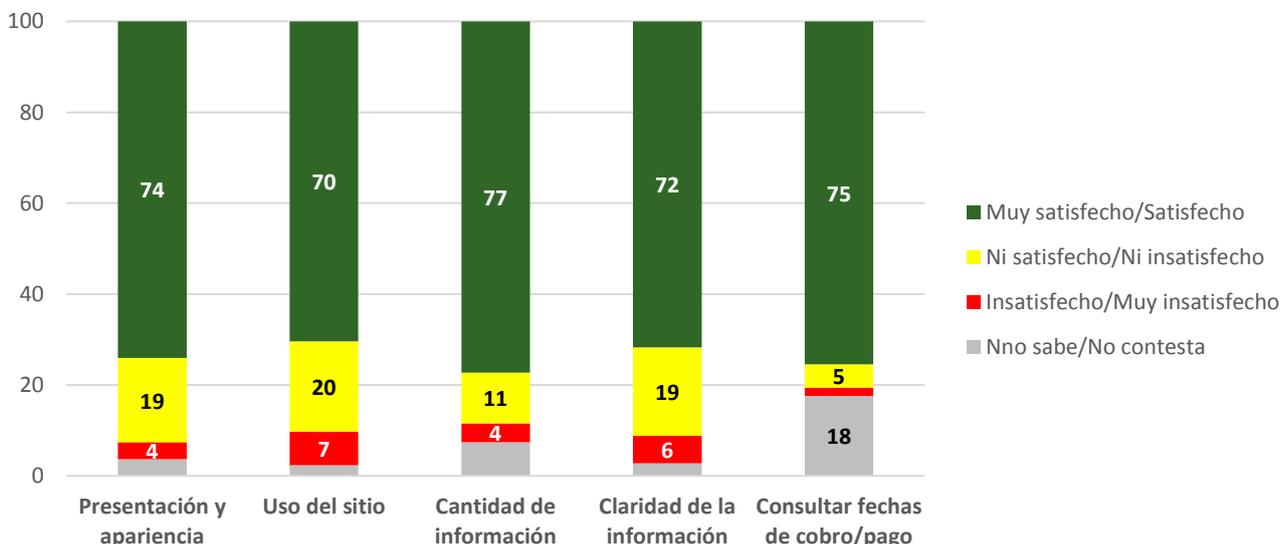
Gráfico 17: Nivel de acuerdo con atributos de la atención presencial II (en %), Pasivos, 2022.



Canal web

El uso del canal web, en comparación con las otras áreas de negocios, es relativamente bajo entre los pasivos (26%). Al igual que entre las personas activas, los niveles de satisfacción son altos, por encima del 70%. Nuevamente se destaca la proporción de personas cuya opinión es neutral en cuanto a la presentación y apariencia, la facilidad en el manejo del sitio, y la claridad de la información.

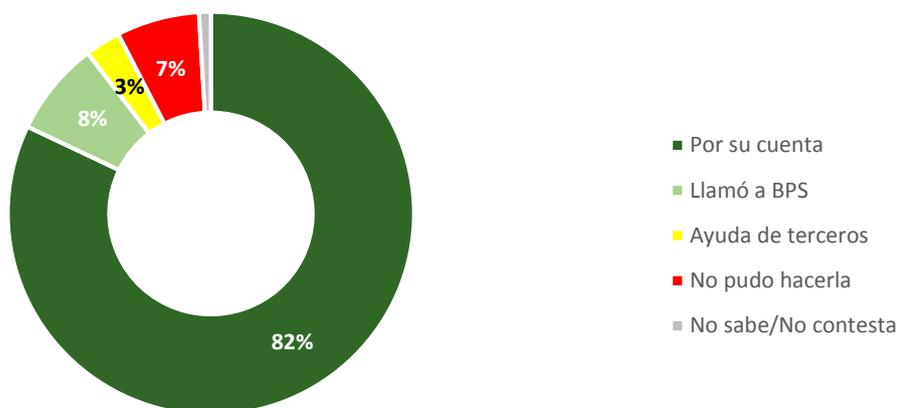
Gráfico 18: Satisfacción con atributos de atención web (en %), Pasivos, 2022.



Asimismo, se preguntó por la tenencia del usuario autenticado para hacer uso de los servicios en línea. Del total de personas encuestadas, 29% dicen tenerlo, y de éstas, 44% mencionaron haberlo utilizado en el último año. Acá vale hacer un señalamiento, al analizar esta situación entre quienes accedieron a la prestación más recientemente, se encuentra un incremento de diez puntos porcentuales en la tenencia del recurso. Posiblemente esto se deba a que estas personas, hayan tramitado el usuario autenticado durante su etapa activa.

En cuanto a las dificultades encontradas para su uso, se constata que el 82% pudo realizar la gestión por su propia cuenta, y un 8% lo hizo con asistencia del Organismo.

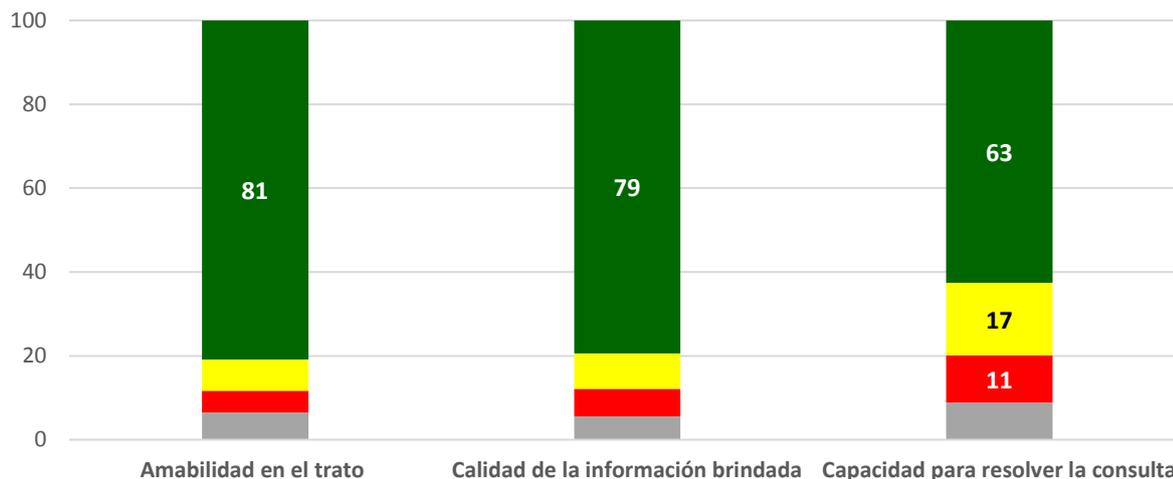
Gráfico 19: Gestiones a través de servicios en línea (en %), Pasivos, 2022.



Canal telefónico

Algo más de 1 de cada 4 personas manifiesta haber utilizado el canal telefónico el último año (26%). Los niveles de satisfacción con el uso son altos para el caso de la amabilidad en el trato, y la calidad de la información brindada, que rondan el 80% de respuestas positivas en ambos casos. Esto no se cumple en la evaluación de la capacidad para resolver la consulta, que presenta una satisfacción del 63%, combinada con un 17% de personas que expresan no tener opinión, y un 11% de personas que se declaran insatisfechas o muy insatisfechas. Nuevamente, puede que esto se relacione con las expectativas de las personas en cuanto a las posibilidades de resolución que tiene la gestión telefónica. Para saberlo, habría que analizar los resultados históricos y poner a prueba otras herramientas que puedan echar luz al respecto.

Gráfico 20: Satisfacción con atributos de atención telefónica (en %), Pasivos, 2022.



Resultados ATYR

Presentación

Para las encuestas de ATyR se realizó una muestra³⁷ de 5.000 empresas que tuvieran al menos una nómina (generada o presentada) entre enero 2021 y febrero 2022, y contaran al menos con un número de contacto. Para la extracción se solicitó la construcción de 5 estratos bajo el siguiente criterio:

Estrato 1: empresas unipersonales sin dependientes

Estratos 2 al 5: empresas con dependientes, siguiendo el criterio establecido en el Decreto N° 504/007³⁸.

Se encuestaron 1.000 de manera telefónica durante el mes de mayo.

Perfil de personas encuestadas

Las empresas encuestadas fueron contactadas al número de teléfono que tuviesen registrado en el BPS, estos refieren tanto al dueño del emprendimiento como a una gestoría o estudio contable. Por tramos de edad la distribución es equitativa en los tramos centrales, predominando quienes tienen 50 y más años. Al analizar por sexo, la mayoría son mujeres (66%). Esto podría estar explicado por la feminización que presenta este tipo de tareas contables y de gestoría.

³⁷ La muestra fue solicitada a *Sistemas de Información* de ATyR

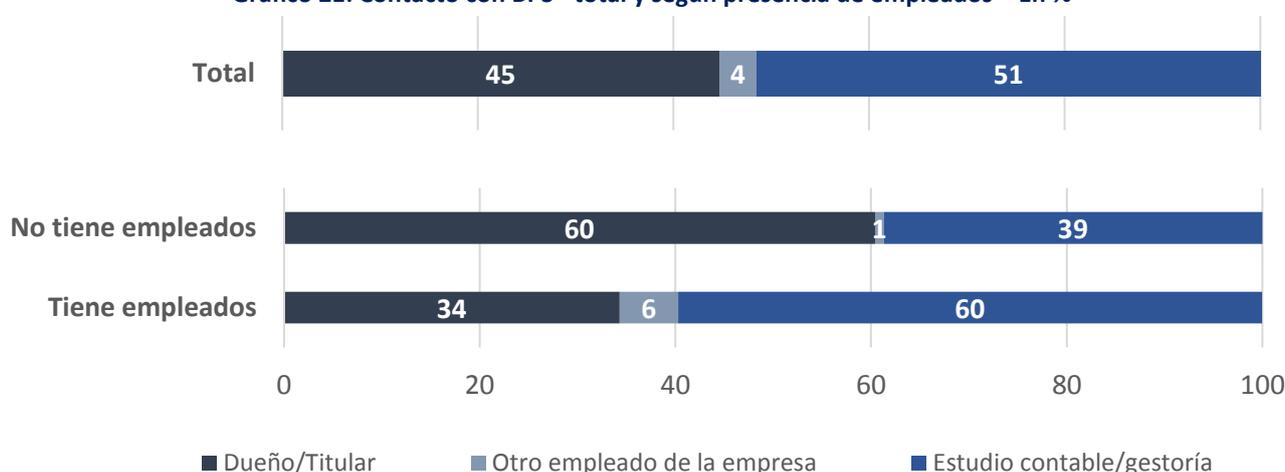
³⁸ <https://www.impo.com.uy/bases/decretos-originales/504-2007>

Tabla 2: Perfil de personas encuestadas según tramo de edad y sexo – En %

Tramo edad	%	Sexo	%
18 a 29	9	Varones	34
30 a 39	26	Mujeres	66
40 a 49	27		
50 y más	39		

Del total de encuestas realizadas, 45% corresponden al dueño/titular y 52% estudio contable o gestoría. Al indagar según tengan o no empleados, se destaca que la presencia de empleados aumenta sustancialmente la del gestor o estudio. Entre quienes no tienen empleados, el 60% de los contactos son de los dueños/titulares mientras que, para quienes tienen, los guarismos revierten.

Gráfico 21: Contacto con BPS - total y según presencia de empleados – En %



Evaluación de la atención del BPS (atributos)

Respecto a la evaluación sobre los distintos aspectos de la atención, se destaca positivamente la amabilidad, el estado de los locales, servicio y la tecnología. Atributos bien evaluados para todas las áreas de negocio. Asimismo, la insatisfacción también se encuentra, al igual que las otras áreas de negocio, en el tiempo de espera y la duración de los trámites. Si bien en términos comparativos con las otras áreas de negocio la evaluación es más baja en estos dos atributos, no se debe perder de vista que quienes son usuarios/as de ATyR, además de ser contribuyentes del Organismo, suelen ser más educados, más frecuentes en el uso y quizás hasta más exigentes en cuanto a la celeridad del trámite.

Figura 5: Puntuación media en atributos de atención y gestión, ATyR, 2022

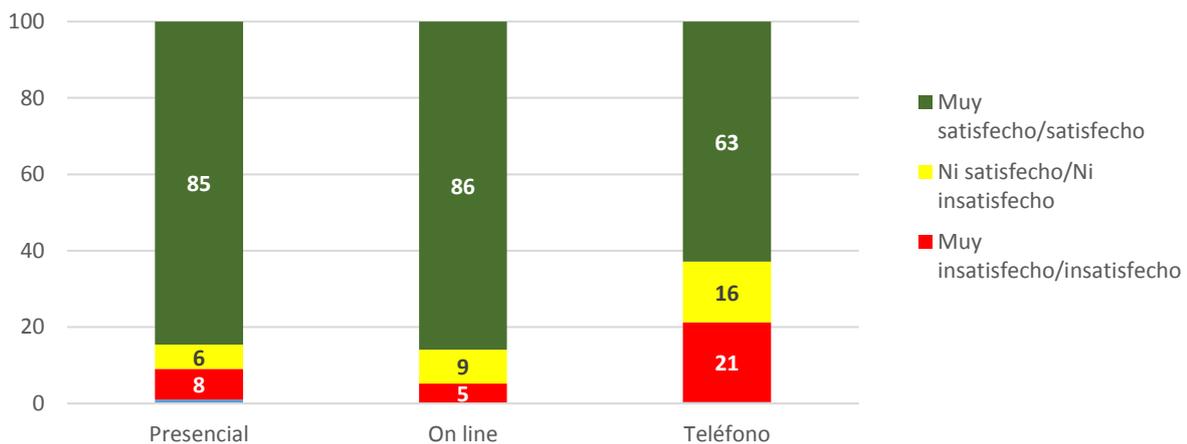


Satisfacción general con los canales

Sujeto al uso en el último año, se consultó al público de ATyR respecto a qué tan satisfechos/insatisfechos se encuentran, en términos generales, con los distintos canales de atención (presencial, web y telefónico). Del total de encuestas realizadas, el web resulta el más utilizado (83%), aún más que para activos (64%) y pasivos (26%). Esto es esperado dado el avance tecnológico del último tiempo, y el impulso hacia el uso de este canal en detrimento de la presencialidad. Para el canal telefónico, casi 1 de cada 3 (31%) dice haber llamado a realizar una consulta, y 19% concurrido presencialmente.

Condicionado a haber utilizado el canal, la satisfacción es alta (incluso más alta que en otras áreas de negocio), a excepción del teléfono. Para este último, 21% se encuentra insatisfecho/muy insatisfecho. Como se comentó, de la fase cualitativa se desprende que la insatisfacción con el servicio telefónico está relacionada con los tiempos de espera para ser atendidos.

Gráfico 22: Satisfacción general con los canales de atención (en %), ATYR, 2022.

