

PRESTACIONES DE PASIVIDAD

Satisfacción de usuarios
Análisis comparado 1997 - 2012

Ps. Cristina Klüver

PRESTACIONES DE PASIVIDAD

Satisfacción de usuarios

Análisis comparado 1997 - 2012

Ps. Cristina Klüver
Asesoría en Políticas de Seguridad Social
Asesoría General en Seguridad Social
Diciembre/2013

INTRODUCCIÓN

Se presentan en este comentario resultados comparados del estudio de satisfacción de los beneficiarios de las prestaciones de pasividad¹ que el Banco de Previsión Social (BPS) brinda a sus afiliados jubilados y pensionistas. Los datos relevados a través de encuestas de opinión, en el monitoreo habitual de servicios² que la institución realiza, corresponden a los períodos 1997, 2001, 2004, 2007 y 2012³. La información corresponde a las variables que admiten ser comparadas, siendo algunas en todos los períodos citados y otros sólo en los tres últimos.

En la primera parte se desarrolla información con la evaluación sobre la imagen que los jubilados y pensionistas (pasivos que tramitaron en forma reciente⁴ o están tramitando al momento de la encuesta su prestación y pasivos que ya están cobrando su prestación de

¹ En www.bps.gub.uy se accede a: Institucional/Estadísticas donde se encuentra: a) al *Boletín Estadístico* de la Asesoría General en Seguridad Social-Asesoría Económica y Actuarial con información detallada y actualizada en forma periódica de todas las prestaciones que el BPS brinda a la población y b). al documento *¿Cómo ve la gente al Banco de Previsión Social?* con resultados comparados de las encuestas de opinión años 1997, 2001, 2004 y 2012.

² El sistema de monitoreo de los servicios que el BPS utiliza, - incluye el modelo de medición de los servicios de BPS basado en el modelo SERVQUAL, y una metodología de encuestas adaptada a la institución - implementado en la década del noventa (1997), y actualizado en sus componentes, se ha venido aplicando en el monitoreo de todos los servicios que el BPS brinda a la población - activos, jubilados y pensionistas, contribuyentes y beneficiarios de salud – hasta la fecha. En el año 2014 serán actualizados los formularios de encuesta.

³ Los servicios contratados externos que realizaron las encuestas de opinión para el Banco de Previsión Social fueron: en 1997 Equipos /MORI, en 2001 Interconsult y en los tres últimos periodos 2004, 2007 y 2012 por modalidad convenio con la UDELAR el Departamento Sociología (DS) de Facultad de Ciencias Sociales (FCS).

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

pasividad) plantean a modo de síntesis de las principales transformaciones del BPS (mejoras de gestión y diversas reformas en seguridad social). En segundo lugar, se presenta la satisfacción general y en aspectos específicos, de los Pasivos Trámites, y Pasivos Cobro, evaluándose en éste último sólo la satisfacción del sistema cobro.

1. Evaluación y Evolución del BPS

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

1.1 Evaluación global del BPS

Considerando ambas opciones en conjunto, - jubilados que están realizando el trámite y jubilados que están cobrando su pasividad - se pueden observar en 2012, variaciones interesantes con respecto a los años anteriores.

Tabla 1 - Evaluación global del BPS (en %)

¿Cuál es su evaluación general ..?	Pasivos Tramite					Pasivos Cobro				
	1997	2001	2004	2007	2012	1997	2001*	2004	2007	2012
Muy buena-buena	72,0	72,0	75,6	74,1	79,5	83,0	sd	78,6	56,7	71,1
Ni buena – ni mala	20,0	20,0	14,7	18,9	18,4	13,0	sd	14,9	28,3	19,3
Mala -muy mala	6,0	7,0	9,8	6,9	7,6	4,0	sd	7,4	14,9	9,6
Totales	100,0*	100,0*	100,0	100,0*	100,0	100,0	sd	100,0*	100,0*	100,0

Fuente: Anexos Estadísticos entregados por las consultoras responsables de los estudios*2001 no se evalúa cobro.

** Cierra 100 con datos de la categoría "sin juicio"

En el caso de los jubilados trámite, siete de cada diez jubilados en el período 1997-2007, y casi ocho jubilados en 2012 evalúan positivamente la Institución, resultando claramente minoritarias las opiniones negativas. Quienes están cobrando sus pasividades presentan una reducción importante en las evaluaciones positivas, que pasan de 83% a 79% hasta 57% en 2007 que se revierte en la última medición. En 2012 con un incremento de catorce puntos porcentuales, se retoma una mejor evaluación, alcanzando el 71% de evaluación positiva por quienes están cobrando la prestación.

1.2 Evolución del BPS

Ambos grupos de entrevistados opinan que la Institución mejora en su evolución en los últimos años, según se observa en el cuadro siguiente.

Tabla 2 - Evolución del BPS en los últimos años (en %)

<i>Como diría que ha venido evolucionando..?</i>	Pasivos Trámite					Pasivos Cobro (1)				
	1997	2001	2004	2007	2012	1997	2001	2004	2007	2012
Mejora rápidamente- lentamente	65,0	57,0	56,3	68,9	78,1	72,0	sd	53,3	59,1	74,0
Permanece igual	23,0	25,0	29,3	24,8	14,2	23,0	sd	34,9	25,5	18,7
Empeora lentamente - rápidamente	4,0	8,0	14,4	6,3	3,7	3,0	sd	11,8	15,4	7,3
Totales	100,0*	100,0	100,0	100,0	100,0*	100,0*	sd	100,0	100,0	100,0

Fuente: Anexos Estadísticos entregados por las consultoras. (1) 2001 no se evalúa cobro.

** Cierra 100 con datos categoría sin juicio.*

Para los que realizan trámites de pasividad, la opinión sobre la evolución del BPS, en 2012 se posiciona con mayor definición en las categorías positivas. Al incremento que inicia en el año 2007, de casi trece puntos porcentuales, en la categoría “mejora rápidamente- lentamente” (69%), le sucede un nuevo incremento en la misma categoría positiva, - nueve puntos porcentuales - alcanzando el 78% en 2012. En forma paralela continúan disminuyendo los entrevistados, - casi cinco puntos porcentuales en 2007 en relación con 2004 y once puntos porcentuales en 2012 en relación a 2007- que perciben que la Institución permanece igual y también quienes expresan que ha empeorado.

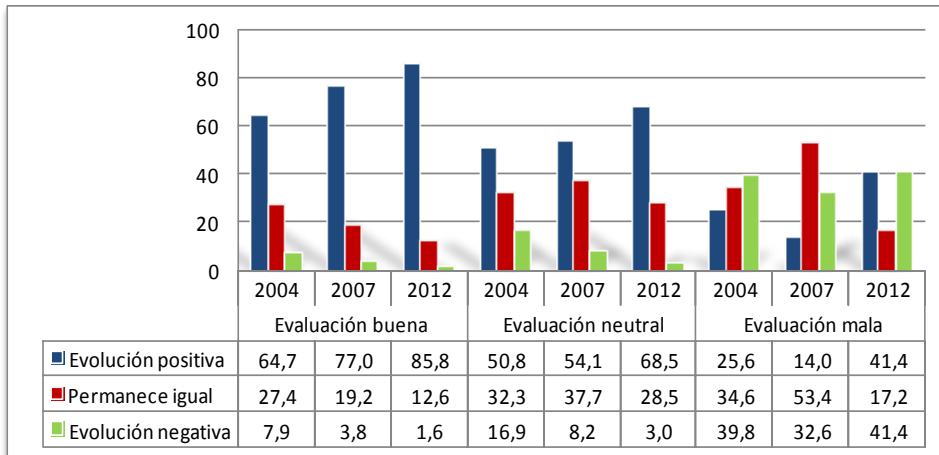
Una situación similar ocurre en quienes ya cobran su pasividad. Las opiniones de los entrevistados sobre la mejora en la evolución del BPS se desplazan hacia las categorías positivas. Es decir, al incremento en 2007 de ocho puntos porcentuales (59,1%) en las categorías positivas, en relación a 2004 (53,3%), le sucede un nuevo incremento de quince puntos porcentuales en 2012(74%). Disminuyen significativamente los entrevistados que perciben que la Institución permanece igual y también quienes opinan que empeora.