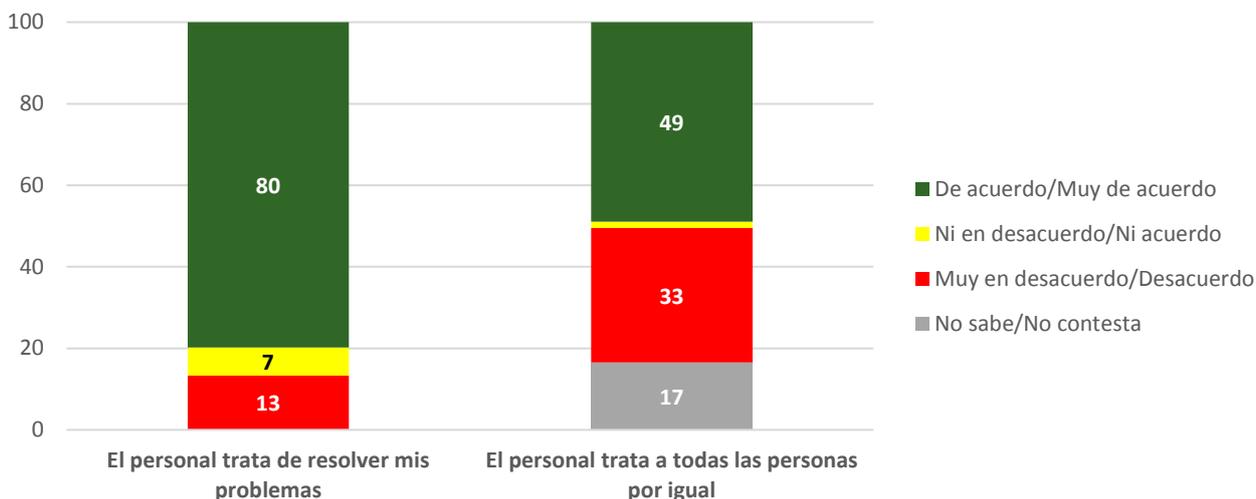


Canal presencial

Para quienes concurrieron en el último año de manera presencial (19%), se les consultó respecto a ciertas frases de acuerdo y desacuerdo con el personal por el que fueron atendidos. Este es un dato histórico relevado en todas las encuesta de satisfacción previas. El 80% está de acuerdo/muy de acuerdo en que el

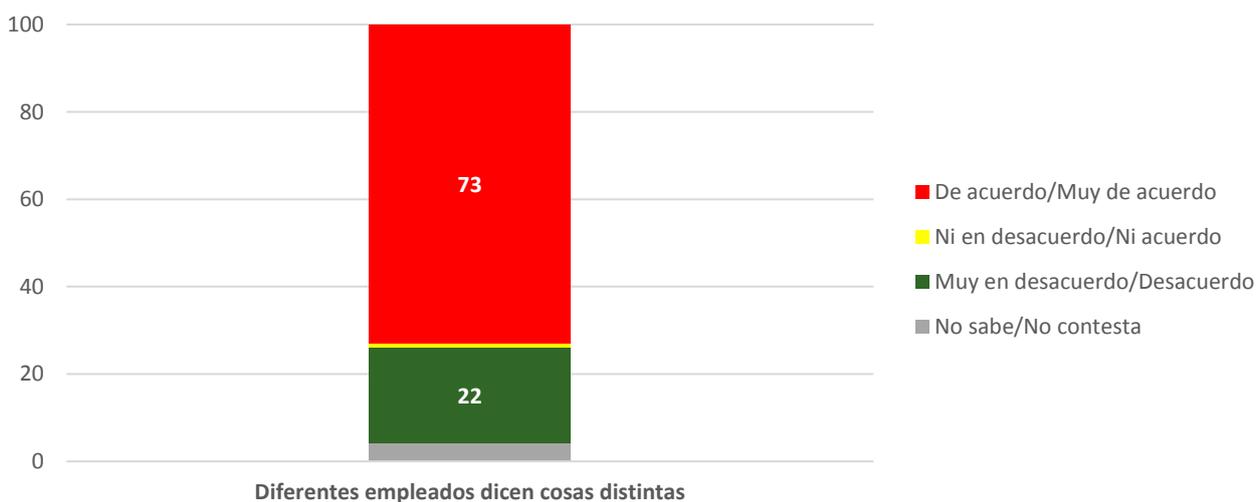
personal trata de resolver sus problemas, y 13% está en desacuerdo. Por su parte, respecto a que el personal trata a todas las personas por igual, casi 1 de cada 3 no está de acuerdo con esta afirmación y 17% no sabe/no contesta. Esto es razonable ya que no necesariamente las personas que concurren saben cómo tratan al resto. En los grupos de discusión de empresarios/as, y entrevistas en profundidad con gestores de la fase cualitativa, se relevó que en ATyR quienes se encuentran menos empoderados y más vulnerables reciben un trato diferencial por parte de quienes atienden de manera presencial.

Gráfico 23: Nivel de acuerdo con atributos de la atención presencial I (en %), ATYR, 2022.



Por su parte, casi 2 de cada 3 (73%) está de acuerdo en que diferentes empleados dicen cosas distintas. Es dable mencionar que estos guarismos son elevados en el histórico de las encuestas, con un comportamiento oscilante entorno a estos valores. Para 2018 se encontraba cercano al 60%.

Gráfico 24: Nivel de acuerdo con atributos de la atención presencial II (en %), ATYR, 2022.

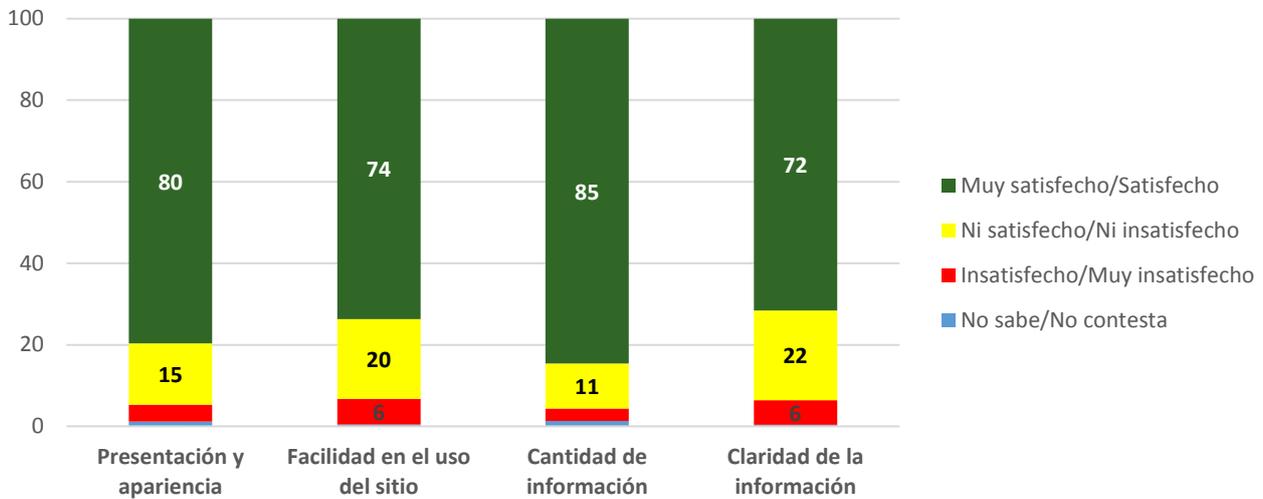


Canal Web

Sujeto al uso del canal web (83%), se preguntó a las empresas respecto a ciertos atributos de la página web. En general la satisfacción es alta para todos pero, se destacan porcentajes elevados de personas que no

tienen una opinión formada al respecto. Para la facilidad en el uso del sitio y claridad de la información, en el entorno de 20% no está ni satisfechos/ni insatisfechos.

Gráfico 25: Satisfacción con atributos de página web (en %), ATYR, 2022.



Adicionalmente, condicionado al uso del consúltenos en el último año (43%), se indagó sobre ciertas características del servicio brindado. Se destaca el mayor uso entre quienes tienen empleados en comparación con quienes no (50% y 31% respectivamente). Para todos los atributos (Gráfico 26) se observan porcentajes elevados de personas que no están ni satisfechas/ni insatisfechas, es decir, no tienen una opinión formada. Es menester señalar la insatisfacción respecto al tiempo transcurrido hasta obtener respuesta. El 40% dicen estar insatisfechas. Si bien esto es una alerta importante, no se debe perder de vista que esta encuesta en particular no indica dónde está el problema, sino que da un aviso por donde trabajar. Además, los tiempos suelen ser subjetivos a cada persona y suelen estar sujetos a la demanda de celeridad de quien realiza las consultas. En el Gráfico 27 se presenta la satisfacción con la respuesta obtenida del consúltenos. La satisfacción alcanza 64% y 1 de cada 5 dice estar insatisfecho (20%).

Gráfico 26: Satisfacción atributos consúltenos (en %), ATYR, 2022.

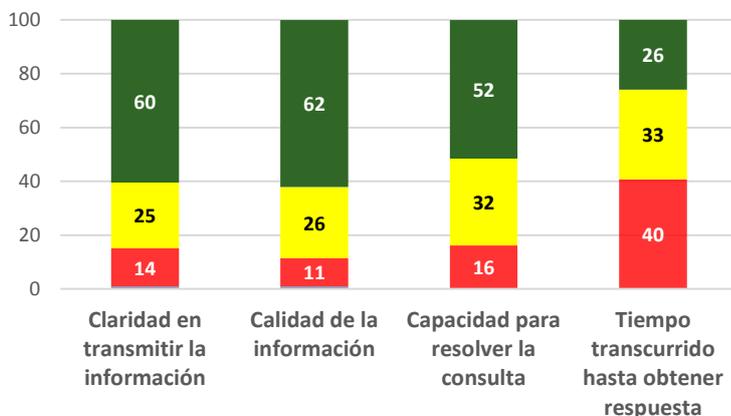
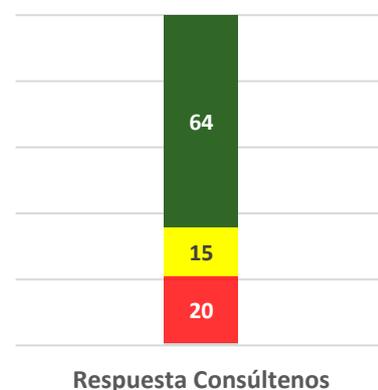
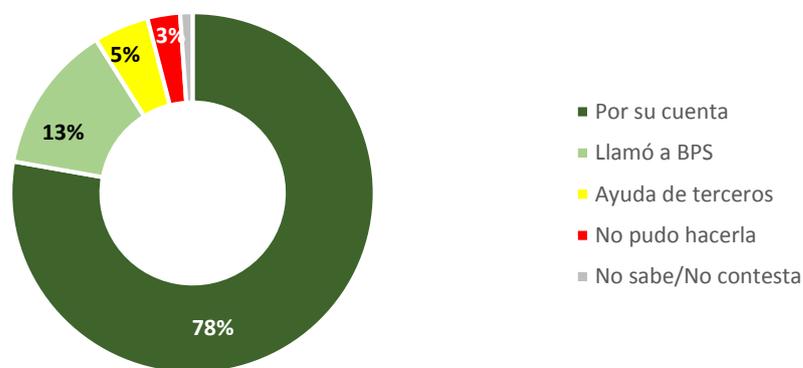


Gráfico 27: Satisfacción respuesta consúltenos (en %), ATYR, 2022.



Por último, 65% intentó realizar un trámite o gestión con su usuario autenticado a través de los servicios en línea. Al distinguir según tengan o no empleados, los guarismos alcanzan 74% y 53%. No se observan dificultades sobre este punto ya que cerca de 90% pudo realizarlo, por su cuenta (78%) o llamando al BPS (13%). Si se da apertura a este último dato considerando la presencia o no de empleados, 81% de quienes tienen pudieron por su cuenta y 6% no pudo. Para quienes no tienen, estos guarismos alcanzan 74% y 1% respectivamente. Esto denota, para el primer caso, que el hecho de tener empleados hace al uso más frecuente de los servicios en línea, esperando que la habilidad en el uso esté más incorporada que quienes no. Por su parte, respecto a quienes no pudieron hacerla, tener o no empleados también modifica los porcentajes. Esto se podría justificar en el hecho de tener mayor uso a través de este canal por el hecho de tener empleados, podría generar alguna dificultad para quienes se encargan de las gestiones con el organismo.

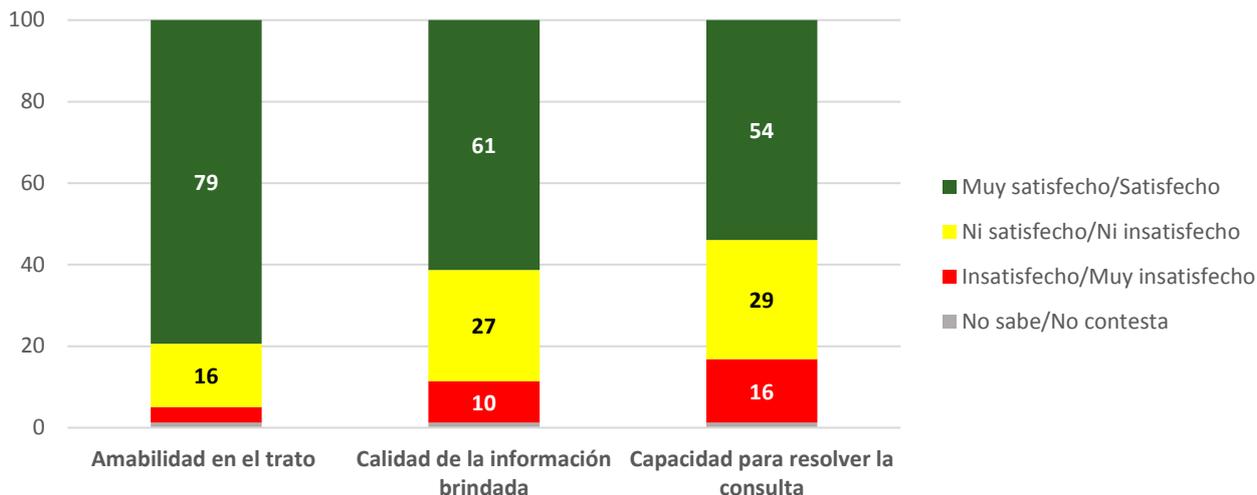
Gráfico 28: Gestiones a través de servicios en línea (en %), ATYR, 2022.



Canal telefónico

Casi 1 de cada 3 de las personas encuestadas de ATyR dicen haber utilizado el canal telefónico en el último año (31%), siendo mayor el uso entre quienes tienen empleados (aproximadamente 10 puntos porcentuales). Al consultar a quienes lo utilizaron sobre ciertos atributos de la atención como la amabilidad en el trato, la calidad de la información brindada y la capacidad para resolver la consulta, las dos primeras reciben una buena evaluación, pero se encuentra una alerta respecto al último atributo (en el entorno de 16% dicen estar insatisfechos). Esto podría deberse a qué es lo que esperan las personas que pueda informarse o resolverse a través de este canal, situación que debería ahondarse con otra herramienta que permita conocer con mayor exactitud los motivos que hacen a la insatisfacción. Adicionalmente, respecto a la calidad de la información y la capacidad para resolver la consulta, se destacan altos porcentajes de personas que no tienen una opinión formada al respecto (27% y 29% respectivamente).

Gráfico 29: Satisfacción con atributos de la atención telefónica (en %), ATYR, 2022.



Recomendaciones de relevamiento: poblaciones y cuestionarios

Tras haber finalizado el relevamiento surgen algunos ajustes para realizar a los formularios de encuestas a fin de mejorarlos. Por un lado, en el caso de las personas jubiladas y pensionistas, sería valioso incorporar el nivel de uso y satisfacción con el canal presencial para quienes accedieron a la prestación recientemente o se encuentran en tramitación. Además, sería apropiado quitar la consulta sobre el grado de satisfacción acerca de la información de fecha y lugar de cobro de la página web. Los altos guarismos de no respuesta indican que se encuentra en desuso.

Por otro lado, para todas las áreas de negocio, es pertinente revisar la formulación de las preguntas de acuerdo/desacuerdo con atributos de atención presencial. Hoy en día se encuentran enunciadas por la negativa, lo que dificulta su comprensión y posterior presentación. Esta modificación debe realizarse cuidadosamente a fin de no perder la comparabilidad con el histórico.

Por último, es menester incluir en todas las áreas de negocio, el apartado sobre comunicación institucional para saber el nivel de información de cada público y qué vías resultarían las más adecuadas para el contacto.

Reflexiones finales

El camino realizado deja en evidencia algunas cuestiones claves acerca de la imagen del BPS, la experiencia de las personas, las debilidades y las fortalezas. La institución cuenta con una muy buena imagen en el público en general, es de las empresas públicas más y mejor puntuadas por la población. Este público lo identifica con sus múltiples funciones, prestaciones y servicios.

Además, queda muy claro que la experiencia con la institución mejora la evaluación. Esto puede observarse en varias partes del recorrido. Por un lado, al comparar los guarismos obtenidos en la evaluación global por el público en general y por cada una de las áreas de negocios se constata un incremento en la satisfacción positiva de estos últimos grupos. Por otro, al cotejar la puntuación media obtenida para los distintos atributos de gestión (amabilidad, estado de los locales, eficiencia, etc.), se reafirma esta constatación. Ahora bien, si se analiza la distancia entre el público en general y cada área de negocio, se verifica que la brecha más

marcada es con pasivos y la menos con ATYR. Esto parecería indicar que la imagen mejora entre el público que tiene contacto, pero no es tan buena cuando este contacto es muy frecuente. Asimismo, esta distancia diferencial puede tener relación, con el tipo de vínculo de unos y otros con la institución. Mientras las personas jubiladas son en la actualidad beneficiarias, las otras son contribuyentes (lo que puede impactar en la percepción).

Más allá de estas diferencias entre público, cuando se ahonda en las debilidades, se constata que los tiempos, algunas características de la atención presencial, y la percepción sobre la claridad/calidad de la información aparecen de manera recurrente como puntos de alerta.

En relación a los tiempos, los de espera general, los de espera en atención telefónica, y la demora en la respuesta del consúltenos, son aspectos que aparecen como problemáticos o, al menos, con bastante espacio de mejora. El relevamiento realizado no permite saber si se trata de una cuestión particular (de ciertas áreas o trámites) o una cuestión general. Para ello es necesario ahondar en otras herramientas (como registros administrativos u otras encuestas), que complementen esta información.

En lo que respecta a la atención presencial, la alta proporción de personas que indican encontrarse de acuerdo con la afirmación Diferentes empleados dicen cosas distintas en las tres áreas de negocios, invitan a prestar atención a este punto. Al igual que con el tema tiempos, la encuesta no permite saber si es un problema particular o general, pero enciende una alerta sobre este punto. Nuevamente, para saberlo con exactitud es necesario poner en juego otras herramientas. Posiblemente, algunos de los proyectos de mejora de gestión que hoy tienen lugar en la institución (seguimiento de tickets, el derecho a entender, entre otros) puedan contribuir a echar luz sobre este aspecto.

En lo que hace a la calidad/claridad de la información, vale destacar que para los diferentes canales analizados por los distintos públicos seleccionados, se encuentra una alta proporción de personas que (habiendo hecho uso de los canales) no pueden emitir una opinión (negativa o positiva) sobre este aspecto. Esto, si bien no denota a priori un problema, es una alerta a atender.

Acerca de las fortalezas; la amabilidad, la tecnología y la eficiencia del personal aparecen como los aspectos mejor valorados por todos los públicos. Al respecto de la amabilidad, vale señalar que es un factor determinante de la experiencia de las personas, y por lo tanto, es un aspecto de gran importancia. El estudio cualitativo realizado en el marco de este proyecto, dejó en evidencia que la amabilidad en el trato pondera positivamente la satisfacción con independencia del resultado de la gestión.

Vinculado a la tecnología (que corresponde en la percepción de las personas a las posibilidades de gestión online), no es para todas las personas. Los resultados de este estudio, en conjunto con los del relevamiento cualitativo, muestran que existe un colectivo de personas con preferencias por los canales más tradicionales (presencial y telefónico) y dificultades para la migración a lo digital (personas de menores recursos, personas mayores, entre otras). Esto invita a no descuidar la atención por las otras vías, a pesar de que su peso relativo esté en caída.

Anexo 1

Ficha metodológica	
Condición de elegibilidad	En la encuesta de opinión, las personas deben contar con acceso a telefonía celular o fija, y ser mayor de 18 años. Para las de satisfacción, deben haber recibido una prestación de actividad (enfermedad, maternidad, cuidados parentales, desempleo), estar percibiendo (o estén en trámite) jubilaciones y/o pensiones, o hayan contribuido al BPS en calidad de empresarios/as. Todo en referencia el año inmediatamente previo a la realización de la encuesta. Para ambas encuestas deben estar ubicados en cualquier parte del territorio nacional.
Tasa de respuesta	Para pasivos se concretaron 826 encuestas y para cada una de las otras áreas de negocio 1.000. La dificultad presentada para el primer caso se explica en un problema de calidad de los datos de contacto que se encuentran desactualizados. Esto no compromete la representatividad del estudio, pero da cuenta de un problema en la información de contacto que debería preverse para futuros contactos de BPS con esta población. Las tasas de respuesta oscilan entre 16% y 25%, siendo la más baja la encontrada para pasivos y la más alta para activos.
Muestras	
Opinión Pública	Población mayor de 18 años con acceso a telefonía celular o fija en todo el país. Se realizó un sorteo aleatorio multietápico, con la proporción de prefijos de los teléfonos fijos de acuerdo a la zona geográfica y de los móviles de acuerdo a la participación de cada empresa de telefonía en el total de celulares activos.
Activos	Personas beneficiarias de desempleo, enfermedad, maternidad, paternidad y cuidados parentales en el período comprendido entre enero 2021 y febrero 2022. Se contabilizan las personas una única vez según el beneficio para el que contaba con fecha de emisión más reciente y se quitan los individuos para los que figura fecha de fallecimiento. Luego se procede a estratificar la población de acuerdo a las prestaciones y se toma la muestra de 4.500 individuos en forma proporcional a cada estrato.
Pasivos	Se parte del stock de beneficiarios/as de pasividades contributivas (jubilaciones y pensiones por fallecimiento) en el período comprendido entre enero 2021 y febrero 2022, y solicitudes pendientes de las mismas prestaciones desde agosto 2021 al momento de extracción de la muestra. Se contabilizan las personas una única vez y se quitan los fallecidos. Luego se procede a estratificar en 4 grupos (stock jubilados, stock pensionistas, solicitud de jubilación en trámite y solicitud de pensión en trámite) y se toma la muestra de 4.900 individuos en forma proporcional a cada estrato.
ATyR	Se seleccionó una muestra de 4.500 empresas que tengan al menos una nómina (generada o presentada) entre enero 2021 y febrero 2022, y al menos un número de teléfono de contacto. Para la extracción se solicitó dividir la población en 5 estratos: estrato 1: empresas unipersonales sin dependientes los restantes 4 estratos de empresas con dependientes, según tamaño de la empresa por cantidad de empleados siguiendo el criterio establecido en el Decreto N° 504/007. La extracción se solicitó proporcional al tamaño de cada estrato.

Anexo 2

Cuestionario de Opinión Pública

Buenas tardes, mi nombre es _____ y trabajo para CIFRA, una empresa que hace estudios de mercado y de opinión pública. En esta encuesta querríamos su evaluación de los servicios que brindan distintas instituciones. (SI ES MENOR DE 18, AGRADECER Y TERMINAR).

Sus respuestas son TOTALMENTE anónimas.

P1. ¿Con qué género se identifica?

1. Hombre 2. Mujer 3. Otro

P2. ¿En qué departamento reside?

LISTADO

P3. ¿Podría decirme su edad? (ANOTAR NUMERO, de 18 a 99)
(ANOTAR)_____

P4A. "Cuota hombre"

P4B. "Cuota mujer"

Evaluación general

5. Le voy a nombrar distintas instituciones públicas y el pido que evalúe cada una. Por ejemplo, ¿cuál es su evaluación general de la OSE, muy buena, buena, ni buena ni mala, mala o muy mala?

CODIGO

1. Muy mala
2. Mala
3. Ni/Ni
4. Buena
5. Muy buena
99. No sabe, no contesta

OSE

BPS

ANTEL

UTE

Banco de Seguros

ANCAP

Banco Hipotecario

6. Pensando en el BPS, ¿diría que ha mejorado o empeorado en los últimos 10 años?

1. Mejoró mucho
2. Mejoró
3. Permanece igual
4. Empeoró
5. Empeoró mucho
99. No sabe, no contesta

7. ¿Cuál considera que es la principal razón por la cual el BPS mejoró/empeoró?

8. ¿Cuáles servicios recuerda que presta el BPS? (NO SUGERIR, MARCAR TODOS LOS QUE MENCIONE)

- Jubilaciones
Subsidio por desempleo
Subsidio por maternidad
Subsidio por enfermedad
Asignaciones familiares
Servicio de atención (médica) materno infantil
Asignación de viviendas a pasivos
Lentes, prótesis
Gestión de empresas (ATYR)
Otro (ANOTAR)

9. Le voy a pedir que evalúe el funcionamiento de los distintos servicios del BPS, por lo que ha oído, no importa si usted los utiliza o no. Usando la escala donde 1 es muy malo y 5 muy bueno, ¿qué puntaje le pondría al servicio de CODIGO

1. Muy malo
2. Malo
3. Ni/Ni
4. Bueno
5. Muy bueno
99. No sabe, no contesta

- Jubilaciones
Subsidio por desempleo
Subsidio por maternidad
Subsidio por enfermedad
Asignaciones familiares
Servicio de atención (médica) materno infantil
Asignación de viviendas a pasivos
Gestión de empresas (ATYR)

10. PASANDO AHORA A LA ATENCION QUE BRINDA EL BPS, y usando la misma escala donde 1 es muy malo y 5 muy bueno, ¿qué puntaje le pondría a...?

CODIGO

1. Muy malo
2. Malo
3. Ni/Ni
4. Bueno
5. Muy bueno
99. No sabe, no contesta

- a. el servicio que brinda
b. La facilidad de los trámites
c. La duración de los trámites
d. El tiempo de espera en ser atendido
e. La amabilidad del personal
f. La eficiencia del personal
g. El estado de los locales
h. la tecnología que tiene el BPS

11. ¿Alguna vez se contactó con el BPS o concurre para pedir información o realizar algún trámite? (SI SE CONTACTÓ) ¿Con qué frecuencia se contactó en el último año?

1. Varias veces por mes
2. Una vez por mes
3. Algunas veces en el año
4. Una vez en el año
5. No se contactó en el último año, antes
6. Nunca se contactó
99. Ns/Nc

12. (SI SE CONTACTO EN EL ULTIMO AÑO) En el último año, ¿alguna vez recurrió al BPS para...? (LEER TODAS Y MARCAR LAS GESTIONES QUE REALIZÓ)

- Tramitar jubilación o pensión
- Tramitar subsidio por desempleo
- Tramitar subsidio por maternidad
- Tramitar subsidio por enfermedad
- Tramitar asignaciones familiares
- Servicio de atención (médica) materno infantil
- Gestión por su empresa

Atención presencial

13. Para realizar alguna de esas gestiones, ¿Ud. tuvo que concurrir PERSONALMENTE a las oficinas del BPS?

1. Sí, para alguna sí
2. No

14. (SI CONCURRIO) ¿Se agendó antes de concurrir, o fue directamente a las oficinas a averiguar?

1. Se agendó antes en la web
2. Se agendó antes por teléfono
3. Fue directamente a las oficinas
99. Ns/Nc

15. (SI CONCURRIO) Pensando en el sector al que concurre, ¿Cuál es su nivel de satisfacción con el personal que lo atendió?

1. Muy insatisfecho
2. Insatisfecho
3. Ni satisfecho ni insatisfecho
4. Satisfecho
5. Muy satisfecho
99. No sabe, no contesta

Atención telefónica

16. ¿Sabe si el BPS tiene un servicio de atención telefónica? (SI SABE) ¿Y llamó alguna vez al servicio telefónico DEL BPS en el último año?

1. No tiene
2. No sabe si tiene
3. Tiene, no llamó en último año
4. Tiene, llamó en último año
99. Ns/Nc

17. (SI LLAMO) ¿Cuál es su nivel de satisfacción general con el servicio de atención telefónica?

1. Muy insatisfecho
2. Insatisfecho
3. Ni satisfecho ni insatisfecho
4. Satisfecho
5. Muy satisfecho
99. No sabe, no contesta

Página Web

18. ¿Consultó alguna vez la página web del BPS? (SI CONSULTÓ) ¿En el último año o antes?

1. No consultó
2. Consultó, no en el último año
3. Consultó en el último año
99. Ns/Nc

19. (SI CONSULTÓ) ¿Para qué visitó la página web, para hacer una consulta, para realizar un trámite, para buscar información?

1. Realizar una consulta
2. Realizar un trámite
3. Buscar información
99. Ns/Nc
- Otra (ANOTAR)

20. (SI CONSULTÓ) ¿Cuál es su nivel de satisfacción general con la página web del BPS?

1. Muy insatisfecho
2. Insatisfecho
3. Ni satisfecho ni insatisfecho
4. Satisfecho
5. Muy satisfecho
99. No sabe, no contesta

Servicios en línea

21. ¿Sabe que puede tener un usuario personal para realizar trámites y gestiones en línea a través de la página web del BPS? (SI SABE) ¿Usted tiene un usuario personal en el BPS?

1. No sabe
2. Sabe, no tiene
3. Sabe, tiene

22. (SI NO TIENE) ¿Le interesaría tener un usuario personal en el BPS para realizar trámites y gestiones en línea?

1. Seguro sí
2. Probablemente sí
3. No le interesa
99. Ns/Nc

23. (SI TIENE USUARIO) ¿Trató de realizar alguna gestión o trámite utilizando ese usuario personal a través de la web del BPS en el último año?

1. Si
2. No

24. (SI TRATO DE REALIZAR UNA GESTION) ¿Y logró realizar la gestión que quería por su cuenta, tuvo que llamar al BPS o pedir ayuda para hacerla, o al fin no pudo hacerla?

1. Logró por su cuenta
2. Logró después de llamar al BPS
3. Logró después de pedir ayuda a otro (del hogar/del trabajo)
4. No pudo hacerla
99. Ns/Nc

Comunicación

25. ¿Ud. se considera informado sobre los beneficios que brinda el BPS a la población?

1. Muy informado
2. Bastante informado
3. Poco informado
4. Nada informado
99. Ns/Nc

26. ¿Cuál sería el mejor medio para que el BPS brinde información a la población?

1. TV
2. Radio
3. Prensa papel
4. Su sitio en internet
5. Redes sociales
6. Locales BPS
7. Mensajes de texto

27. ¿Cómo evalúa la comunicación que el BPS realiza en los medios de comunicación?

1. Muy mala
2. Mala
3. Ni/Ni
4. Buena
5. Muy buena
77. No recuerda ninguna
99. Ns/Nc

28. ¿Ud. recuerda alguna comunicación reciente del BPS? (SI RECUERDA) ¿Recuerda qué comunicaba?

1. No recuerda ninguna comunicación
2. Recuerda, pero no de qué trataba

Recuerda (ANOTAR) _____

29. Si usted necesitara informarse sobre alguna gestión que debe realizar en el BPS, ¿adónde buscaría esa información?

1. Iría a un local BPS
2. Llamaría al teléfono del BPS
3. Buscaría información en el sitio web del BPS
4. Mandaría un mail al BPS
5. Preguntaría en el trabajo
9. Ns/Nc

30. (SI MENCIONA LUGAR) ¿Por qué buscaría información allí?

1. Es el único que conoce
2. Es lo más cómodo/rápido
3. Es el más confiable
4. Otro

31. Para finalizar, ¿cuánto tiempo piensa que demora el trámite para obtener una jubilación o pensión del BPS?

32. ¿Considera que ese trámite es (LEER ALTERNATIVAS)?

1. Muy sencillo
2. Sencillo
3. Ni/Ni, depende
4. Complicado
5. Muy complicado
9. Ns/Nc

Datos del encuestado/a

33. ¿Cuál es el último año de educación que ha completado?

1. Sin educación formal
2. Primaria
3. Ciclo básico incompleto o completo (hasta 3°)
4. Bachillerato incompleto o completo (4° o más)
4. Terciaria no universitaria
5. Terciaria universitaria

P34. ¿Ud. trabaja?

1. Trabaja
2. Está en seguro de paro
3. Jubilado
4. Desocupado
5. Estudia (no trabaja ni en seguro)
6. Ama de casa
7. Rentista, pensionista, no hace nada
99. Ns/Nc

35. (SI TRABAJA o JUBILADO) ¿Es/era empleado, trabaja por cuenta propia, es patrón? SI TRABAJA EN LOS DOS, EN EL QUE GANA MÁS)

1. Empleado público
2. Empleado privado
3. Cuenta propia con local
4. Cuenta propia sin local
5. Patrón con empleados
6. Miembro de cooperativa
7. Trabajador no remunerado
9. Ns/Nc

36. (SI TRABAJA O JUBILADO) ¿Qué tareas realiza/ba en ese trabajo?

1. Director/gerente
2. Profesional universitario
3. Técnico
4. Empleado de oficina
5. Trabajador de servicios, comercio
6. Obrero calificado/operador de máquinas
7. Obrero no calificado
8. Fuerzas Armadas
9. Ns/Nc

Cuestionario de Pasivos

Buenas tardes, ¿podría hablar con ...? Mi nombre es _____ y estoy llamando desde CIFRA, una empresa que hace estudios de opinión pública. En esta ocasión, estamos haciendo un estudio para el BPS, que quiere evaluar los servicios que presta, e interesa su experiencia como usuario. Sus respuestas son TOTALMENTE anónimas.

Evaluación general

1. Para comenzar, ¿cuál es su evaluación general del BPS? (LEER ALTERNATIVAS)

1. Muy mala
2. Mala
3. Ni buena ni mala
4. Buena
5. Muy buena
9. No sabe, no contesta

2. ¿Diría que el BPS ha mejorado o empeorado en los últimos 10 años? (PREGUNTAR MATIZ)

1. Mejoró mucho
2. Mejoró
3. Permanece igual
4. Empeoró
5. Empeoró mucho
9. No sabe, no contesta

3. Pensando en las gestiones que realizó en el BPS VINCULADAS A SU JUBILACION/PENSIÓN, y utilizando una escala de 1 muy insatisfecho a 5 muy satisfecho, ¿qué puntaje le pondría al... (LEER FRASES DE A UNA Y MARCAR)

CODIGO DE RESPUESTAS:

1. Muy insatisfecho
2. Insatisfecho
3. Ni satisfecho ni insatisfecho
4. Satisfecho
5. Muy satisfecho
9. No sabe, no contesta

a. Servicio que recibió

b. La facilidad de los trámites

c. La duración de los trámites

d. El tiempo de espera en ser atendido

e. La amabilidad del personal

f. La eficiencia del personal

g. El estado de los locales

h. la tecnología que tiene el BPS

Trámite jubilatorio

4. Respecto al trámite de su jubilación/pensión en el BPS, ¿cuándo lo tramitó? (LEER ALTERNATIVAS)

1. Está tramitando
2. Finalizó en los últimos 2 años
3. Finalizó hace más de 2 años
9. Ns/Nc

5. (SI P3=3) ¿Cuánto hace que cobra su jubilación/pensión?

1. Más de 2 años, hasta 5
2. 6 a 10 años
3. Más de 10 años
9. Ns/Nc

6. ¿En cuál departamento realizó el trámite?