1.3 Evaluación y evolución del BPS

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

Gráfico 1.

Evaluación general según opinión sobre evolución * (en %) Pasivos Trámite



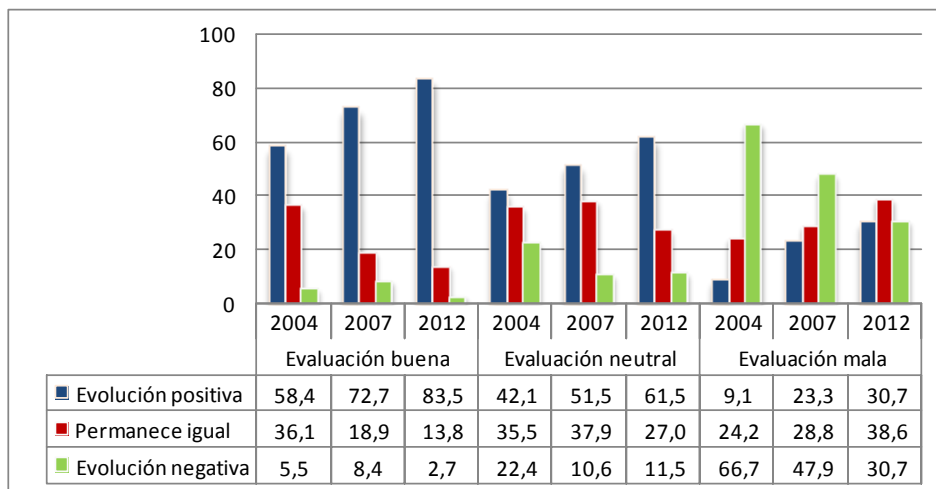
Fuente: Anexos Estadísticos entregados por las consultoras.

* Opciones de preguntas agrupadas.

Como se observa en el gráfico, quienes realizan una buena evaluación perciben también una evolución positiva del BPS. (65% en 2004 y 77% en 2007, y 86% en 2012). Mientras tanto los entrevistados cuya evaluación es mala, que en 2007 se mantenían mayoritariamente en la categoría intermedia “permanece igual” (53,4%), en 2012 definen y dividen sus opiniones entre las categorías positivas 41% y negativas 41%. Finalmente entre quienes tiene una opinión neutra prevalece la opinión de una mejora en la Institución en los últimos años (51% en 2004, 54% en 2007 y 68% en 2012).

Gráfico 2.

Evaluación general según opinión sobre evolución* (en %) Pasivos Cobro



Fuente: Anexos Estadísticos entregados por las consultoras.

* Opciones de preguntas agrupadas.

En el caso de Pasivos Cobro, se observa también un aumento significativo entre quienes realizan una buena evaluación del BPS y perciben una evolución positiva. (58% en 2004 y 73% en 2007, 83% en 2012). Por otro lado, disminuye el porcentaje de quienes tienen una evaluación negativa y opinan que el BPS está empeorando (67% en 2004, 48% en 2007 y 31% en 2012). Finalmente, entre quienes tienen una opinión neutra prevalece la percepción de una mejora de la Institución en los últimos años.

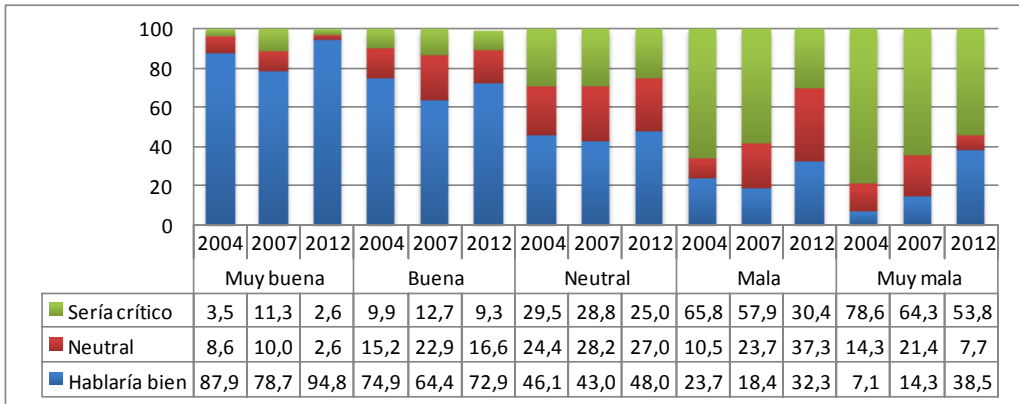
En síntesis, la mayoría de los que tienen una evaluación buena o neutra de la Institución perciben que la misma además viene mejorando en los últimos años. Mientras que entre aquellos que tienen una evaluación negativa, se ha dado un desplazamiento hacia las categorías neutra y positiva, indicando su reconocimiento de las mejoras de la Institución en los últimos años. No se presentan diferencias sustantivas en estos comportamientos entre Pasivos Trámite y Pasivos Cobro.

1.4 Evaluación general según actitud frente a terceros

Los otros dos indicadores con los que se buscó medir la imagen general del BPS, presentan una distribución de respuestas consistente con las analizadas precedentemente. La primera de ellas recoge la actitud de los entrevistados frente a terceros, tanto para Pasivos Trámite como para Pasivos Cobro, a partir de una serie de afirmaciones que intentan captar su experiencia personal con la institución.

Grafico 3.

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



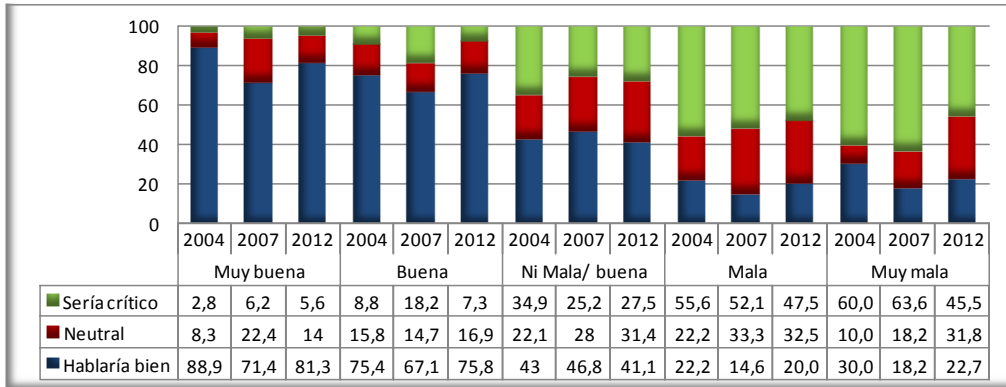
Fuente: Anexos Estadísticos entregados por las consultoras.

* Opciones de preguntas agrupadas.

En 2012 de cada 10 entrevistados que tienen una muy buena evaluación global de la Institución 9 (94,8%) darían una buena opinión de la misma. En 2007, eran aproximadamente 8 de cada 10 darían una muy buena opinión de la misma. De igual forma, en 2012 de cada 10 entrevistados que tienen una muy mala evaluación global 5 (53,8%) manifiestan que serían críticos con el BPS. En 2007 eran 6 los que serían críticos. En términos comparativos significa un incremento de quienes evalúan bien le Institución y hablarían bien de la misma y la disminución de la criticidad.

Gráfico 4.

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



Fuente: Anexos Estadísticos entregados por las consultoras.

* Opciones de preguntas agrupadas.