1. Montevideo
2. Artigas
3. Canelones
4. Cerro Largo
5. Colonia
6. Durazno
7. Flores
8. Florida
9. Lavalleja
10. Maldonado
11. Paysandú
12. Rio Negro
13. Rivera
14. Rocha
15. Salto
16. San José
17. Soriano
18. Tacuarembó
19. Treinta y Tres

SOLO SI RESPONDIÓ 1 O 2 EN P3

7. Pensando en la información que le brindaron en el BPS cuando empezó a gestionar su jubilación/pensión, usando una escala donde de 1 Muy insatisfecho a 5 Muy satisfecho, ¿qué puntaje le pondría a...

CODIGO

1. Muy insatisfecho
2. Insatisfecho
3. Ni satisfecho ni insatisfecho
4. Satisfecho
5. Muy satisfecho
9. No sabe, no contesta

a. La información sobre cómo hacer los trámites?

b. La información sobre los documentos y requisitos para poder iniciar los trámites?

c. la claridad de los formularios a completar

SOLO SI RESPONDIÓ 1 O 2 EN P3

8. Refiriéndose a los trámites que realizó para su jubilación/pensión, le pido que me diga si está de acuerdo o en desacuerdo con las siguientes frases. (PREGUNTAR MATIZ)

Los documentos solicitados son fáciles de obtener

1. Muy en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Ni en desacuerdo ni de acuerdo
4. De acuerdo
5. Muy de acuerdo
9. No sabe, no contesta

Hay que contactarse/ir pocas veces al BPS para culminar el trámite de la jubilación/pensión

1. Muy en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Ni en desacuerdo ni de acuerdo
4. De acuerdo
5. Muy de acuerdo
9. No sabe, no contesta

9. SOLO SI RESPONDIÓ 2 EN P3 ¿Cuánto tiempo transcurrió desde que comenzó a gestionar su jubilación hasta que culminó el trámite?

1. Menos de 60 días (menos de 2 meses)
2. Más de 2 meses, hasta 4
3. Más de 4 meses hasta 6
4. Más de 6 meses hasta 12
5. Más de un año
9. Ns/Nc

10. (SOLO SI RESPONDIÓ 1 EN P3) ¿Cuánto tiempo hace que está realizando el trámite para obtener su jubilación/pensión?

1. Menos de 60 días (menos de 2 meses)
2. Más de 2 meses, hasta 4
3. Más de 4 meses hasta 6
4. Más de 6 meses hasta 12
5. Más de un año
9. Ns/Nc

11. SOLO SI RESPONDIÓ 1 o 2 EN P3

¿Está satisfecho o insatisfecho con la duración del trámite? (PREGUNTAR MATIZ)

1. Muy insatisfecho
2. Insatisfecho
3. Ni satisfecho ni insatisfecho
4. Satisfecho
5. Muy satisfecho
9. No sabe, no contesta

Atención presencial

12. (PARA TODOS) La última vez que concurrió por una gestión de su jubilación/pensión, ¿Se agendó antes de concurrir? (SI SE AGENDO) ¿Cómo se agendó?

1. Se agendó antes en la web
2. Se agendó antes por teléfono

3. Se agendó en el mostrador de la oficina
4. No se agendó, fue y lo atendieron
9. Ns/Nc

13. (SI SE AGENDO) ¿Cuál es su nivel de satisfacción general con el funcionamiento de la agenda? (LEER ALTERNATIVAS)

1. Muy insatisfecho
2. Insatisfecho
3. Ni satisfecho ni insatisfecho
4. Satisfecho
5. Muy satisfecho
9. No sabe, no contesta

14. (SI SE AGENDO) ¿Por qué está satisfecho/insatisfecho con el funcionamiento de la agenda?

Pregunta abierta

(SE CAMBIA DE LUGAR)

15. Ahora le voy a leer algunas afirmaciones, y le pido que me diga si está de acuerdo o en desacuerdo con cada una. (PREGUNTAR MATIZ)

CODIGO

1. Muy en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Ni en desacuerdo ni de acuerdo
4. De acuerdo
5. Muy de acuerdo
9. No sabe, no contesta

Diferentes empleados dicen cosas distintas

El personal trata de resolver mis problemas

c. El personal trata a todos los usuarios por igual

Página web

16. En el último año ¿consultó alguna vez la página web del BPS?

1. Sí, consultó en el último año
2. No consultó, Ns/Nc

17. (SI CONSULTÓ) ¿Para qué la usó, para consultar información o para hacer un trámite?

1. Realizar trámites
2. Consultar información
3. Ambas
9. No sabe, no contesta

18. (SI CONSULTÓ) ¿Cuál es su nivel de satisfacción general con la página web del BPS? (LEER ALTERNATIVAS)

1. Muy insatisfecho
2. Insatisfecho
3. Ni satisfecho ni insatisfecho
4. Satisfecho
5. Muy satisfecho
9. No sabe, no contesta

19. (SI CONSULTÓ) Ahora le voy a nombrar algunos aspectos específicos sobre la información general de la página Web. En una escala de 1 Muy insatisfecho a 5 Muy satisfecho, ¿qué puntaje le pondría a...?

CODIGO

1. Muy insatisfecho
2. Insatisfecho
3. Ni satisfecho ni insatisfecho
4. Satisfecho
5. Muy satisfecho
9. No sabe, no contesta

- a. La presentación y apariencia del sitio web del BPS
- b. La facilidad en el uso del sitio
- c. La cantidad de información que tiene
- d. La claridad de la información que tiene el sitio del BPS
- e. La facilidad para consultar fechas de cobro/pago

Servicios en línea

20. ¿Sabe que puede tener un usuario personal para realizar trámites y gestiones en línea a través de la página web del BPS? (SI SABE) ¿Usted tiene un usuario personal en el BPS?

1. No sabe que puede tener usuario
2. Sabe, no tiene
3. Tiene usuario personal BPS

21. (SI TIENE USUARIO) ¿Trató de realizar alguna gestión o trámite utilizando ese usuario personal a través de la web del BPS en el último año?

1. Sí
2. No, Ns/Nc

22. (SI TRATO) ¿Y logró realizar la gestión que quería por su cuenta, tuvo que llamar al BPS o pedir ayuda para hacerla, o al fin no pudo hacerla?

1. Logró por su cuenta
2. Logró después de llamar al BPS
3. Logró después de pedir ayuda a otro (del hogar/del trabajo)
4. No pudo hacerla
9. Ns/Nc

23. (SI REALIZO/COMENZO TRAMITE) Ahora le voy a nombrar algunos aspectos sobre los servicios en línea, a los que se accede a través del usuario personal del BPS. En una escala de 1 Muy insatisfecho a 5 Muy satisfecho, ¿qué puntaje le pondría a...?

CODIGO

1. Muy insatisfecho
2. Insatisfecho
3. Ni satisfecho ni insatisfecho
4. Satisfecho
5. Muy satisfecho
9. No sabe, no contesta

- a. La facilidad en el uso de las pantallas (amigabilidad)
- b. La claridad de las ayudas para realizar el trámite en línea
- c. La posibilidad de realizar distintos trámites en línea

Atención telefónica

24. ¿Utilizó el servicio telefónico del BPS en el último año?

1. Sí
2. No, Ns/Nc

23. (SI USO) ¿Cuál es su nivel de satisfacción general con el servicio de atención telefónica? (LEER ALTERNATIVAS)

1. Muy insatisfecho
2. Insatisfecho
3. Ni satisfecho ni insatisfecho
4. Satisfecho
5. Muy satisfecho
9. No sabe, no contesta

25. (SI USO) Ahora le voy a nombrar algunos aspectos específicos del servicio de atención telefónica. En una escala de 1 Muy insatisfecho a 5 Muy satisfecho, ¿qué puntaje le pondría a...?

CODIGO

1. Muy insatisfecho
2. Insatisfecho
3. Ni satisfecho ni insatisfecho
4. Satisfecho
5. Muy satisfecho
9. No sabe, no contesta

- a. La amabilidad en el trato de los operadores telefónicos
- b. La calidad de la información brindada por teléfono
- c. La capacidad para resolver la consulta por teléfono

Quejas

26. En el último año, ¿pensó en realizar un reclamo o queja al BPS? (SI PENSO) ¿Y al fin presentó una queja?

1. Pensó en reclamar, pero al fin no lo hizo
2. Hizo un reclamo
3. No pensó en reclamar

27. (SI PENSO O HIZO) ¿Cuál era la principal razón de su reclamo o queja? (NO SUGERIR)

1. Demora en atenderlo
 2. Trato del personal
 3. Claridad de la información obtenida
 4. Calidad en la información obtenida (INFORMACION ERRONEA, CONTRADICTORIA, ETC.)
 5. Dificultad/imposibilidad de realizar una gestión
 6. Demora/atraso en la resolución del problema, la autorización del trámite
- Otro (ANOTAR)

28. (SI RECLAMO) ¿Cuál de los siguientes medios utilizó para presentar el reclamo/queja? (LEER ALTERNATIVAS)

1. Presencial a BPS
 2. Por teléfono
 3. Por escrito (mail, carta, redes, CONSULTENOS, CONTACTENOS)
 9. Ns/Nc
- Otro (ANOTAR)

29. (SI RECLAMO) ¿Obtuvo respuesta a su reclamo/queja?

1. Sí
2. No
9. Ns/Nc

30. (SI OBTUVO RESPUESTA) ¿Cuál es su nivel de satisfacción respecto a la respuesta obtenida? (LEER ALTERNATIVAS)

1. Muy insatisfecho
2. Insatisfecho
3. Ni satisfecho ni insatisfecho
4. Satisfecho
5. Muy satisfecho
9. No sabe, no contesta

31. Pensando en su última ocupación antes de tramitar su jubilación/ pensión, ¿Era empleado, trabajaba por cuenta propia, era patrón? SI TRABAJABA EN VARIOS, EN EL QUE GANABA MÁS

1. Empleado público
2. Empleado privado
3. Cuenta propia con local
4. Cuenta propia sin local
5. Patrón con empleados
6. Miembro de cooperativa
7. Trabajador no remunerado
8. No trabajó, ama de casa, otro
9. Ns/Nc

32. (SI TRABAJABA) ¿Qué tareas realizaba en ese trabajo?

1. Director/gerente
2. Profesional universitario
3. Técnico
4. Empleado de oficina
5. Trabajador de servicios, comercio
6. Obrero calificado/operador de máquinas
7. Obrero no calificado
8. Fuerzas Armadas
9. Ns/Nc

33. La última pregunta, sólo para clasificar las respuestas, ¿cuál es el último año de educación que ha completado?

1. Sin educación formal
2. Primaria
3. Ciclo básico incompleto o completo (hasta 3°)
4. Bachillerato incompleto o completo (4° o más)
5. Terciaria no universitaria
6. Terciaria universitaria
9. Ns/Nc

Cuestionario de activos

Evaluación general

1. Para comenzar, utilizando una escala de 1 a 5, donde 1 es muy mala y 5 muy buena, ¿cuál es su evaluación general del BPS?

1. Muy mala
2. Mala
3. Ni buena ni mala
4. Buena
5. Muy buena
9. No sabe, no contesta

2. ¿Diría que ha mejorado o empeorado en los últimos 10 años? (PREGUNTAR MATIZ)

1. Mejoró mucho
2. Mejoró
3. Permanece igual
4. Empeoró
5. Empeoró mucho
9. No sabe, no contesta

3. En el último año, ¿alguna vez se contactó con el BPS o concurre para pedir información o realizar algún trámite? (SI SE CONTACTÓ) ¿Con qué frecuencia se contactó en el último año?

1. Varias veces por mes
2. Una vez por mes
3. Algunas veces en el año
4. Una vez en el año
5. No se contactó en el último año
9. Ns/Nc

Trámites e información

4. Pensando en las gestiones que ha realizado en el BPS VINCULADAS A SU EMPLEO y utilizando una escala de 1 muy insatisfecho a 5 muy satisfecho, ¿qué puntaje le pondría al... (LEER FRASES DE A UNA Y MARCAR)

CODIGO DE RESPUESTAS:

1. Muy insatisfecho
2. Insatisfecho
3. Ni satisfecho ni insatisfecho
4. Satisfecho
5. Muy satisfecho
99. No sabe, no contesta

- a. Servicio que recibió
- b. La facilidad de los trámites
- c. La duración de los trámites
- d. El tiempo de espera en ser atendido
- e. La amabilidad del personal
- f. La eficiencia del personal
- g. El estado de los locales
- h. la tecnología que tiene el BPS

5. ¿Cuál de las siguientes fue la ULTIMA GESTION que realizó en el BPS VINCULADA CON SU EMPLEO?

1. Subsidio por desempleo/seguro de paro
2. Subsidio por enfermedad
3. Subsidio por maternidad/paternidad
4. Subsidio de medio horario para cuidados parentales
5. Asignación familiar
6. Lentes, prótesis, otro
- Otra (ANOTAR)
9. Ns/Nc

Atención presencial

6. Para realizar esa gestión, ¿Ud. tuvo que concurrir PERSONALMENTE a las oficinas del BPS?

1. Si
2. No

7. (SI CONCURRIO) ¿Se agendó previamente para concurrir? (SI SE AGENDO) ¿Cómo se agendó?

1. Se agendó antes en la web
2. Se agendó antes por teléfono
3. Se agendó en el mostrador de la oficina
4. No se agendó, fue y lo atendieron
9. Ns/Nc

8. (SI SE AGENDO) ¿Cuál es su nivel de satisfacción general con el funcionamiento de la agenda? (LEER ALTERNATIVAS)

1. Muy insatisfecho
2. Insatisfecho
3. Ni satisfecho ni insatisfecho
4. Satisfecho
5. Muy satisfecho
9. No sabe, no contesta

9. (SI SE AGENDO) ¿Por qué está satisfecho/insatisfecho?
Pregunta abierta

10. (SI CONCURRIO) Pensando en el sector al que concurre, ¿Cuál es su nivel de satisfacción con el personal que lo atendió? (LEER ALTERNATIVAS)

1. Muy insatisfecho
2. Insatisfecho
3. Ni satisfecho ni insatisfecho
4. Satisfecho
5. Muy satisfecho
99. No sabe, no contesta

11. (SI CONCURRIO) Ahora le voy a leer algunas afirmaciones, y le pido que me diga si está de acuerdo o en desacuerdo con cada una. (PREGUNTAR MATIZ)

CODIGO

1. Muy en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Ni en desacuerdo ni de acuerdo
4. De acuerdo

5. Muy de acuerdo
9. No sabe, no contesta

Diferentes empleados dicen cosas distintas

El personal trata de resolver mis problemas

c. El personal trata a todos los usuarios por igual

Página Web

12. En el último año ¿consultó alguna vez la página web del BPS?

1. Sí, consultó en el último año
2. No consultó

13. (SI CONSULTO) ¿Cuál es su nivel de satisfacción general con la página web del BPS? (LEER ALTERNATIVAS)

1. Muy insatisfecho
2. Insatisfecho
3. Ni satisfecho ni insatisfecho
4. Satisfecho
5. Muy satisfecho
9. No sabe, no contesta

14. (SI CONSULTO) Ahora le voy a nombrar algunos aspectos específicos sobre la información general de la página Web. En una escala de 1 Muy insatisfecho a 5 Muy satisfecho, ¿cuál es su nivel de satisfacción con...?

CODIGO

1. Muy insatisfecho
2. Insatisfecho
3. Ni satisfecho ni insatisfecho
4. Satisfecho
5. Muy satisfecho
9. No sabe, no contesta

a. La presentación y apariencia del sitio web del BPS

b. La facilidad en el uso del sitio

c. La cantidad de información que tiene

d. La claridad de la información que tiene el sitio del BPS

Servicios en línea

15. ¿Sabe que puede tener un usuario personal para realizar trámites y gestiones en línea a través de la página web del BPS? (SI SABE) ¿Usted tiene un usuario personal en el BPS?

1. No sabe que puede tener usuario
2. Sabe, no tiene
3. Tiene usuario personal BPS

16. (SI TIENE USUARIO) ¿Trató de realizar alguna gestión o trámite utilizando ese usuario personal a través de la web del BPS en el último año?

1. Sí
2. No

(SI TRATO) ¿Y logró realizar la gestión que quería por su cuenta, tuvo que llamar al BPS o pedir ayuda para hacerla, o al fin no pudo hacerla?

1. Logró por su cuenta
2. Logró después de llamar al BPS
3. Logró después de pedir ayuda a otro (del hogar/del trabajo)
4. No pudo hacerla
9. Ns/Nc

17. (SI REALIZO/COMENZO TRAMITE) Ahora le voy a nombrar algunos aspectos sobre los servicios en línea, a los que se accede a través de la cuenta de usuario personal del BPS. En una escala de 1 Muy insatisfecho a 5 Muy satisfecho, ¿cuál es su nivel de satisfacción con...?

CODIGO

1. Muy insatisfecho
2. Insatisfecho
3. Ni satisfecho ni insatisfecho
4. Satisfecho
5. Muy satisfecho
99. No sabe, no contesta

a. La facilidad en el uso de las pantallas (amigabilidad)

b. La claridad de las ayudas para realizar el trámite en línea

c. La posibilidad de realizar distintos trámites en línea

18. (SI CONSULTO WEB-P12=1) ¿Usted ha utilizado el "CONSULTENOS", de Servicios en línea del BPS, para informarse o realizar trámites en el último año?

1. Si
2. No

19. (SI USO CONSULTENOS) ¿Cuál es su nivel de satisfacción respecto a las respuestas obtenidas? (LEER ALTERNATIVAS)

1. Muy insatisfecho
2. Insatisfecho
3. Ni satisfecho ni insatisfecho
4. Satisfecho
5. Muy satisfecho
99. No sabe, no contesta

20. (SI USO CONSULTENOS) Ahora le voy a nombrar algunos aspectos específicos sobre la respuesta que recibió en el CONSULTENOS, de servicios en línea del BPS. En una escala de 1 Muy insatisfecho a 5 Muy satisfecho, ¿cuál es su nivel de satisfacción con...?

CODIGO

1. Muy insatisfecho
2. Insatisfecho
3. Ni satisfecho ni insatisfecho
4. Satisfecho
5. Muy satisfecho
99. No sabe, no contesta

La claridad en la forma de transmitir la información

La calidad de la información

La capacidad para resolver la consulta

d. el tiempo transcurrido hasta obtener respuesta

21. ¿Sabe que puede descargar aplicaciones móviles para realizar trámites y/o consultar información en el BPS? (SI SABE) ¿Utilizó alguna de las apps del BPS en el último año?

1. No sabe que puede descargar app BPS
2. Sabe, no usó
2. Usó alguna app del BPS en último año

22. (SI USO APP) ¿Cuál es su nivel de satisfacción con la app que utilizó/a? (LEER ALTERNATIVAS)

1. Muy insatisfecho
2. Insatisfecho
3. Ni satisfecho ni insatisfecho
4. Satisfecho
5. Muy satisfecho
9. No sabe, no contesta

Atención telefónica

23. ¿Utilizó el servicio telefónico DEL BPS en el último año?

1. Si
2. No

24. (SI USO) ¿Cuál es su nivel de satisfacción general con el servicio de atención telefónica? (LEER ALTERNATIVAS)

1. Muy insatisfecho
2. Insatisfecho
3. Ni satisfecho ni insatisfecho
4. Satisfecho
5. Muy satisfecho
9. No sabe, no contesta

25. (SI USO) Ahora le voy a nombrar algunos aspectos específicos del servicio de atención telefónica. En una escala de 1 Muy insatisfecho a 5 Muy satisfecho, ¿cuál es su nivel de satisfacción con...?

CODIGO

1. Muy insatisfecho
2. Insatisfecho
3. Ni satisfecho ni insatisfecho
4. Satisfecho
5. Muy satisfecho
99. No sabe, no contesta

a. La amabilidad en el trato de los operadores telefónicos

b. La calidad de la información brindada por teléfono

c. La capacidad para resolver la consulta por teléfono

Quejas

26. En el último año, ¿pensó en realizar un reclamo o queja al BPS? (SI PENSO) ¿Y al fin presentó una queja?

1. Pensó en reclamar, pero al fin no lo hizo

2. Hizo un reclamo
2. No pensó en reclamar

27. (SI PENSO O HIZO) ¿Cuál era la principal razón de su queja?

1. Demora en atenderlo
 2. Trato del personal
 3. Claridad de la información obtenida
 4. Calidad en la información obtenida (INFORMACION ERRONEA, CONTRADICTORIA, ETC.)
 5. Dificultad/imposibilidad de realizar una gestión
 6. Demora/atraso en la resolución del problema, la autorización del trámite
- Otro (ANOTAR)

28. (SI RECLAMO) ¿Cuál de los siguientes medios utilizó para presentar el reclamo?

1. Presencial a BPS
 2. Por teléfono
 3. Por escrito (mail, carta, redes, CONSULTENOS, CONTACTENOS)
- Otro (ANOTAR)

29. (SI RECLAMO) ¿Obtuvo respuesta a su reclamo/queja?

1. Si
2. No

30. (SI OBTUVO RESPUESTA) ¿Cuál es su nivel de satisfacción respecto a la respuesta obtenida? (LEER ALTERNATIVAS)

1. Muy insatisfecho
2. Insatisfecho
3. Ni satisfecho ni insatisfecho
4. Satisfecho
5. Muy satisfecho
9. No sabe, no contesta

Datos del encuestado/a

31. ¿Cuál es el último año de educación que ha completado?

1. Sin educación formal
2. Primaria
3. Ciclo básico incompleto o completo (hasta 3°)
4. Bachillerato incompleto o completo (4° o más)
4. Terciaria no universitaria
5. Terciaria universitaria

32. ¿Podría decirme su año de nacimiento?

Pregunta abierta

33. Sexo (ANOTAR O PREGUNTAR)

1. Masculino
2. Femenino
3. Otro

34. ¿En qué departamento vive?

1. Montevideo
2. Artigas
3. Canelones
4. Cerro Largo
5. Colonia
6. Durazno

- 7. Flores
- 8. Florida
- 9. Lavalleja
- 10. Maldonado
- 11. Paysandú
- 12. Río Negro
- 13. Rivera

- 14. Rocha
- 15. Salto
- 16. San José
- 17. Soriano
- 18. Tacuarembó
- 19. Treinta y Tres

Cuestionario de ATYR

1. Buenas tardes, mi nombre es _____ y estoy llamando desde CIFRA, una empresa que hace estudios de mercado y de opinión pública. En esta ocasión, estamos haciendo un estudio para el BPS, que quiere evaluar los servicios que presta. Sus respuestas son TOTALMENTE anónimas.

Necesitaría hablar con la persona que se ocupa de los trámites con el BPS de la empresa (MENCIONAR NOMBRE). (CUANDO SE CONTACTA) ¿Cuál es su vínculo con la empresa?

2. Titular, dueño

1. Otro empleado de la empresa
2. Estudio contable/gestoría contratada por la empresa/apoderado/familiar/otro no empleado

Evaluación general

3. Para comenzar, utilizando una escala de 1 a 5, donde 1 es muy mala y 5 muy buena, ¿cuál es su evaluación general del BPS?

1. Muy mala
2. Mala
3. Ni buena ni mala
4. Buena
5. Muy buena
9. No sabe, no contesta

4. ¿Diría que el BPS ha mejorado o empeorado en los últimos 10 años? (PREGUNTAR MATIZ)

1. Mejoró mucho
2. Mejoró
3. Permanece igual
4. Empeoró
5. Empeoró mucho
9. No sabe, no contesta

5. En el último año, ¿alguna vez se contactó con el BPS o concurrió para pedir información o realizar algún trámite relacionado con la empresa que tiene/que gestiona? (SI SE CONTACTÓ) ¿Con qué frecuencia se contactó en el último año?

1. Varias veces por mes
2. Una vez por mes
3. Algunas veces en el año
4. Una vez en el año
5. No se contactó en el último año
9. Ns/Nc

Trámites e información

5. Pensando en las gestiones que realizó en el BPS VINCULADAS A SU EMPRESA/LA EMPRESA QUE GESTIONA, y utilizando una escala de 1 muy insatisfecho a 5 muy satisfecho, ¿qué puntaje le pondría al... (LEER FRASES DE A UNA Y MARCAR)

CODIGO DE RESPUESTAS:

1. Muy insatisfecho
2. Insatisfecho
3. Ni satisfecho ni insatisfecho
4. Satisfecho
5. Muy satisfecho
9. Ns/Nc

- a. Servicio que recibió
- b. La facilidad de los trámites
- c. La duración de los trámites
- d. el tiempo de espera en ser atendido
- e. La amabilidad del personal
- f. La eficiencia del personal
- g. El estado de los locales
- h. la tecnología que tiene el BPS

1. Refiriéndose a los trámites que realiza por SU EMPRESA/LA EMPRESA QUE GESTIONA en el BPS, ¿está de acuerdo o en desacuerdo con que...? (PREGUNTAR MATIZ)

- a. Los documentos solicitados son fáciles de obtener
1. Muy en desacuerdo
 2. En desacuerdo
 3. Ni en desacuerdo ni de acuerdo
 4. De acuerdo
 5. Muy de acuerdo
 9. No sabe, no contesta

b. Hay que contactarse/ir pocas veces al BPS para cumplir con los requisitos de los trámites

1. Muy en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Ni en desacuerdo ni de acuerdo
4. De acuerdo
5. Muy de acuerdo
9. No sabe, no contesta

2. Hablemos ahora de la información que brinda Atyr, el área de atención a las empresas del BPS, y utilizando una escala de 1 muy insatisfecho a 5 muy satisfecho, ¿qué puntaje le pondría a... (LEER FRASES DE A UNA Y MARCAR)

CODIGO DE RESPUESTAS:

CODIGO DE RESPUESTAS:

1. Muy insatisfecho
2. Insatisfecho
3. Ni satisfecho ni insatisfecho
4. Satisfecho
5. Muy satisfecho
9. Ns/Nc

- a. La información sobre la operativa de los trámites
- b. Los documentos y requisitos para poder iniciar los trámites
- c. La claridad de los formularios a completar

3. Pensando en el proceso de facturación, para pagar los aportes de SU EMPRESA/LA EMPRESA QUE GESTIONA al

BPS, y utilizando una escala de 1 muy insatisfecho a 5 muy satisfecho, ¿qué puntaje le pondría a... (LEER FRASES DE UNA Y MARCAR)

CODIGO DE RESPUESTAS:

1. Muy insatisfecho
2. Insatisfecho
3. Ni satisfecho ni insatisfecho
4. Satisfecho
5. Muy satisfecho
9. No sabe, no contesta

- a. el proceso de facturación de los aportes
- b. La exactitud en el importe total a pagar
- c. La claridad en la información de la factura

Atención presencial

9. En el último año, ¿tuvo que concurrir presencialmente a ATYR, el área del BPS de atención a las empresas, a realizar un trámite o solicitar información?

1. Sí
2. No

10. (SI CONCURRIO) ¿En qué departamento realizó el trámite? (LISTADO DEPTOS)

11. (SI CONCURRIO) ¿Qué gestión realizó/ quería realizar?
1. Abrir/cerrar empresa
2. Altas/bajas de personal
3. Cambios en constitución/giro de empresa
4. Subsidio de actividad (enfermedad, desempleo, maternidad)
5. Reclamo por factura (con errores, otros)
6. Reclamo por multa
7. Solicitud de certificado
99. Ns/Nc
- Otro (ANOTAR)_____

12. (SI CONCURRIO) ¿Se agendó previamente para concurrir? (SI SE AGENDO) ¿Cómo se agendó?

1. Se agendó antes en la web
2. Se agendó antes por teléfono
3. Se agendó en el mostrador de la oficina
4. No se agendó, fue y lo atendieron
9. Ns/Nc

13. (SI SE AGENDO) ¿Cuál es su nivel de satisfacción general con el funcionamiento de la agenda? (LEER ALTERNATIVAS)

1. Muy insatisfecho
2. Insatisfecho
3. Ni satisfecho ni insatisfecho
4. Satisfecho
5. Muy satisfecho
9. No sabe, no contesta

14. (SI SE AGENDO) ¿Por qué está satisfecho/insatisfecho?

1. Práctico, rápido
2. Dan hora y cumplen, no hay que hacer cola

3. Dan hora para pocos días después
4. Dan hora para mucho después
5. Trámite engorroso (no sabía para qué trámite anotarse, dónde, etc.)
6. No cumplieron con hora agendada
7. No consiguió día/hora/lugar que quería
8. Atendieron bien, solucionaron problema
9. Ns/Nc
- Otro (ANOTAR)

15. (SI CONCURRIO) Pensando en el sector al que concurrió, ¿Cuál es su nivel de satisfacción con el personal que lo atendió? (LEER ALTERNATIVAS)

1. Muy insatisfecho
2. Insatisfecho
3. Ni satisfecho ni insatisfecho
4. Satisfecho
5. Muy satisfecho
9. Ns/Nc

16. (SI CONCURRIO) Ahora le voy a leer algunas afirmaciones, y le pido que me diga si está de acuerdo o en desacuerdo con cada una. (PREGUNTAR MATIZ)

CODIGO

1. Muy en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Ni en desacuerdo ni de acuerdo
4. De acuerdo
5. Muy de acuerdo
9. Ns/Nc

- a. Diferentes empleados dicen cosas distintas
- b. El personal trata de resolver mis problemas
- c. El personal trata a todos los usuarios por igual

Página web

17. En el último año ¿consultó alguna vez la página web del BPS?

1. Sí, consultó en el último año
2. No consultó

18. (SI CONSULTO) ¿Cuál es su nivel de satisfacción general con la página web del BPS? (LEER ALTERNATIVAS)

1. Muy insatisfecho
2. Insatisfecho
3. Ni satisfecho ni insatisfecho
4. Satisfecho
5. Muy satisfecho
9. Ns/Nc

19. (SI CONSULTO) Ahora le voy a nombrar algunos aspectos específicos sobre la información general de la página Web. En una escala de 1 Muy insatisfecho a 5 Muy satisfecho, ¿qué puntaje le pondría a...?

CODIGO

1. Muy insatisfecho
2. Insatisfecho

3. Ni satisfecho ni insatisfecho
4. Satisfecho
5. Muy satisfecho
9. Ns/Nc

- a. La presentación y apariencia del sitio web del BPS
- b. La facilidad en el uso del sitio
- c. La cantidad de información que tiene
- d. La claridad de la información que tiene el sitio del BPS

Servicios en línea

20. ¿Trató de realizar alguna gestión o trámite PARA SU EMPRESA/LA EMPRESA QUE GESTIONA utilizando los servicios en línea del BPS en el último año?

1. Sí
2. No

21. (SI TRATO) ¿Y logró realizarla por su cuenta, tuvo que llamar al BPS o pedir ayuda para hacerla, o al fin pudo hacerla?

1. Logró por su cuenta
2. Logró después de llamar al BPS
3. Logró después de pedir ayuda a otro (del hogar/del trabajo)
4. No pudo hacerla
9. Ns/Nc

22. (SI REALIZO/COMENZO TRAMITE) Ahora le voy a nombrar algunos aspectos sobre los servicios en línea. En una escala de 1 Muy insatisfecho a 5 Muy satisfecho, ¿qué puntaje le pondría a...?

CODIGO

1. Muy insatisfecho
2. Insatisfecho
3. Ni satisfecho ni insatisfecho
4. Satisfecho
5. Muy satisfecho
9. Ns/Nc

- a. La facilidad en el uso de las pantallas (amigabilidad)
- b. La claridad de las ayudas para realizar el trámite en línea
- c. La posibilidad de realizar distintos trámites en línea

23. ¿Usted ha tramitado, a través de los servicios en línea, subsidios de actividad para usted o los empleados DE SU EMPRESA/LA EMPRESA QUE GESTIONA, como subsidio por enfermedad, desempleo, maternidad, licencia parental?

1. No
2. Trató pero no pudo
3. Tramitó uno
4. Tramitó más de uno

24. (SI TRATO O GESTIONO SUBSIDIOS) ¿Cuál es su nivel de satisfacción con el trámite de subsidios en línea? (LEER ALTERNATIVAS)

1. Muy insatisfecho
2. Insatisfecho
3. Ni satisfecho ni insatisfecho
4. Satisfecho
5. Muy satisfecho

9. No sabe, no contesta

25. ¿Por qué se encuentra satisfecho/insatisfecho?

1. Sencillo
2. Rápido, eficiente
3. Funciona bien, sin problema
4. Responden/solucionan dudas
5. Difícil, engorroso
6. Piden datos que no tengo
7. Se tranca
8. Demora el trámite/la respuesta
9. Ns/Nc
- Otro (ANOTAR)

26. (SI CONSULTO WEB) ¿Usted ha utilizado el "CONSÚLTENOS", de Servicios en línea del BPS, para informarse o realizar trámites de SU EMPRESA/LA EMPRESA QUE GESTIONA en el último año?

1. Sí
2. No

27. (SI USO CONSULTENOS) ¿Cuál es su nivel de satisfacción respecto a las respuestas obtenidas? (LEER ALTERNATIVAS)

1. Muy insatisfecho
2. Insatisfecho
3. Ni satisfecho ni insatisfecho
4. Satisfecho
5. Muy satisfecho
9. No sabe, no contesta

28. (SI USO CONSULTENOS) Ahora le voy a nombrar algunos aspectos específicos sobre la respuesta que recibió en el CONSULTENOS, de servicios en línea del BPS. En una escala de 1 Muy insatisfecho a 5 Muy satisfecho, ¿qué puntaje le pondría a...?