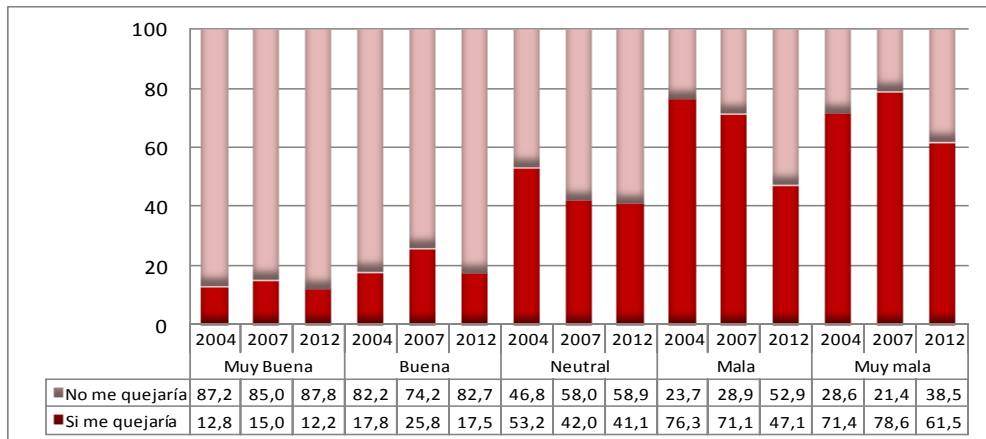
Los entrevistados de Pasivos Cobro presentan una distribución similar a los Pasivos Trámite que tienen una buena evaluación global de la institución. Quienes realizan una muy buena y buena evaluación de la Institución, hablarían bien de la misma, (81% y 76% en 2012). Y quienes realizan una muy mala y mala evaluación, disminuyen su criticidad en (4,6 y 18 puntos porcentuales respectivamente) con un leve incremento de que hablarían bien en 2012.

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

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

Gráfico 5.

Evaluación general según intención de queja* (en %) Pasivos Trámite



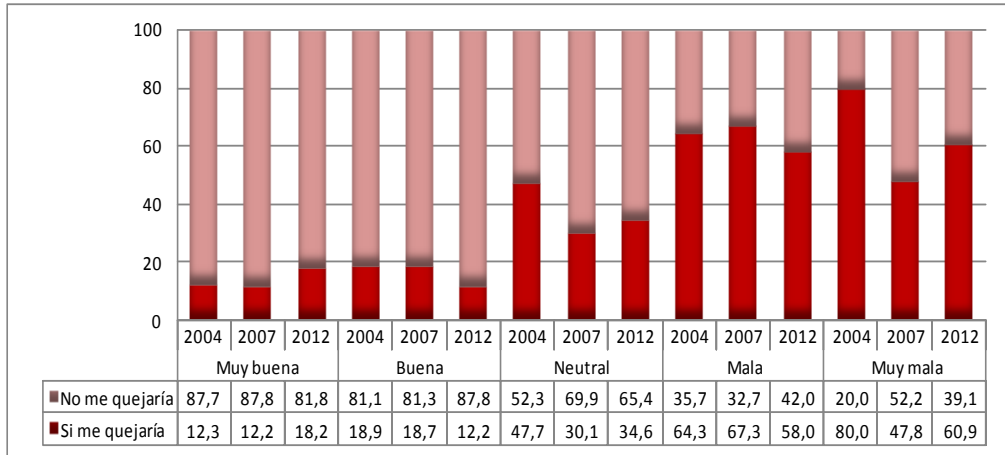
Fuente: Anexos Estadísticos entregados por las consultoras.

* Opciones de preguntas agrupadas.

De los pasivos que tramitan su pasividad, el 53% en 2004, el 42% en 2007 y el 41% en 2012, que tienen una opinión global neutra sobre la Institución sintieron alguna vez la necesidad de presentar una queja. En tanto que el resto del comportamiento de los encuestados es consistente con su evaluación global. Es decir, hay una disminución en la intención de quejas, incluso entre quienes realizan una mala evaluación de la institución.

Gráfico 6.

Evaluación general según intención de queja * (en %) Pasivos Cobro



Fuente: Anexos Estadísticos entregados por las consultoras.

* Opciones de preguntas agrupadas.

Mientras los pasivos que cobran su pasividad, el 48% en 2004 y el 30% en 2007 y el 35% en 2012 de los que tienen una opinión global neutra sobre la Institución sintieron alguna vez la necesidad de presentar una queja. Si bien en todo el período analizado, se mantiene en ocho de cada diez los entrevistados que evalúan bien o muy bien a la institución, sin intención de quejas, se observa cierta movilidad en las categorías extremas. Se incrementa en 2012, la intención de queja en los entrevistados que evalúan muy mal la institución, en trece puntos porcentuales, y también en quienes evalúan muy bien, en seis puntos porcentuales.

En síntesis la evaluación general del BPS, analizada a partir de cuatro preguntas del cuestionario, muestra una fuerte consistencia interna y permite concluir que existen tres tipos de opiniones⁵ en el conjunto de usuarios-beneficiarios de Pasivos Trámite y Cobro. Un grupo mayoritario tiene una opinión de evaluación positiva de la Institución, otro grupo de usuarios con evaluación intermedia y finalmente un grupo minoritario, con evaluación negativa.

La percepción de las mejoras de la Institución, que se ponen de manifiesto en una evaluación y evolución positiva de la Institución, estarían asociadas en términos generales, a por lo menos dos aspectos relevantes, cuyos beneficios directos recaen sobre la

⁵ Las respuestas a las cuatro preguntas analizadas, fueron recodificadas de modo que las opciones de respuestas positivas (evaluación general muy buena o buena, sensación que el BPS ha mejorado en los últimos años, hablaría bien del BPS y no ha tenido intención de quejarse) valgan 1 y el resto 0. La suma de las respuestas así recodificadas, permite arribar a la tipología presentada.

población en su conjunto. Por un lado la mejora de gestión como proceso de reestructuración de la organización administrativa de la Institución, iniciada a fines de la década de los noventa, la cual se desarrolla y acompaña todo el período evaluado, debe pensarse como un proceso consolidado, que ha transformado la Institución.

En términos operativos a modo de ejemplo se pueden citar: a) la reconstrucción de la Historia Laboral -obligatoria desde 1996- permite disponer de información histórica para el cómputo de servicios y cálculo del monto jubilatorio, b) la descentralización operativa de sucursales y agencias del Interior, reduce los tiempos promedios de trámite en el otorgamiento de los beneficios a usuarios, c) la descentralización de pagos y cobranzas en Montevideo (1999) e Interior (2000), significando para los afiliados: reducción en los tiempos de espera, comodidad para el cobro de su pasividad o pensión, en locales de distintas empresas o bancos de manera más sencilla y rápida, con flexibilidad de días y horarios⁶, d) la posibilidad de agendar y realizar el seguimiento y consultas de trámites en el BPS vía telefónica o página web, serían algunos de los aspectos concretos de la mejora de gestión, percibida por la población de pasivos y sobre los que se sustenta su evaluación.

Por otro lado, la reformulación de la política social en Uruguay, desde 2005 como parte integral de la política económica, incentiva un nuevo conjunto de reformas de la Seguridad Social⁷ con el propósito de ampliar la cobertura a la población y mejorar la suficiencia de las prestaciones. Particularmente en el caso de la población receptora de prestaciones de pasividad, las mejoras más relevantes se concretan a través de: a) Sistema Nacional Integrado de Salud,⁸ los jubilados y pensionistas se van incorporando⁹ - según edad e ingresos - en forma gradual a la cobertura de la cuota mutual, b) una nueva ley de flexibilización de las jubilaciones, - Ley 18.395 - beneficia en el acceso a las jubilaciones a mujeres trabajadoras, personas con discapacidad, personas de edad avanzada, subsidia a personas desocupadas – c) Ley 18.119 sobre nuevo aumento de topes jubilatorios del Acto 9, d) aumento general de las pasividades e implementación del decreto 370/007 y siguientes de aumento gradual y sucesivo de pasividades mínimas para afiliados de menores recurso y finalmente puede citarse e) el acceso a préstamos sociales del BPS de un segmento de pasivos que no accedía a los del Banco República (BROU), como los pensionistas a la vejez e invalidez.

Son un conjunto de mejoras, que sumadas a la mejora de gestión, se traducen en beneficios destinados a la población que recibe prestaciones de pasividad del BPS, los que sustentan la percepción de la evaluación de los jubilados y pensionistas que se encuentran o tramitando su pasividad o ya cobrándola.