CODIGO

1. Muy insatisfecho
2. Insatisfecho
3. Ni satisfecho ni insatisfecho
4. Satisfecho
5. Muy satisfecho
6. No sabe, no contesta

- a. La claridad en la forma de transmitir la información
- b. La calidad de la información
- c. La capacidad para resolver la consulta
- d. el tiempo transcurrido hasta obtener respuesta

Aplicaciones móviles

29. ¿Sabe que puede descargar aplicaciones móviles para realizar trámites y/o consultar información en el BPS? (SI SABE) ¿Utilizó alguna de las apps del BPS en el último año?

1. No sabe que puede descargar app BPS
2. Sabe, no usó
2. Usó alguna app del BPS en último año

30. (SI USO APP) ¿Cuál es su nivel de satisfacción con la app que utilizó/a? (LEER ALTERNATIVAS)

1. Muy insatisfecho
2. Insatisfecho
3. Ni satisfecho ni insatisfecho
4. Satisfecho
5. Muy satisfecho
9. Ns/Nc

Atención telefónica

31. En el último año, ¿Utilizó el servicio telefónico DE ATYR, el área del BPS que brinda atención a las empresas?

1. Si
2. No

32. (SI USO) ¿Cuál es su nivel de satisfacción general con el servicio de atención telefónica a empresas? (LEER ALTERNATIVAS)

1. Muy insatisfecho
2. Insatisfecho
3. Ni satisfecho ni insatisfecho
4. Satisfecho
5. Muy satisfecho
9. Ns/Nc

33. (SI USO) Ahora le voy a nombrar algunos aspectos específicos del servicio de atención telefónica a empresas. En una escala de 1 Muy insatisfecho a 5 Muy satisfecho, ¿qué puntaje le pondría a con...?

CODIGO

1. Muy insatisfecho
2. Insatisfecho
3. Ni satisfecho ni insatisfecho
4. Satisfecho
5. Muy satisfecho
9. No sabe, no contesta

- a. La amabilidad en el trato de los operadores telefónicos
- b. La calidad de la información brindada por teléfono
- c. La capacidad para resolver la consulta por teléfono

Quejas

34. En el último año, ¿pensó en realizar un reclamo o queja al BPS vinculado a SU EMPRESA/LA EMPRESA QUE GESTIONA? (SI PENSO) ¿Y al fin presentó el reclamo/queja?

1. Pensó en reclamar, pero al fin no lo hizo
2. Hizo un reclamo
2. No pensó en reclamar

35. (SI PENSO O HIZO) ¿Cuál era la principal razón de su reclamo/queja?

1. Demora en atenderlo
2. Trato del personal
3. Claridad de la información obtenida
4. Calidad en la información obtenida (INFORMACION ERRONEA, CONTRADICTORIA, ETC.)

5. Dificultad/imposibilidad de realizar una gestión
6. Demora/atraso en la resolución del problema, la autorización del trámite Otro (ANOTAR)

36. (SI RECLAMO) ¿Cuál de los siguientes medios utilizó para presentar el reclamo/queja?

1. Presencial a BPS
2. Por teléfono
3. Por escrito (mail, carta, redes, CONSULTENOS, CONTACTENOS) Otro (ANOTAR)

37. (SI RECLAMO) ¿Obtuvo respuesta a su reclamo/queja?

1. Si
2. No

38. (SI OBTUVO RESPUESTA) ¿Cuál es su nivel de satisfacción respecto a la respuesta obtenida? (LEER ALTERNATIVAS)

1. Muy insatisfecho
2. Insatisfecho
3. Ni satisfecho ni insatisfecho
4. Satisfecho
5. Muy satisfecho
9. Ns/Nc

39. PARA TERMINAR, UNOS DATOS SOBRE SU EMPRESA/LA EMPRESA QUE GESTIONA. ¿Aproximadamente cuántos empleados tuvo registrados en SU EMPRESA/LA EMPRESA QUE GESTIONA en el último mes?

1. No tiene empleados
2. 1 o 2 empleados
3. Entre 3 y 5 empleados
4. Entre 6 y 20 empleados
5. Más de 20 empleados
9. Ns/Nc

40. ¿Cuál es el tipo de aportación de la empresa? (LEER ALTERNATIVAS)

1. Industria y Comercio
2. Rural
3. Construcción
4. Servicio doméstico
9. Ns/Nc

41. ¿Cuál es el último año de educación que ha completado?

1. Sin educación formal
2. Primaria
3. Ciclo básico incompleto o completo (hasta 3°)
4. Bachillerato incompleto o completo (4° o más)
5. Terciaria no universitaria
6. Terciaria universitaria

42. ¿Podría decirme su año de nacimiento? Pregunta abierta

43. Sexo

1. Varón
2. Mujer

ANÁLISIS DE LA EVOLUCIÓN DE LOS SUBSIDIOS POR MATERNIDAD, PATERNIDAD Y CUIDADOS PARENTALES

Lic. Estadística Claudia Vila

Análisis de la evolución de los Subsidios por Maternidad, Paternidad y cuidados parentales.

Lic. en Estadística Claudia Vila
Asesoría Económica y Actuarial
Noviembre 2022

Resumen

En el presente informe se pretende estudiar la evolución durante el período comprendido entre el 2016 y 2021 del subsidio por maternidad, así como de los subsidios por paternidad y cuidados parentales que se rigen por [Ley N° 19.161](#). A tales efectos se realiza un análisis descriptivo desagregando la cantidad de beneficiarios según distintas variables económicas y demográficas de interés.

Palabras clave: maternidad – paternidad – cuidados parentales – subsidios de actividad

1. Introducción

La Ley N° 19.161 publicada en 2013 introdujo cambios en el Subsidio por Maternidad, al mismo tiempo que creó un Subsidio por Paternidad y un Subsidio Parental para Cuidados del recién nacido.

Una vez entrada en vigencia la mencionada ley, el plazo máximo establecido para el goce de cada subsidio se extiende paulatinamente de forma anual, alcanzando sus máximas duraciones a partir del 1° de enero de 2016.

El objetivo del presente informe es realizar un análisis descriptivo de la evolución de estas prestaciones durante el período comprendido entre 2016 y 2021.

Para ello se desagrega la información de acuerdo a distintas variables de interés como importes, sexo, edad y rama de actividad principal.

Cabe destacar que cuando se expongan datos relativos al Subsidio por Maternidad, estos incluirán también la licencia por adopción establecida en las leyes N° 17.292 y N° 15.084. Asimismo, la información referente al Subsidio por Cuidados Parentales incluirá además el medio horario por adopción de la Ley N° 18.436.

Los datos utilizados para la realización del presente artículo son extraídos de la Metadata de Maternidad (SMAT-CSDP).

2. Régimen legal

Se expone, a modo de resumen, las principales características de los subsidios objeto de análisis que se desprenden del articulado de la Ley N° 19.161.

2.1. Subsidio por Maternidad

En lo que respecta al Subsidio por Maternidad, esta ley establece que quienes tienen derecho al mismo son:

- Las trabajadoras dependientes de la actividad privada.
- Las trabajadoras no dependientes con hasta un subordinado, siempre que desarrollen actividades amparadas por BPS.
- Las titulares de empresas monotributistas.
- Las trabajadoras que, habiendo sido despedidas, hayan quedado grávidas durante el período de amparo al Subsidio por Desempleo.

Es importante resaltar que no se exige un período de cotización mínima para acceder al beneficio.

El período de amparo al subsidio es de 14 semanas: 6 semanas antes de la fecha probable de parto y 8 semanas luego de la misma. Estos períodos pueden variar si el parto se adelanta o se atrasa, sin embargo la cobertura total no puede ser nunca inferior a 14 semanas.

La trabajadora percibe el monto correspondiente a este subsidio en un único pago, para el cual difiere el cálculo de acuerdo a su relación laboral (si es dependiente o no dependiente¹). En caso de ser dependiente, el importe se calcula tomando como base el promedio de sus asignaciones computables de los últimos seis meses anteriores a la licencia maternal. Si se trata de una trabajadora no dependiente, el promedio se calcula en base a los montos gravados de los últimos doce meses. En cualquiera de los dos casos, el monto no puede ser inferior a 2 Bases de Prestaciones y Contribuciones (BPC) por mes. A diferencia de los Subsidios por Enfermedad y por Desempleo, no existe un tope para este subsidio, es decir un monto máximo de la prestación.

2.2. Subsidio por Paternidad

El Subsidio por Paternidad creado por la ley de referencia es una prestación económica sustitutiva del salario del trabajador, que tiene derecho a percibir durante su licencia por paternidad.

Tienen derecho a este beneficio los siguientes trabajadores:

- Dependientes de la actividad privada.

¹ Cabe destacar que tanto los trabajadores no dependiente como los titulares de empresas monotributistas para acceder a cualquiera de los tres subsidios que se analizan en el artículo (Maternidad, Paternidad y Cuidados Parentales) deben encontrarse al día con sus aportes al sistema de Seguridad Social.

- No dependientes con hasta un subordinado.
- Titulares de empresas monotributistas.

Al igual que en el subsidio por maternidad tampoco se exige un período mínimo de cotización al sistema.

El período de inactividad compensada cubierto por BPS es de 10 días continuos. Estos diez días se contabilizan a partir del parto en caso de que el trabajador no tenga derecho a los 3 días de licencia por paternidad establecidos en el Art. 5 de la Ley N° 18.345², o luego de los mismos en caso de acceder a ellos.

Se percibe en un único pago el monto correspondiente a este subsidio y el mismo asciende a 10 jornales de su remuneración habitual, calculada ésta como el promedio diario de los montos gravados de los últimos seis meses (más la cuota parte de aguinaldo, licencia y salario vacacional) en caso de ser trabajador dependiente, y de los últimos doce en caso de ser un trabajador no dependiente. En este subsidio el monto mínimo establecido es el mismo que en el de maternidad (2 BPC) pero prorrateado por los días de inactividad compensada que correspondan. Tampoco existe un monto máximo para esta prestación.

2.3. Subsidio Parental para Cuidados

Este subsidio es creado por la Ley N° 19.161, pudiendo ser utilizado en forma indistinta y alternada entre el padre y la madre, luego de finalizado el subsidio por maternidad correspondiente. Mediante este beneficio, el padre o la madre tienen derecho a que su horario laboral sea reducido, no pudiendo exceder el mismo la mitad de su horario habitual, ni tampoco cuatro horas diarias.

Cabe destacar que esta prestación se brinda siempre y cuando la madre haya usufructuado previamente el subsidio por maternidad. Una vez finalizado dicho subsidio, al día siguiente comienza el amparo a la prestación para cuidados del recién nacido, que se extiende hasta los 6 meses cumplidos del hijo.

A diferencia de los dos anteriores, el monto correspondiente a este subsidio se paga mes a mes, siendo el mismo equivalente al 50% del jornal correspondiente al percibido por la trabajadora o el trabajador durante el subsidio por maternidad o paternidad según corresponda, multiplicado por la cantidad de días a gozar.

3. Evolución de la cantidad de beneficiarios de los Subsidios por Maternidad, Paternidad y Cuidados Parentales

En esta sección se expondrá la cantidad de beneficiarios que cada año usufructuaron los distintos subsidios así como la variación con respecto al año anterior.

Cabe destacar que en todos los casos se contabiliza la cantidad de personas distintas que acceden a cada beneficio durante el año, por lo que estas cantidades no necesariamente coinciden con la suma de los

² Los 3 días de licencia a los que se hace referencia son pagos por la empresa en la cual realiza sus labores el trabajador.

beneficiarios mensuales, particularmente en el caso del subsidio por cuidados parentales en los que una misma persona percibe un pago mensual durante algunos meses consecutivos³.

3.1. Evolución de las beneficiarias del Subsidio por Maternidad

El siguiente cuadro muestran los datos correspondientes a la cantidad de beneficiarias del Subsidio por Maternidad para cada año durante el periodo 2016-2021 y la variación que presentan respecto al año inmediato anterior.

Cuadro 1. Beneficiarias del Subsidio por Maternidad según el año durante el período 2016-2021

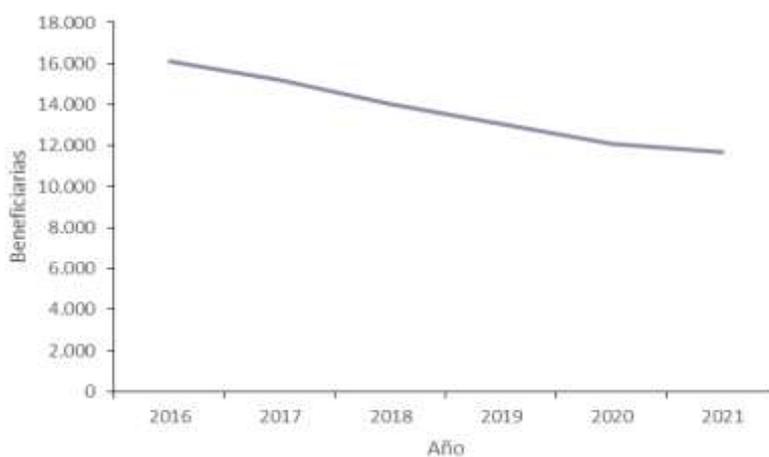
Año	Beneficiarias	Variación anual (%)
2016	16.110	-
2017	15.180	-5,77
2018	14.024	-7,62
2019	13.041	-7,01
2020	12.070	-7,45
2021	11.702	-3,05

Fuente: Metadata SMAT-CSDP.

Durante los últimos años se observa un continuo decrecimiento en la cantidad de beneficiarias que acceden por año al subsidio por maternidad.

El mayor impacto es en el año 2018 donde decrece un 7,62% respecto al año anterior, lo que significa 1.156 beneficiarias menos.

Figura 1. Evolución de la cantidad de beneficiarias del Subsidio por Maternidad durante el período 2016-2021



Fuente: Metadata SMAT-CSDP.

³ Por esta causa los datos anuales presentados difieren con la suma de los datos mensuales publicados en boletines e indicadores.

Desciende durante todo el período alcanzando en 2021 el valor más bajo (11.687 beneficiarias), es decir que desde el año 2016 han disminuido un 27,36% la cantidad de beneficiarias que acceden por año al subsidio por maternidad.

De acuerdo a los datos publicados por el Ministerio de Salud Pública (MSP) la cantidad de nacimientos que se registran anualmente viene decreciendo en los últimos años y con ello también viene descendiendo la Tasa de Fecundidad General (TFG).

En el siguiente cuadro se presenta para cada año la TFG a nivel nacional (primer columna), que se obtiene del cociente entre la cantidad de nacimientos registrados por el MSP⁴ (N) y la población femenina en edad reproductiva estimada por el Instituto Nacional de Estadística⁵ (INE) multiplicado por mil, es decir la cantidad de nacimientos que ocurren por cada mil mujeres de entre 15 y 49 años en todo el territorio nacional. En la segunda columna se replica dicha tasa en base a los registros del Banco de Previsión Social (BPS) realizando el cociente entre la cantidad de subsidios por maternidad otorgados⁶ y la cantidad de cotizantes mujeres de ese rango de edad por mil para cada año, o sea la cantidad de nacimientos ocurridos por cada mil mujeres cotizantes entre 15 y 49 años, la que notaremos como TFG*.

Cuadro 2. Tasas de Fecundidad General a nivel nacional y para cotizantes de BPS según el año

Año	TFG	TFG*
2016	55,12	32,53
2017	50,19	30,70
2018	46,63	28,90
2019	43,41	26,37
2020	41,48	24,73
2021	39,98	23,69

Fuente: Elaboración propia en base a datos publicados por MSP e INE para cálculo de TFG y Metadata SMAT-CSDP para TFG*.

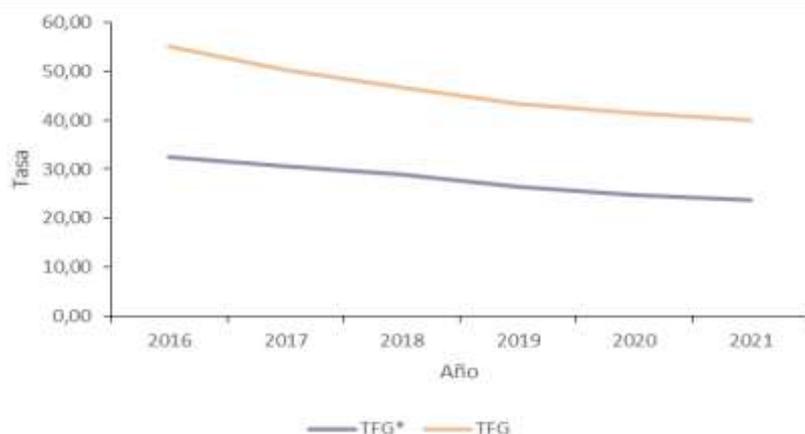
Se observa como año a año descienden paralelamente ambas tasas calculadas, es decir que la tendencia que se viene observando en el país se ve reflejada al restringir la población a las cotizantes de BPS.

⁴ La cantidad de nacimientos se obtienen a partir de los datos publicados por el MSP a excepción de 2021, que se utiliza el dato dado a conocer por dicha institución a pesar de no ser publicado aún en el sitio web. <https://uins.msp.gub.uy/>.

⁵ Población estimada en todo el país, Revisión 2019. <https://www.ine.gub.uy/web/guest/estimaciones-y-proyecciones>

⁶ Se supone un nacimiento por cada subsidio por maternidad otorgado.

Figura 2. Evolución de las Tasas de Fecundidad General a nivel nacional y para cotizantes de BPS durante el período 2016-2021



Fuentes: Elaboración propia en base a datos publicados por MSP e INE para cálculo de TFG y Metadata SMAT-CSDP para TFG*.

Si bien ambas tasas disminuyen, durante los primeros años el cambio es más significativo a nivel nacional que en las cotizantes de BPS, hecho que podría explicarse por la disminución en los nacimientos de madres adolescentes. En el resto del período se observa que ambas tasas continúan disminuyendo en forma similar.

Se continúa analizando la evolución de los beneficiarios de los nuevos subsidios creados por la ley: subsidio por paternidad y por cuidados parentales.

3.2. Evolución de los beneficiarios del Subsidio por Paternidad

Se observa a continuación la evolución en la cantidad de beneficiarios del subsidio por paternidad durante el periodo estudiado.

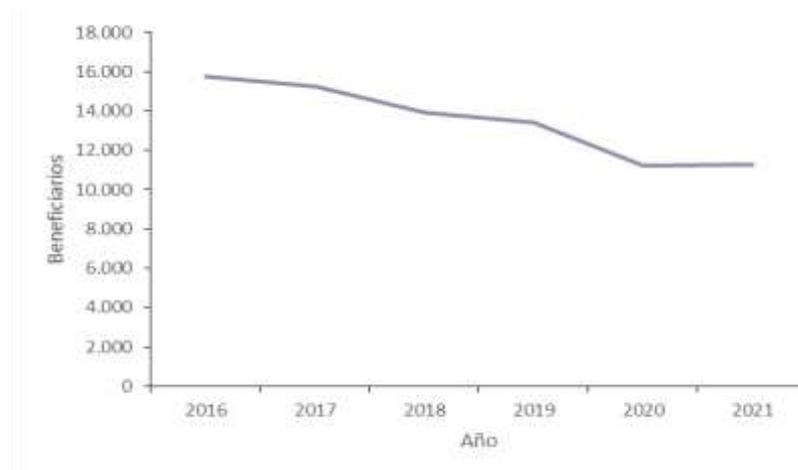
Cuadro 3. Beneficiarios del Subsidio por Paternidad según el año durante el período 2016-2021

Año	Beneficiarios	Variación anual (%)
2016	15.737	
2017	15.223	-3,27
2018	13.913	-8,61
2019	13.411	-3,61
2020	11.205	-16,45
2021	11.295	0,80

Fuente: Metadata SMAT-CSDP.

Se observa un continuo decrecimiento durante todo el período con gran variabilidad en la magnitud de esas disminuciones, a excepción del último año en el que aumenta un 0,80% respecto al año anterior.

Figura 3. Evolución de la cantidad de beneficiarios del Subsidio por Paternidad durante el período 2016-2021



Fuente: Metadata SMAT-CSDP

La disminución más significativa se observa en el año 2020 ya que disminuye en un 16,45% respecto al año anterior, alcanzando allí su registro mínimo con 11.205 beneficiarios en el año (2.206 menos que en 2019).

Esta constante disminución acompaña al decrecimiento observado tanto en la cantidad de beneficiarias del subsidio por maternidad como al constante decrecimiento en la cantidad de nacimientos que se registran año a año a nivel nacional. Al mismo tiempo se ve impactada por la baja que se observa en la cantidad de cotizantes de sexo masculino, los cuales disminuyen un 3,37% en 2021 respecto a 2016.

Para finalizar esta sección se observa a continuación como ha ido evolucionado durante el período de estudio la cantidad de usuarios que hacen uso del subsidio por cuidados parentales, el cual, a diferencia de los anteriores, puede ser usufructuado indistintamente por el padre o por la madre.

3.3. Evolución de los beneficiarios del Subsidio por Cuidados Parentales

Se exponen a continuación los datos correspondientes a la cantidad de beneficiarios del subsidio por cuidados parentales en cada año, así como la variación que presenta con respecto al año anterior.

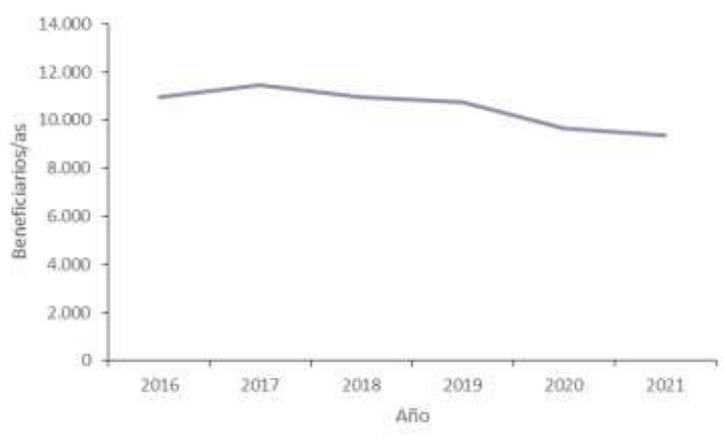
Cuadro 4. Beneficiarios del Subsidio por Cuidados Parentales según el año durante el período 2016-2021

Año	Beneficiarios	Variación anual (%)
2016	10.964	
2017	11.449	4,42%
2018	10.944	-4,41%
2019	10.729	-1,96%
2020	9.644	-10,11%
2021	9.354	-3,01%

Fuente: Metadata SMAT-CSDP.

En este caso se observa que aumenta la cantidad de beneficiarios en 2017 un 4,42% respecto a 2016, alcanzando allí el máximo valor registrado durante el período siendo éste de 11.449 beneficiarios.

Figura 4. Evolución de la cantidad de beneficiarios del Subsidio por Cuidados Parentales durante el período 2016-2021



Fuente: Metadata SMAT-CSDP.

A partir del año 2018 al igual que lo que sucede con las otras prestaciones se da un descenso continuo siendo el de mayor impacto en el año 2020 ya que disminuye un 10,11% respecto al año anterior. Continúa descendiendo al año siguiente alcanzando en 2021 un registro de 9.354 beneficiarios distintos en el año, el valor más bajo durante este período.

El ascenso en el primer año podría deberse al conocimiento y posterior crecimiento en el uso de la prestación dado que como se mencionaba es creado por la Ley N° 19.161, luego desciende como efecto de la caída en la cantidad de nacimientos.

Cabe destacar que la cantidad de beneficiarios que hacen uso del subsidio por cuidados parentales es menor que la cantidad de beneficiarios que utilizan los subsidios por maternidad o paternidad, lo que indicaría que una fracción del total de usuarios que usufructúan estos beneficios no hacen uso del subsidio por cuidados parentales.

La socióloga Santos⁷ señala que el uso reducido del subsidio para cuidados por parte de madres y especialmente de padres puede deberse a que la ley expresamente declara incompatible el goce de este subsidio con la percepción de cualquier subsidio por inactividad compensada por parte del mismo beneficiario, asimismo, quienes hacen uso del subsidio para cuidados, no pueden realizar horas extras.

Dado que este subsidio puede ser usufructuado indistintamente por la madre o por el padre del recién nacido, resulta de interés analizar la cantidad de beneficiarios diferenciando según el sexo.

Al realizar dicha desagregación se obtienen los siguientes resultados:

Cuadro 5. Beneficiarios de los subsidios por Cuidados Parentales, desagregados por sexo durante el período 2016-2021

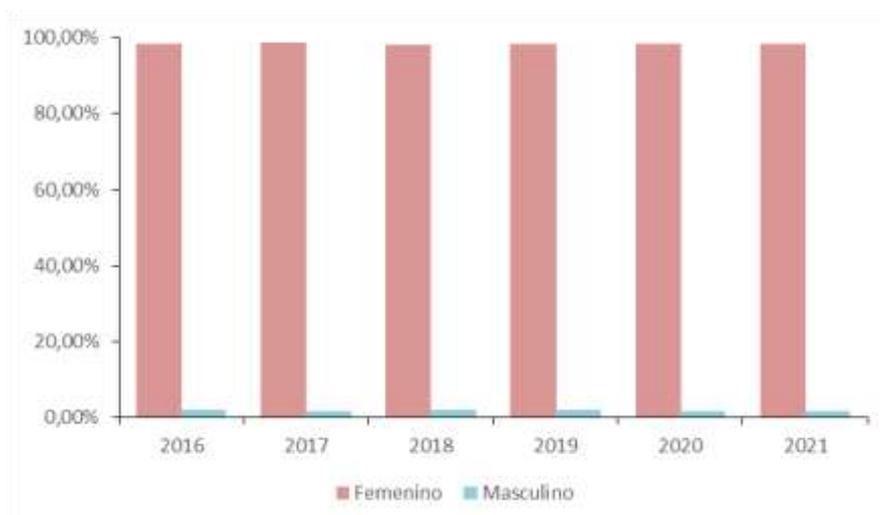
	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Total	10.964	11.449	10.944	10.729	9.644	9.354
Femenino	10.767	11.267	10.733	10.536	9.485	9.200
Masculino	197	182	211	193	159	154

Fuente: Metadata SMAT-CSDP.

A pesar de ser un subsidio que puede ser gozado tanto por el padre como por la madre, es esta última la que mayoritariamente utiliza el beneficio.

Este hecho se repite en todos los años analizados manteniéndose la estructura por sexo prácticamente invariante, ya que en 2017 es cuando se observa menor presencia de hombres (sólo el 1,6% del total de los beneficiarios) y en 2018 la mayor presencia de padres alcanzando el 1,9% del total de beneficiarios.

Figura 5. Distribución por sexo de los beneficiarios del Subsidio por Cuidados Parentales durante el período 2016-2021



Fuente: Metadata SMAT-CSDP.

⁷ Santos, S. (2016). Prestaciones de maternidad, paternidad y cuidados servidas por el BPS. Actualización de datos 2015. En *Comentarios de Seguridad Social N° 51*. Montevideo: BPS.

Respecto a la gran presencia de mujeres dentro de los beneficiarios de este subsidio cabe recordar dos características del mismo: por un lado, para que pueda ser otorgado, debe existir previo un subsidio por maternidad asociado; y por otra parte, si bien puede ser utilizado en forma indistinta y alternada por cualquiera de los padres, sólo uno de los dos padres puede usufructuarlo en un momento determinado. Otra posible causa, según observa la socióloga Santos⁸, puede estar relacionada a que los varones dedican más tiempo al trabajo remunerado que las mujeres, y por lo tanto ello puede llevar a que sean estas últimas quienes terminen utilizando el beneficio.

4. Evolución del monto promedio de las prestaciones

En el presente apartado se analiza la evolución del importe promedio liquidado para los diferentes subsidios en estudio. Los mismos se expresan en importes constantes actualizados por IMS con base diciembre de 2021.

4.1. Monto promedio del Subsidio por Maternidad

Como se mencionaba en la sección 2, el monto por este subsidio se percibe en un único pago, para el cual difiere el cálculo de acuerdo a su relación laboral (si es dependiente o no dependiente).

En el siguiente cuadro se muestra la evolución del monto promedio que percibieron las beneficiarias por este subsidio durante el período 2016-2021:

Cuadro 6. Importe promedio y variación respecto al año inmediato anterior del Subsidio por Maternidad según el año durante el período 2016-2021

Año	Subsidio por Maternidad	Variación anual (%)
2016	151.189	-
2017	152.541	0,89
2018	154.602	1,35
2019	154.618	0,01
2020	160.496	3,80
2021	160.734	0,15

Fuente: Metadata SMAT-CSDP.

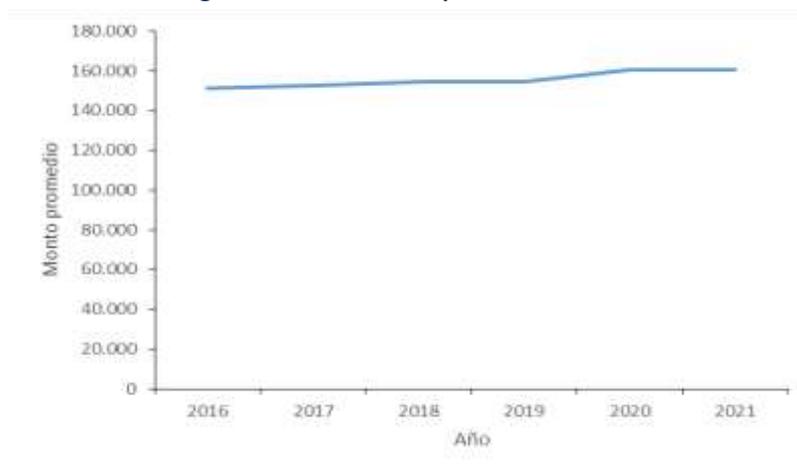
Nota: Valores actualizados por IMSN con base dic-21.

Al analizar la evolución del Subsidio por Maternidad, se observa que hay un crecimiento del importe promedio de esta prestación en todo el periodo analizado.

El mayor aumento se observa en 2020 dado que aumenta un 3,80% respecto al año inmediato anterior. En 2021 el monto promedio alcanza el mayor valor siendo este de \$160.734. Por otro lado, la mediana para este subsidio en ese mismo año fue de \$114.511, es decir que el 50% de las beneficiarias percibieron un importe igual o inferior a este por las 14 semanas que dura el subsidio.

⁸ Santos, S. (2016). Prestaciones de maternidad, paternidad y cuidados servidas por el BPS. Actualización de datos 2015. En *Comentarios de Seguridad Social N° 51*. Montevideo: BPS.

Figura 6. Evolución del importe promedio del Subsidio por Maternidad según el año durante el período 2016-2021



Fuente: Metadata SMAT-CSDP.

Nota: Valores actualizados por IMSN con base dic-21.

Se puede observar un constante aumento durante todo el período aunque en pequeñas magnitudes, manteniéndose prácticamente constante en 2019 respecto al año anterior y aumentándose la magnitud del aumento al año siguiente.

4.2. Monto promedio del Subsidio por Paternidad

Al igual que en el subsidio por maternidad, el monto correspondiente a este subsidio es percibido en un único pago y el mismo asciende a 10 jornales de su remuneración habitual.

A continuación se presenta la evolución del monto promedio que percibieron los beneficiarios de este subsidio durante el período 2016-2021:

Cuadro 7. Importe promedio y variación respecto al año inmediato anterior del Subsidio por Paternidad según el año durante el período 2016-2021

Año	Subsidio por Paternidad	Variación anual (%)
2016	20.949	
2017	21.042	0,44
2018	21.330	1,37
2019	21.029	-1,41
2020	21.098	0,33
2021	21.790	3,28

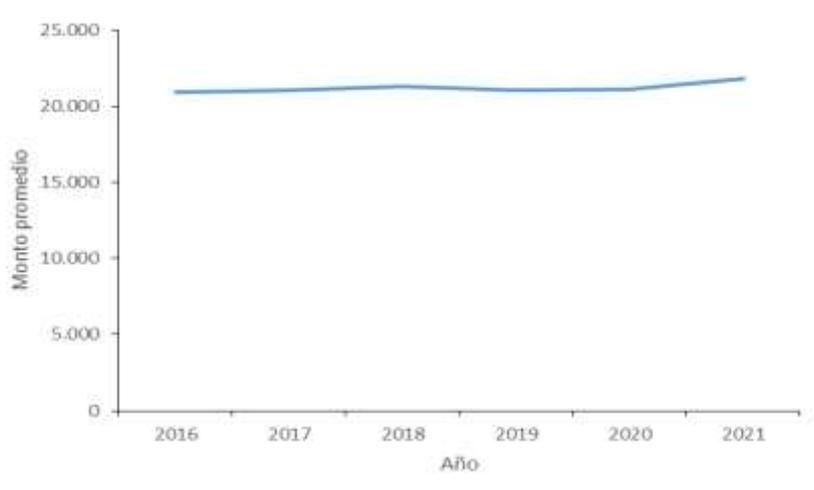
Fuente: Metadata SMAT-CSDP.

Nota: Valores actualizados por IMSN con base dic-21.

Se observa un crecimiento del importe promedio de esta prestación en todo el periodo analizado, a excepción de 2019 donde hay un decrecimiento de 1,41% respecto al año anterior.

En 2021 el monto promedio alcanza el mayor valor del período ascendiendo a \$21.790. Por otro lado, la mediana para este subsidio en ese mismo año fue de \$15.904, es decir que el 50% de los beneficiarios percibieron un importe igual o inferior a este por los 10 días que dura el subsidio.

Figura 7. Evolución del importe promedio del Subsidio por Paternidad según el año durante el período 2016-2021



Fuente: Metadata SMAT-CSDP.

Nota: Valores actualizados por IMSN con base dic-21.