⁶ Nueve de cada diez jubilados y pensionistas expresan una muy alta satisfacción con diferentes aspectos del sistema de cobro. En este documento ver página 17 y siguientes.

⁷ Nuevas leyes, decretos y resoluciones se implementan a partir de 2009 relacionadas con los jubilados y pensionistas es posible acceder a través de la página web del BPS.

⁸ Ley 12.811 del 5/12/2007 en vigencia a partir de enero 2008, reglamenta el derecho a la protección de salud de todos los habitantes del país.

⁹ A partir de julio 2016 está previsto la cobertura mutual, sin límite de edad ni de ingresos. Boletín Estadístico 2012:360 AEA Año XXXII N°67 AGSS/BPS

2. Satisfacción con los Servicios

Esta segunda parte comienza con el análisis de la satisfacción general y en aspectos específicos de Pasivos Trámite, y luego se evalúa la satisfacción específicamente para los jubilados y pensionistas que se encuentran cobrando su prestación de pasividad.

2.1 Satisfacción general con los servicios Pasivos Trámite

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

Tabla 3 - Satisfacción general con el servicio (en %) Pasivos Trámite

¿Se encuentra satisfecho o insatisfecho con este servicio?	1997	2001	2004	2007	2012
Satisfacción	69,0	71,0	77,3	70,9	74,8
Neutral	15,0	13,0	9,4	14,7	13,2
Insatisfacción	16,0	16,0	13,3	14,4	12,0
Totales	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Fuente: Anexos estadísticos y bases de datos entregados por las consultoras.

Como se puede observar en la tabla anterior, en todos los períodos evaluados, una amplia mayoría de los entrevistados se encuentran satisfechos con los servicios de la prestación que reciben, alcanzando en promedio valores que alcanzan el 70%.

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

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

Tabla 4 - Satisfacción general con el servicio (en %) Pasivos Trámite según región

Niveles de satisfacción	2004		2007		2012	
	Montevideo	Interior	Montevideo	Interior	Montevideo	Interior
Satisfacción	72,2	83,6	67,5	74,7	73,3	76,7
Neutral	10,3	8,2	17,3	12,3	11,8	10,4
Insatisfacción	17,5	8,2	15,2	13	14,9	12,9
Totales	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Fuente: Anexos estadísticos y bases de datos entregados por las consultoras.

La apertura por región nos muestra que la satisfacción general de los pasivos en el Interior del país alcanza valores mayores que en Montevideo. Un 83% en 2004, 75% en 2007 y 77% en el último período. Es posible aplicar la misma lógica en 2004 donde ocho de cada diez jubilados y pensionistas tienen una opinión positiva sobre el servicio.

2.2 Satisfacción con aspectos específicos. Pasivos Trámite

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

2.2.1 Recursos Humanos

Se observa en general una alta satisfacción con el personal del BPS al momento de realizar los trámites. Ocho de cada diez encuestados declaró haber quedado muy satisfecho con la atención recibida. Estos valores son similares en todos los años evaluados

Tabla 5 - Satisfacción general con la atención recibida (en %) Pasivos Trámite

Niveles de satisfacción	2004	2007	2012
Satisfacción	87,6	85,8	87,8
Neutral	8,3	10,0	7,7
Insatisfacción	4,1	4,2	4,3
Totales	100,0	100,0	100,0*

Fuente: Anexos entregados por el DS/FCS.

* Cierra 100 con los dato categoría "sin juicio".

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

Tabla 6 – Satisfacción con la atención del Personal * (en %) Pasivos Trámite

¿Cuál es su nivel de satisfacción con ...?	1997	2001	2004	2007	2012
Capacidad para solucionar sus problemas	81	82	79,5	78,5	80,5
Eficiencia	84	88	81,4	82,5	81,0
Amabilidad	85	93	88,4	89,0	75,5
Tiene tiempo para atenderlo	81	91	86,1	85,4	83,4
Información sobre estado de trámites	-	-	83,1	83,1	82,3
Exactitud en la información brindada	-	-	81,1	82,9	80,8
Claridad en transmisión de información	-	-	83,3	85,9	80,6
Información sobre derechos y obligaciones	-	-	75,4	75,9	85,8
Información sobre requisitos para efectivizar sus derechos	-	-	76,2	79,6	84,7

Fuente: Anexos entregados por el DS/FCS.

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

Todos los ítems registran importantes evaluaciones positivas, que se ubican la mayoría a partir del 80%, en todos los períodos. Si bien el mejor aspecto evaluado en todos los períodos refiere a la *amabilidad del personal*, que registró cerca de un 90% de satisfacción hasta 2007, es el que disminuye un poco más en 2012. Sin embargo los que recibían la

evaluación más baja en los períodos 2004 y 2007, son los que incrementan la valoración en 2012. Ellos son: *información que se brinda sobre derechos y obligaciones*, que se incrementa en diez puntos porcentuales, *información sobre requisitos para efectivizar sus derechos*, aumenta cinco puntos porcentuales, y finalmente en dos puntos porcentuales, *la capacidad para solucionar sus problemas*.

Estos resultados permiten afirmar que el nivel de satisfacción de los Pasivos Trámite con el trato recibido por el personal sigue siendo muy aceptable como ya lo era en las mediciones anteriores y mejora en aspectos muy importantes para las personas mayores como lo es brindar información y resolver los problemas que las mismas le plantean.

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

Tabla 7 - Evaluación de la capacidad del personal * (en %) Pasivos Trámite

<i>Acuerdo con frases. El personal ...</i>	<i>1997</i>	<i>2001</i>	<i>2004</i>	<i>2007</i>	<i>2012</i>
Trata de resolver sus problemas	85	87	75,1	78,0	82,4
Es sensible a su situación	80	83	68,0	69,7	76,3
Trata a todos los usuarios por igual	81	84	54,7	56,3	60,3
Ud. Puede hacer preguntas libremente	88	93	85,5	75,9	89,7
Cree lo que Ud. le dice.	84	90	73,6	69,5	77,3
Ud. cree lo que el personal le dice	86	89	75,2	76,3	80,2

Fuente: Anexos entregados por el DS/FCS.

** Datos comparados resultan de la suma de las dos categorías positivas de respuesta "de acuerdo - muy de acuerdo".*

Al analizar conjuntamente las frecuencias de respuesta a las afirmaciones, se observa que si bien en las mediciones 2004 y 2007 se aprecia cierta similitud en las puntuaciones, con frecuencias inferiores a las registradas en los dos primeros años, en 2012 se revierte esta situación, al incrementarse el acuerdo en todas las frases planteadas.

Considerando ese incremento general, observamos en el último período frases con mayor acuerdo que se ubican en valores a partir del 80%, que son: *Ud. puede hacer preguntas libremente*, (90%) -además de ser la que más incrementa su acuerdo (catorce puntos porcentuales)- seguida de las frases: *Trata de resolver sus problemas* (82%) y *Ud. cree lo que el personal le dice* (80%).

El acuerdo con las frases referidas a que el personal: "*Cree lo que Ud. le dice*" (77%), "*Es sensible a su situación*" (76%) y *Trata a todos los usuarios por igual*" (60%), son las que reciben menor acuerdo.

En síntesis, puede plantearse que los entrevistados expresan un muy alto grado de acuerdo con las afirmaciones sobre la capacidad de los recursos humanos.

2.2.2 Información y documentación

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

Tabla 8 - Satisfacción general con la información* (en %) Pasivos Trámite

¿La información que le brindan en las oficinas del B.P.S. es...?	1997	2001	2004	2007	2012
Correcta	82,0	87,0	79,0	77,8	79,4
Algunas veces correcta y otras incorrecta	12,0	10,0	17,9	18,2	17,4
Incorrecta	2,0	2,0	3,1	4,0	3,2
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Fuente: Anexos y bases de datos entregados por las consultoras.