En términos generales no presenta gran variabilidad durante el período en estudio, incrementándose en el último año ya que aumenta un 3,28% respecto a 2020.

Resta analizar el importe promedio del Subsidio por Cuidados Parentales, el cual se muestra a continuación.

4.3. Monto promedio del Subsidio por Cuidados Parentales

A diferencia de los dos anteriores, el monto correspondiente a este subsidio se paga mes a mes, siendo el mismo equivalente al 50% del jornal correspondiente al percibido por la trabajadora o el trabajador durante el subsidio por maternidad o paternidad según corresponda, multiplicado por la cantidad de días a gozar.

Se presenta en el siguiente cuadro la evolución del monto promedio que percibieron los beneficiarios de este subsidio por el total del período que lo percibieron.

Cuadro 8. Importe promedio y variación respecto al año inmediato anterior del Subsidio por Cuidados Paternales según el año durante el período 2016-2021

Año	Subsidio por Cuidados Paternales	Variación anual (%)
2016	67.615	
2017	59.030	-12,70
2018	65.538	11,02
2019	67.897	3,60
2020	69.910	2,96
2021	72.399	3,56

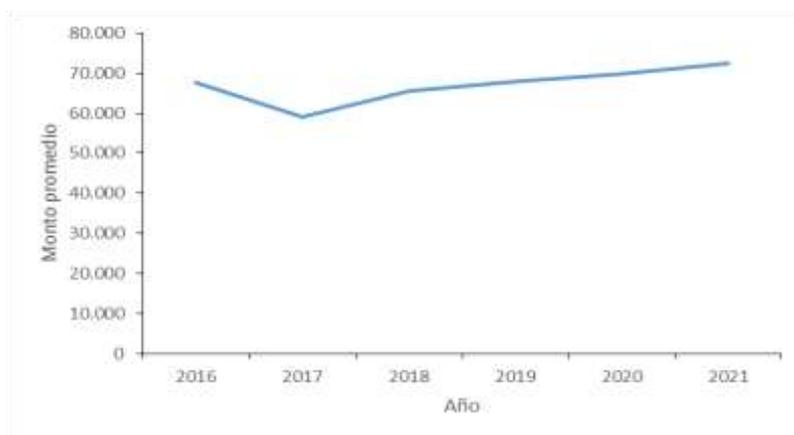
Fuente: Metadata SMAT-CSDP.

Nota: Valores actualizados por IMSN con base dic-21.

El monto promedio aumenta a lo largo de todo el período, a excepción de 2017, año en el que decrece un 12,70% respecto al año anterior. Esto puede deberse a que en el año 2016 la duración promedio por la que los beneficiarios hicieron uso de este subsidio fue por 90 días, mientras que en el resto de los años la duración del subsidio fue por 84 días.

En 2021 el monto promedio alcanza el mayor valor del período ascendiendo a \$72.399. Por otro lado, la mediana para este subsidio en el último año fue de \$51.518, es decir que el 50% de los beneficiarios percibieron un importe igual o inferior a éste.

Figura 8. Evolución del importe promedio del Subsidio por Cuidados Paternales según el año durante el período 2016-2021



Fuente: Metadata SMAT-CSDP.

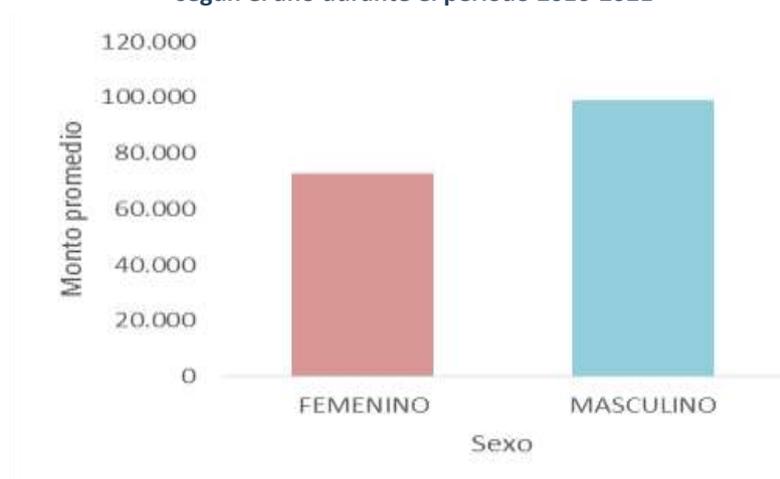
Nota: Valores actualizados por IMSN con base dic-21.

En la figura 8 se puede ver el decrecimiento que en 2017 y posteriormente un constante crecimiento hasta el final del período.

Si bien esta prestación es utilizada principalmente por mujeres, al analizar el importe promedio del subsidio por sexo se visualizan diferencias como consecuencia de los diferentes niveles de remuneración existentes en el mercado laboral.

En el siguiente gráfico se muestra el importe promedio que percibieron los beneficiarios y beneficiarias en 2021 por este subsidio:

Figura 9. Evolución del importe promedio del Subsidio por Cuidados Parentales según el año durante el período 2016-2021



Fuente: Metadata SMAT-CSDP.

Nota: Valores actualizados por IMSN con base dic-21.

Examinando la información precedente, se concluye que el importe que en promedio percibió en 2021 una beneficiaria por el subsidio de Cuidados Parentales equivale al 74% del monto promedio que percibe un varón por la misma prestación. Mientras las mujeres que hacen uso de este subsidio perciben un monto promedio de \$72.724, el que perciben los hombres asciende a \$98.936. Al mismo tiempo la duración promedio por la que usufructúan este subsidio las mujeres es de 84 días, mientras que para los hombres es de 73 días. Las medianas en estos casos se sitúan en \$51.975 y \$63.405, un 82% por debajo el correspondiente a las mujeres respecto al monto correspondiente a los hombres. Esto se podría explicar por el hecho de que este beneficio se calcula a partir de las remuneraciones declaradas ante BPS, por lo que las desigualdades existentes en el mercado laboral se traspasarían a esta prestación.

5. Desagregación de los beneficiarios según otras variables de interés

Hasta ahora se ha analizado la evolución durante el periodo 2016-2021 tanto de beneficiarios como de importes de los subsidios por maternidad, paternidad y cuidados parentales desagregando en este último de acuerdo al sexo de los beneficiarios. En esta sección se analiza el comportamiento de estos tres subsidios en el último año de acuerdo a dos variables de interés como lo son la edad de los beneficiarios y el rubro de actividad de la empresa en la cual desempeña sus actividades, en función del Clasificador Internacional Industrial Uniforme (CIIU) Rev. 4⁹.

⁹ <https://www.ine.gub.uy/documents/10181/33330/Estructura+CIIU4.pdf/0704b430-ae4c-4f7b-98e7-21993026e63f>

5.1. Desagregación por franja etaria

En el siguiente cuadro se expone, para el año 2021, la cantidad de beneficiarios en función de tramos de edad para cada uno de los subsidios.

Cuadro 9. Beneficiarios de los subsidios por Maternidad, Paternidad y Cuidados Parentales según tramos de edad en el año 2021

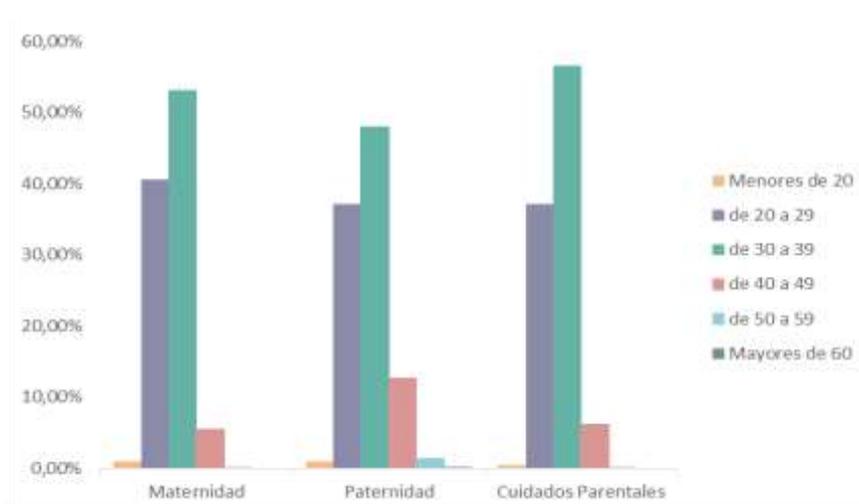
Tramo de edad	Beneficiarios		
	Maternidad	Paternidad	Cuidados Parentales
Total	11.702	11.295	9.354
Menores de 20	110	109	38
de 20 a 29	4.737	4.180	3.460
de 30 a 39	6.206	5.418	5.283
de 40 a 49	644	1.429	570
de 50 a 59	5	148	3
Mayores de 60	0	11	0

Fuente: Metadata SMAT-CSDP.

Del cuadro se desprende que la mayor cantidad de beneficiarios para los tres subsidios se encuentran en el tramo que comprende las edades de 30 a 39 años.

En el siguiente gráfico se muestra el peso relativo de cada tramo para los tres subsidios:

Figura 10. Distribución de los beneficiarios de los subsidios por Maternidad, Paternidad y Cuidados Parentales por tramos de edad, 2021.



Fuente: Metadata SMAT-CSDP.

Se observa que la distribución por tramos de edad en los tres subsidios se comporta de manera similar, aunque con diferentes magnitudes. En todos ellos la mayor parte del total de los beneficiarios se encuentra entre los 30 y los 39 años, seguido por el tramo que comprende las edades entre 20 y 29 años.

En los subsidios por maternidad y cuidados parentales, sumando los beneficiarios que se encuentran en estos tramos de edad representan el 94% y el 93% del total de los beneficiarios respectivamente, mientras que en el subsidio por paternidad representan el 85%.

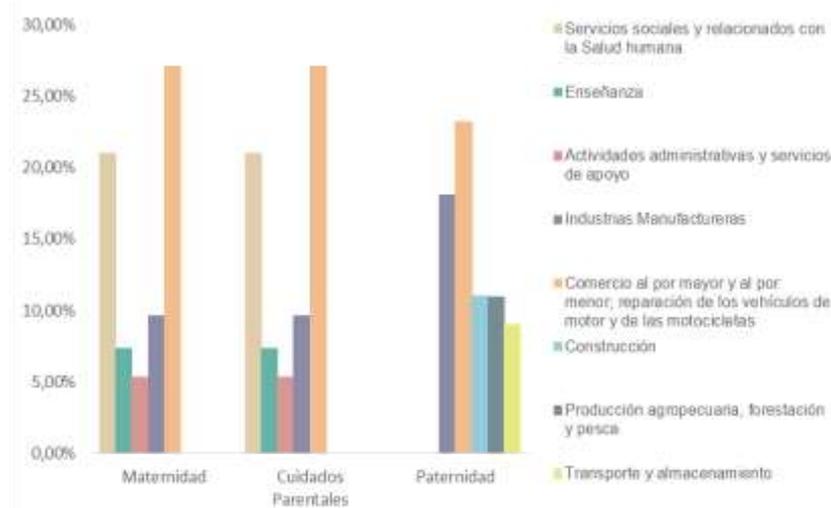
La similitud de los porcentajes entre maternidad y cuidados parentales se debe a que este último, como ya fuera explicado anteriormente, es usufructuado en mayor medida por mujeres. En tanto la diferencia entre dichos subsidios y el de paternidad se debe al peso relativo del tramo que comprende las edades de 40 a 49. Este tramo representa un 6% tanto en maternidad como en cuidados parentales, mientras que en paternidad asciende al 13%.

5.2 Desagregación por actividad

Para finalizar el presente análisis, se desagregan los beneficiarios de los distintos subsidios según la actividad que realiza la empresa en la cual desempeñan sus actividades los beneficiarios.

En el siguiente gráfico se muestra las 5 actividades más importantes para cada subsidio en el año 2021:

Figura 11. Estructura de los beneficiarios de cada subsidio según las principales actividades en el año 2021



Fuente: Metadata SMAT-CSDP.

Se observa que la mayoría de los beneficiarios de los tres subsidios desempeñan labores en actividades de "Comercio al por mayor y al por menor; reparación de los vehículos de motor y de la motocicletas". La otra actividad que en todos aparece dentro de las cinco con mayor peso relativo sobre el total de beneficiarios es "Industrias Manufactureras" ocupando el segundo lugar en paternidad y el tercero en maternidad y cuidados parentales.

Al analizar las demás actividades, se empiezan a dar algunas diferencias asociadas al género.

Como era de esperarse, dado que el subsidio por cuidados parentales es usufructuado en mayor medida por mujeres, tanto este como el de maternidad coinciden en las cinco actividades más representativas sobre el total de beneficiarios, representando entre todas ellas el 70,3% del total de los beneficiarios. A parte de las anteriormente mencionadas, las otras actividades que se observan en ambos son: "Servicios sociales y relacionados con la salud humana", "Enseñanza" y "Actividades administrativas y servicios de apoyo".

El subsidio por paternidad sólo coincide con los anteriores en las dos primeras actividades que se mencionaron siendo las que representan una mayor proporción. Las otras tres actividades que adquieren mayor relevancia son: “*Construcción*”, “*Producción agropecuaria, forestación y pesca*” y “*Transporte y almacenamiento*”. Entre todas ellas se encuentran el 72,2% del total de los beneficiarios.

6. Consideraciones finales

En el presente artículo se ha examinado la evolución y composición de los Subsidios por Maternidad, Paternidad y Cuidados Parentales establecidos por la Ley N° 19.161 del 25 de noviembre de 2013. Esta ley comienza a aplicarse en 2014 y se van aumentando los plazos anualmente hasta que a partir de enero de 2016 en adelante pasan a ser el de maternidad por 14 semanas, el de paternidad por 10 días y el de cuidados parentales hasta que el recién nacido cumpla 6 meses de vida.

Con respecto a la evolución de los beneficiarios, se evidenció que el número de las beneficiarias del subsidio por maternidad disminuyen del 2016 hasta el 2021 inclusive, debiéndose principalmente a la disminución en el número de nacimientos en el periodo. Los beneficiarios del subsidio por paternidad también disminuyen durante todo el período a excepción del último año en el que permanece estable respecto al año anterior. El subsidio por cuidados parentales aumenta en 2017 con respecto a 2016, de allí en adelante se observa un continuo decrecimiento hasta el final del período

Se trabaja con importes constantes, actualizados por IMSN con base diciembre de 2021. Al analizar la evolución del importe promedio del Subsidio por Maternidad, se observa, en general, una tendencia al crecimiento desde el 2016 a 2021. El importe promedio de paternidad tuvo un decrecimiento en 2019 respecto a 2018, estabilizándose al año siguiente y aumentando nuevamente en 2021. En lo que respecta al subsidio por cuidados parentales, cabe resaltar que la prestación promedio es pagada mensualmente, pero en este caso analizamos la evolución del monto que perciben por la totalidad de los días por la que usufructúan este beneficio. El monto promedio disminuye un 12,7% en 2017 respecto a 2016, al tiempo que también disminuye la duración promedio pasando de 90 a 84 días.

Es interesante observar lo que ocurre al desagregar por sexo a los beneficiarios del subsidio por cuidados parentales. Dicha prestación, si bien puede ser usada en forma indistinta y alternada por el padre y la madre, es esta última la que lo utiliza en mayor medida (98% de los casos en el último año). Al examinar el importe promedio de esta prestación durante el último año desagregado por sexo, se observa que la mujer percibe en promedio un 26% menos que los varones por el mismo beneficio.

Desagregando respecto a las edades, este análisis arrojó que la mayor cantidad de beneficiarios en todos los subsidios se encuentran en los tramos de 20 a 29 y de 30 a 39 años como era de esperarse. En el caso del Subsidio por Paternidad, si bien las franjas mencionadas son las que contienen la mayor cantidad de beneficiarios, el tramo de 40 a 49 años tiene un peso relativo notoriamente mayor que en los subsidios por maternidad y cuidados parentales.

Por último, se analizó para 2021 la distribución de los beneficiarios en función de la actividad que desarrolla la empresa en la que prestan funciones. Se dedujo que la actividad en la que realizan sus tareas la mayoría

de los beneficiarios es la misma para los tres subsidios, y se trata de *“Comercio al por mayor y al por menor; reparación de los vehículos de motor y de la motocicletas”*.

Debido a que el Subsidio por Cuidados Parentales es usufructuado mayoritariamente por mujeres, las cinco actividades que adquieren mayor peso relativo sobre el total de beneficiarios coinciden con el Subsidio por Maternidad. Luego de la actividad ya mencionada en el párrafo anterior se destacan *“Servicios sociales y relacionados con la salud humana”, “Industrias Manufactureras”, “Enseñanza” y “Actividades administrativas y servicios de apoyo”*.

A su vez, dentro del Subsidio por Paternidad las otras cuatro actividades con mayor peso relativo sobre el total de los beneficiarios que se destacan son *“Industrias Manufactureras”, “Construcción”, “Producción agropecuaria, forestación y pesca” y “Transporte y almacenamiento”*.