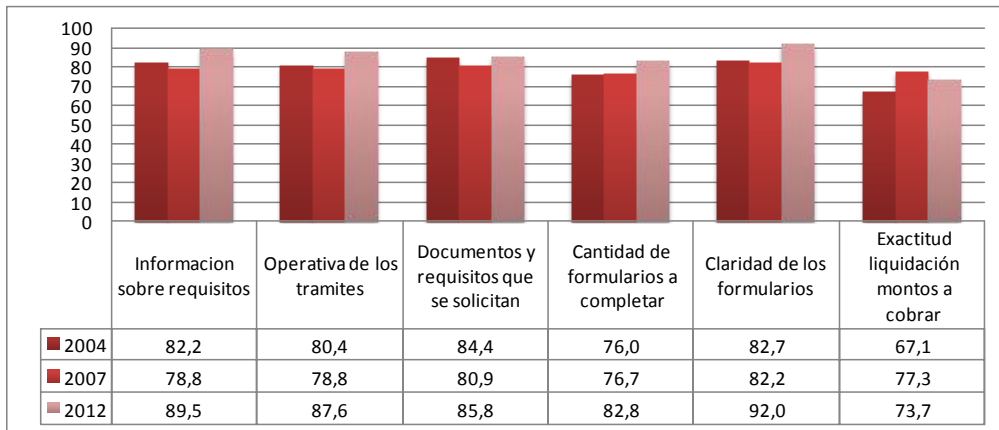
* Categorías positivas y negativas agrupadas.

La opinión se mantiene mayoritariamente en la categoría correcta (*mayor parte correcta – siempre correcta*) en todos los años evaluados. Son poco significativas las variaciones que se dan en el período, manteniéndose, en el entorno de ocho de cada diez quienes opinan que la información que se le brinda en las oficinas del BPS es siempre correcta. En el otro extremo, la categoría *incorrecta (casi siempre incorrecta - y siempre incorrecta)*, no acumulan porcentajes importantes.

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

Gráfico 7.

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



Fuente: Anexos entregados por el DS/FCS.

* Sólo las categorías de satisfacción.

Comparativamente, en su mayoría todos los ítems acumulan porcentajes de satisfacción similares que se mantienen entre el 80% y acercan al 90% en la última medición, salvo el último que refiere a la *Exactitud de la liquidación de los montos a cobrar*, con una

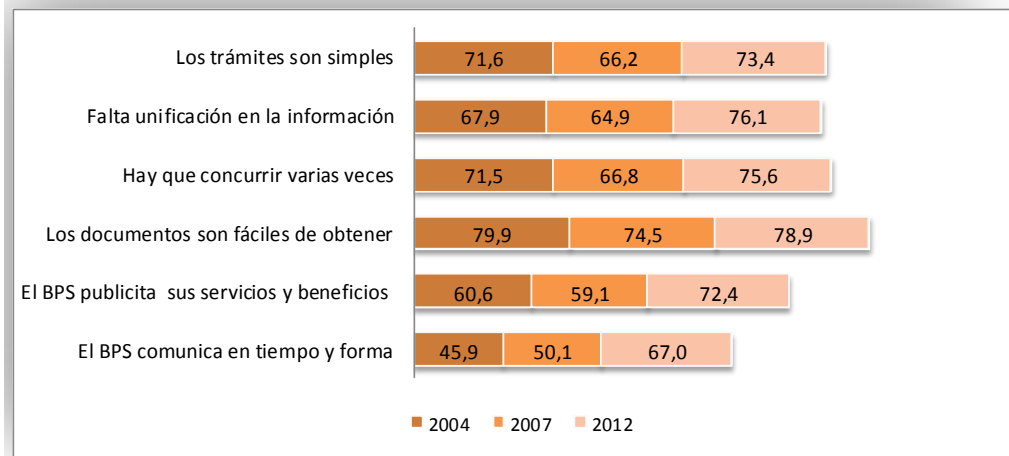
satisfacción que alcanza un 67% en 2004 con una mejora en los niveles de satisfacción de los usuarios, pasando a 77% en 2007 y disminuyendo nuevamente en 2012 a 74%.

Puede concluirse que la información brindada por el BPS y la documentación requerida para la realización de los trámites resulta satisfactoria para la amplia mayoría de los encuestados. Los valores para estos aspectos se incrementan con respecto a la medición anterior.

Se abordó también la evaluación de estos aspectos con una serie de afirmaciones con las cuales los encuestados debían manifestar su grado de acuerdo o desacuerdo. Cuatro son afirmaciones positivas, que al obtener una respuesta de un mayor grado de acuerdo equivale a una mejora en ese aspecto, y dos afirmaciones donde la obtención de menor grado de acuerdo con dicha afirmación equivale a una mejora como lo son: *Hay que concurrir varias veces* y *Falta unificación en la información*.

Gráfico 8.

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



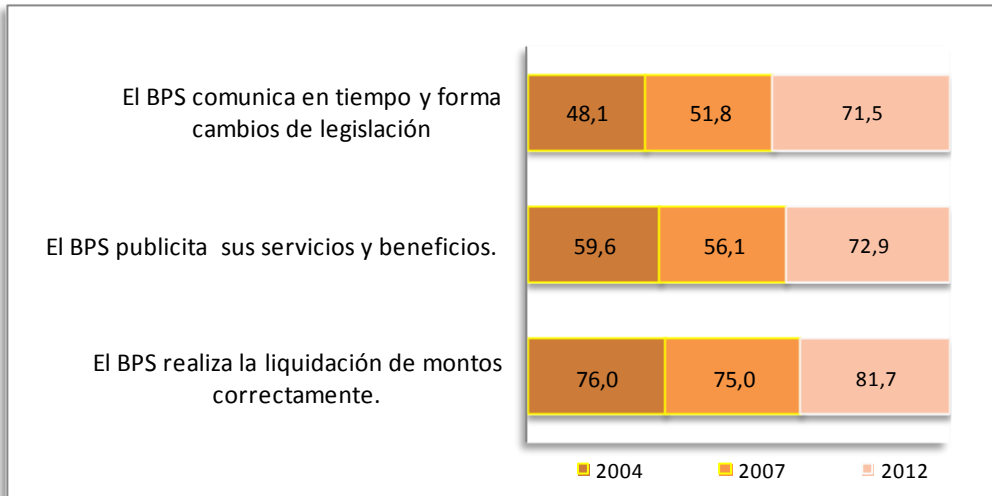
Fuente: Anexos entregados por el DS/FCS.

* Se incluyen sólo las categorías de acuerdo con las frases.

Entre las afirmaciones positivas, todas presentan mejoras, obteniendo valores que superan el 70% en el último período, excepto la categoría *El BPS comunica en tiempo y forma*. El ítem que recoge mayor nivel de acuerdo es la facilidad para obtener los documentos con valores que se acercan al 80%. Los otros tres, referidos a la simplicidad de los trámites (73%), el BPS publicita sus servicios y beneficios (72%), y comunica en tiempo y forma (67%) incrementan sus valoraciones en 2012. También se incrementan las afirmaciones referidas a la falta de unificación en la información (76%) y la concurrencia varias veces para presentar documentos (76%), lo que cual indica una disminución en la satisfacción con estos aspectos.

Gráfico 9.

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



Fuente: Anexos entregados por el DS/FCS.

* Se incluyen sólo las categorías de acuerdo con las frases.

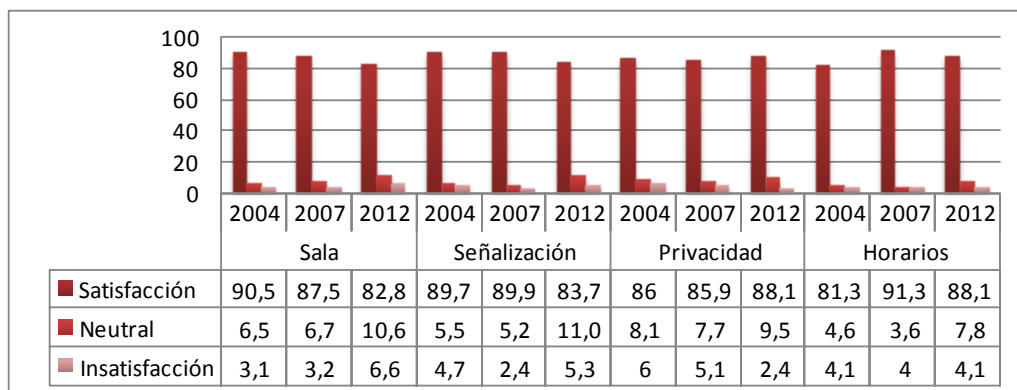
Entre los Pasivos Cobro, el ítem que recibe más acuerdo en los tres períodos es “*el BPS realiza la liquidación de los montos correctamente*” que recoge porcentajes de 76% y 75% y 81%. Los dos ítems restantes presentan leves variaciones en las mediciones de 2004 y 2007, aumentando ambos de manera muy significativa en el último período. Es así que el incremento del ítem, *el BPS publicita sus servicios* es de diecisiete puntos porcentuales en 2012, el ítem referido a que la Institución, *comunica en tiempo y forma los cambios de legislación* lo hace en veinte puntos porcentuales.

2.2.3 Infraestructura

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

Gráfico 10.

Satisfacción con diferentes aspectos de la Infraestructura (en %) Pasivos Trámite



Fuente: Anexos entregados por el DS/FCS.

El nivel de satisfacción en todos los aspectos evaluados se ubican alrededor del 80%. Si bien puede considerarse que la satisfacción con la infraestructura del BPS se ubica en los niveles altos o muy altos, debe observarse que en lo que refiere a la sala y señalización disminuyen en el período.

2.2.4 Tiempos

Cuatro preguntas permiten conocer la evaluación sobre el tiempo de espera en las oficinas del BPS para la realización de trámites, el tiempo que insumió el trámite de su prestación y los niveles de satisfacción con ambos aspectos¹⁰.

Tabla 9 - Tiempo de espera en las oficinas del BPS (en %) Pasivos Trámite

<i>Cuándo va al BPS ¿Cuánto tiempo tuvo que esperar para ser atendido?</i>	2004	2007	2012
Hasta 30 minutos	62,1	64,3	70,2
De 30 minutos a una hora	21,2	20,6	19,5
De una hora a dos horas	2,8	2,6	6,0
De dos horas a tres horas	10,8	10,8	1,2
Más de tres horas	3,1	1,7	3,1
Total	100,0	100,0	100,0

Fuente: Anexos entregados por el DS/FCS.

Comparativamente, disminuyen los tiempos de espera en las oficinas de BPS, para realizar trámites. En 2004 el 83% declara haber tenido que esperar menos de una hora en 2007 el 85% y en el último período alcanza el 90%. En 2012 recibe un incremento del 6% de los

¹⁰ Tanto las respuestas de duración del trámite como tiempo de espera en ser atendido en oficinas del BPS presentan una fuerte concentración de casos en los valores bajos existiendo valores extremos altos en ambas distribuciones. Por esta razón, las medias resultan engañosas, ya que encontrándose afectadas por los valores extremos dan sistemáticamente la idea que se demora más tiempo en culminar un trámite o en ser atendido en oficinas del BPS, de lo que sucede con la mayoría de los usuarios. En ese lugar se ha optado por presentar las respuestas agrupadas en tramos.

usuarios de ese segmento que esperaron menos de media hora para hacer su último trámite.

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

Tabla 10 - Satisfacción con el tiempo de espera en la atención (en %) Pasivos Trámite

<i>¿ Cuán satisfecho se encuentra con el tiempo que demoran en atenderle?</i>	1997	2001	2004	2007	2012
Satisfacción	55,0	69,0	78,4	75,0	79,6
Neutral	16,0	16,0	9,1	13,1	11,2
Insatisfacción	29,0	15,0	12,5	11,9	9,2
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Fuente: Anexos estadísticos entregados por las consultoras.

Comparativamente el nivel de satisfacción aumenta en forma significativa hasta 2004 período en el que alcanza el (78,4%), y mantendría luego cierta estabilidad en la valoración. En el 2007 (75%), y en 2012 aumenta casi cinco puntos porcentuales (79,6%).

Ocho de cada diez entrevistados manifiestan su satisfacción con el tiempo de inicio y finalización del trámite de su prestación, ubicándose mayoritariamente en las categorías de *muy satisfecho – satisfecho*. Alcanzan el 85% en 2007, lo que significa un aumento de aproximadamente 7 puntos porcentuales con respecto a 2004, y un 80% en 2012, disminuyendo casi cinco puntos porcentuales.

Tabla 11 - Satisfacción con la duración del trámite (en %) Pasivos Trámite

<i>Y con respecto a la duración del trámite ¿Cuál es su nivel de satisfacción?</i>	2004	2007	2012
Satisfacción	78,3	85,0	80,4
Neutral	9,4	8,8	10,2
Insatisfacción	12,3	16,2	9,4
Total	100,0	100,0	100,0

Fuente: Anexos estadísticos entregados por las consultoras.

Tabla 11a - Satisfacción con la duración del trámite (en %) Pasivos Trámite Región

Evaluación	2004		2007		2012	
	Montevideo	Interior	Montevideo	Interior	Montevideo	Interior
Satisfacción	74,4	82,8	70,2	79,5	78,0	82,0
Neutral	7,6	11,5	9,6	8,2	8,9	11,2
Insatisfacción	18,0	5,7	20,2	12,2	13,1	6,8
Totales	100,0	100,0	100,0	99,9	100,0	100,0

Fuente: Anexos estadísticos entregados por las consultoras.

En el Interior del país, los jubilados y pensionistas manifiestan encontrarse un poco más satisfechos que los de Montevideo. Mientras que en el Interior se mantiene en ocho de cada diez en todos los períodos evaluados, en Montevideo la satisfacción alcanza a siete de cada diez.

3. Pasivos Cobro - Sistema de Cobro

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

Tabla 12 - Satisfacción con la modalidad de cobro (en %) Pasivos Cobro

¿Cuál es su nivel de satisfacción general con la modalidad de cobro?	2004	2007	2012
Satisfacción	95,3	92,3	95,7
Ni insatisfecho ni satisfecho	2,3	4,4	1,9
Insatisfacción	2,3	3,3	2,5
Total	100,0	100,0	100,0

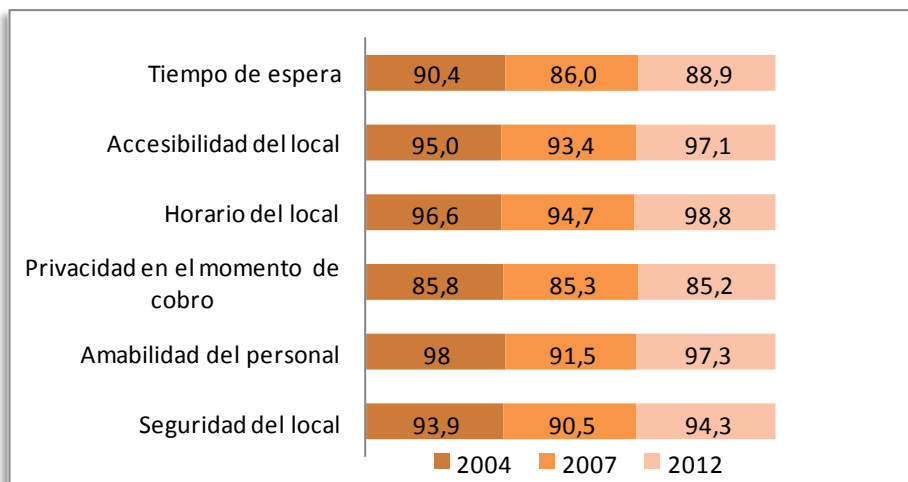
Fuente: Anexos estadísticos entregados por las consultoras.

El nivel de satisfacción en este aspecto puede considerarse muy importante al alcanzar valores del 95%, 92% y 96% en los períodos evaluados.

Para profundizar sobre la satisfacción con el sistema de cobro, se investigaron diversos ítems donde el encuestado debía expresar su acuerdo a desacuerdo.

Gráfico 11.

Satisfacción con el sistema de cobro (en %) Pasivos Cobro



Fuente: Anexos entregados por el DS/FCS.

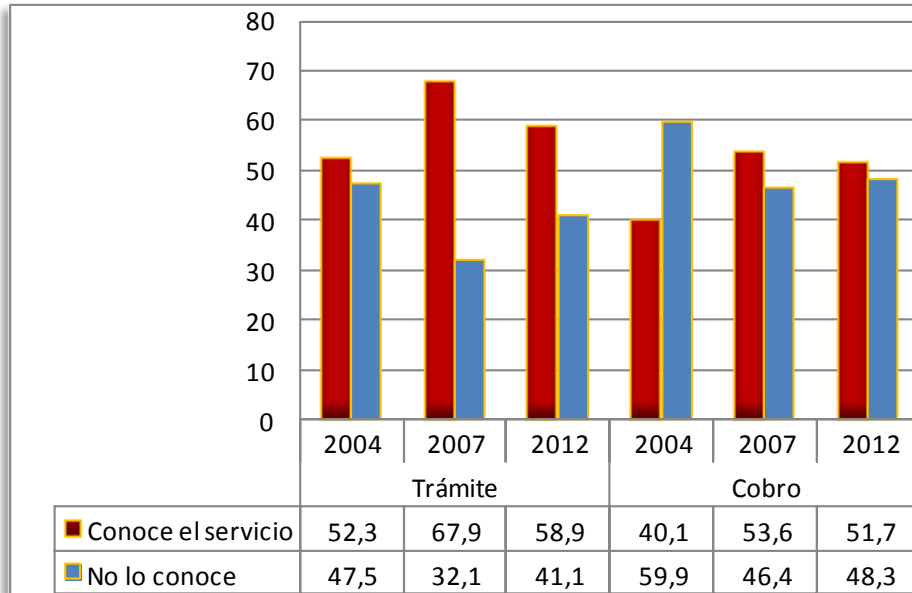
Como puede observarse, todos ellos recogen un alto nivel de satisfacción. Nueve de cada diez jubilados y pensionistas que se encuentran cobrando su prestación, muestran un importante acuerdo en aspectos relacionados con el local: horario, accesibilidad y seguridad, la amabilidad del personal y los tiempos de espera. Si bien la privacidad en el momento del cobro, se mantiene con valores similares en todos los períodos, son ocho de cada diez quienes manifiestan su acuerdo.

4. Servicio de Atención Telefónica 19-97

El BPS ha instrumentado diferentes modalidades de contacto y atención a la población, entre los que se encuentra el servicio de atención telefónica 1997. A través de una serie de preguntas se obtuvo información sobre conocimiento, utilización del servicio, frecuencia de uso y nivel de satisfacción con el servicio de Atención Telefónica.

Gráfico 12.

Conocimiento del servicio de Atención Telefónica (en%) Pasivos Trámite- Pasivos Cobro



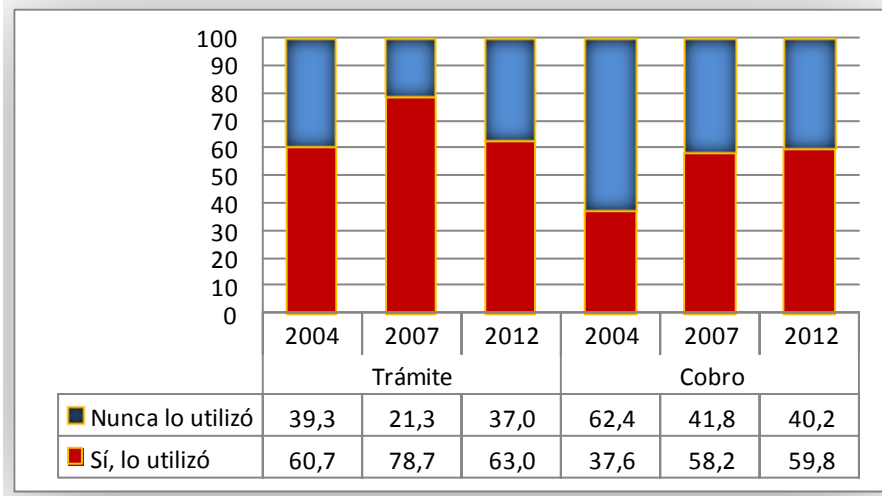
Fuente: Anexos entregados por el DS/FCS.

El grado de conocimiento del servicio de atención telefónica, tanto para los entrevistados que están tramitando su prestación de pasividad como para quienes la están cobrando, alcanza en 2007 un incremento significativo y luego se reduce algunos puntos. En el primer caso, aproximadamente el 68%, declara que lo conoce o que escuchó hablar de él, y en 2012 este conocimiento disminuye a casi seis de cada diez, aumentando quienes dicen no conocer el servicio. El desarrollo de la página web del BPS, a través de la cual todos los afiliados pueden realizar consultas y trámites, explicaría el menor uso y conocimiento del servicio de atención telefónica.

En el caso de los pasivos cobro el aumento en 2007 (de 40% a 54%) alcanza a catorce puntos porcentuales y si bien disminuye en 2012 se mantiene en valores similares. (52%)

Gráfico 13.

Utilización del Servicio de Atención Telefónica. (en%) Pasivos Trámite- Pasivos Cobro



Fuente: Anexos entregados por el DS/FCS.

De la misma manera, se da el comportamiento en el uso del servicio 1997 entre ambos grupos de pasivos trámite y cobro. En el primer grupo, en 2007 el 78,7% lo ha utilizado alguna vez. Estos porcentajes que representaron un incremento significativo en el uso de este servicio en 2007, disminuye en 2012.

Entre los pasivos que están cobrando su pasividad, alcanza el 58% en 2007, quienes le han utilizado alguna vez, valores que en términos comparativos significaron también un incremento significativo y que se mantiene en valores similares en 2012. En el caso de este grupo de pasivos, la consulta sobre fechas de cobro se encuentra entre los servicios que brinda el 1997 y resultaría más práctico realizar una llamada telefónica que el ingreso a la página web del BPS.

Tabla 13 - Frecuencia de llamadas al servicio de Atención Telefónica * (en %)

Frecuencia de llamadas	Pasivos Trámite			Pasivos Cobro		
	2004	2007	2012	2004	2007	2012
Todas las semanas	2,9	2,3	0,5	1,1	0,0	0,9
Todos los meses	12,1	8,9	11,5	10,0	7,8	8,1
Cada 2 o 3 meses	22,5	16,5	9,6	12,2	17,1	9,5
Cada 6 meses	16,3	17,3	11,5	13,3	16,1	17,5
Una vez por año	23,7	25,0	33,7	24,5	26,0	37,9
Menos de una vez por año	22,5	30,0	33,2	38,9	33,0	26,1
Total	100,0	100,0	100,0*	100,0	100,0	100,0

Fuente: Anexos entregados por el DS/FCS.

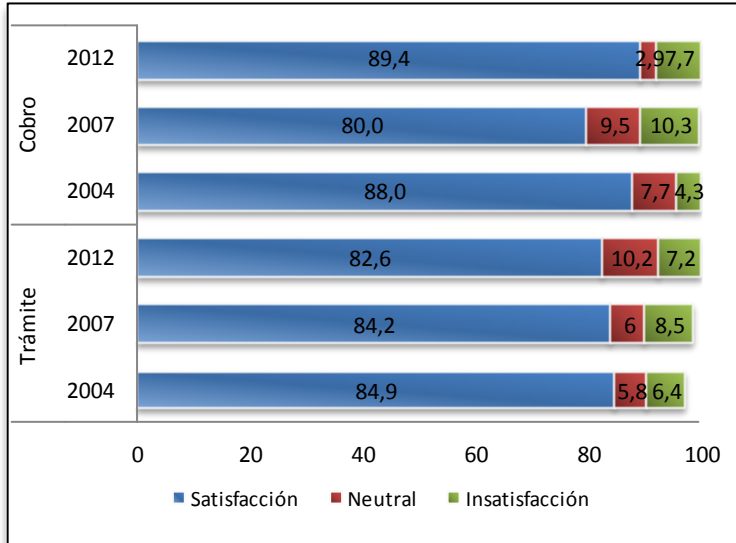
(*) Sólo quienes declaran conocer el servicio y haberlo utilizado.

La frecuencia con que se utiliza el servicio es variada, pudiendo destacarse que más del 50% de los Pasivos Trámite y alrededor de un 60% de los Pasivos Cobro que llaman al 19-97 declaran hacerlo una

vez al año o menos. Esta frecuencia donde predomina el uso esporádico del servicio se mantiene con valores similares en ambos períodos. De todos modos, es claro que no necesariamente se debe recurrir a este servicio con mayor frecuencia, dependiendo este hecho del tipo de prestación y el estado del trámite de cada usuario.

Gráfico 14.

Satisfacción general con el Servicio 19-97 * (en %) Pasivos Trámite- Pasivos Cobro



Fuente: Anexos entregados por el DS/FCS.

* Sólo quienes declaran conocer el servicio y haberlo utilizado.

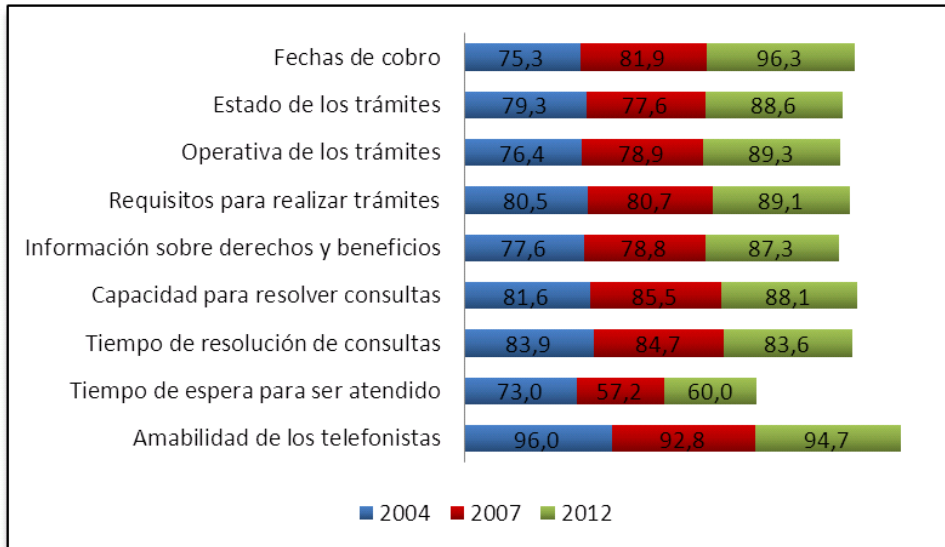
Con los datos de la categoría "sin información" cierra 100.

La satisfacción global con el servicio de aquellos que efectivamente lo utilizaron – aún su disminución - es alta en todos los períodos evaluados. Ocho de cada diez usuarios de Pasivos Trámite y de Pasivos Cobro, expresan estar muy satisfecho o satisfecho con el servicio.

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

Gráfico 15.

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



Fuente: Anexos entregados por el DS/FCS.

* Sólo las categorías de satisfacción.

En su mayoría los indicadores seleccionados para evaluar la atención telefónica superan valores del 80% de satisfacción en 2012. Se destacan: fechas de cobro (96%), amabilidad de los telefonistas (95%)

El ítem que se reitera con menor satisfacción es el tiempo de espera para ser atendido (60%). Estos niveles de satisfacción por indicador son consistentes con el nivel de satisfacción global alcanzado por el servicio.

En términos comparativos, se observa un aumento de la ya alta satisfacción con el servicio.

5. SINTESIS

El 79% de los usuarios que tramitan pasividades y el 71% de los que cobran pasividades manifiestan una muy buena o buena evaluación de la Institución.

El 78% de quienes tramitan pasividades y el 74% de los que cobran pasividades considera que la Institución está mejorando, sea de una forma rápida o lenta.

Entre la mayoría de los jubilados y pensionistas que realizan una evaluación buena o neutra de la Institución perciben además, que la misma viene mejorando en los últimos años. Mientras que, entre aquellos que tienen una evaluación negativa, se ha dado un desplazamiento hacia las categorías neutral y positiva, lo que indicaría el reconocimiento de las mejoras de la Institución en los últimos años. En pasivos trámite, la percepción de las mejoras se traducen en un 65% en 2004, 77% en 2007, alcanzando el 86% en 2012. En el caso de Pasivos Cobro, sucede algo similar. Entre quienes realizan una buena

evaluación del BPS, perciben una evolución positiva de la Institución: 58% en 2004, 73% en 2007, y en 2012 alcanza el 83%.

En 2012, hay un incremento de quienes evalúan bien y hablarían bien de la Institución, y una disminución de la criticidad, situación similar entre pasivos trámite y pasivos cobro. En pasivos trámite, alcanzan a un poco más de nueve de cada diez (94,8%), de los jubilados y pensionistas que tramitan su pasividad, quienes evalúan bien a la Institución y, darían también una buena opinión de la misma, mientras quienes tienen una muy mala evaluación global, - cinco de cada diez (53,8%) - , manifiestan que serían críticos con el BPS. Una distribución similar sucede en los entrevistados que se encuentran cobrando.

Entre los pasivos que tramitan su pasividad, hay una disminución en la intención de quejas, incluso entre quienes realizan una mala evaluación de la institución, comportamiento consistente con su evaluación global. Quienes evalúan en forma positiva a la institución, sólo casi dos de cada diez se quejarían, mientras que disminuye - de casi ocho a seis de cada diez - la intención de queja de quienes la evalúan en forma.

La situación se presenta diferente en el caso de los pasivos que cobran su pasividad, donde se incrementa la intención de queja en 2012. Entre los entrevistados que evalúan muy mal la institución, aumenta trece puntos porcentuales, (48% en 2007 a 61% en 2012) la intención de quejarse, y también aumenta en quienes la evalúan muy bien, en seis puntos porcentuales (12% en 2007 a 18% en 2012)

En general, la evolución de estos indicadores con respecto al 2007 – evaluación, evolución, opinión ante terceros, intención de quejas (en pasivos trámite) muestra un incremento de las evaluaciones muy positivas de la institución. En tanto se verifica un aumento de la percepción de que la Institución está mejorando en los últimos años en un orden del 9% y 10% en cada segmento (Gráfico 1).

El 75% de quienes están tramitando su pasividad manifiestan su satisfacción con los servicios brindados por el BPS. Se observa un leve incremento de la satisfacción (4%) y una disminución de las categorías neutra e insatisfacción (del orden del 2% en cada una), con relación a 2007. Es mayor la satisfacción con los servicios en el Interior, que alcanza en 2012 un 77% en la categoría positiva.

En el último período, el 89% de los pasivos trámite muestran un nivel de satisfacción muy alto (80%) con el personal en el momento de realizar los trámites. El personal de la institución, en la mayoría de los aspectos evaluados recibe valores - aún su disminución en algunos puntos porcentuales - que se ubican sobre el 80% de satisfacción. Los que mejor evaluación reciben refieren a la información sobre derechos y obligaciones (86%) y el personal tiene tiempo para atender (83%). Quien obtiene la mayor disminución en la satisfacción es *amabilidad del personal* (89% en 2007 a 75% en 2012).

En lo que refiere a la información y documentación, la satisfacción alcanza el 79%. Los aspectos específicos de esta dimensión, - salvo el ítem específico sobre la *exactitud con la liquidación de los montos a cobrar*, que había presentado una mejora de diez puntos porcentuales en los niveles de satisfacción, pasando del 67% en 2004 al 77% en 2007 y disminuye tres puntos porcentuales en 2012, todos los demás aspectos – información, trámite, documentos, cantidad y claridad de los formularios - incrementan notablemente su nivel de satisfacción ubicándose en rangos positivos altos y muy altos con valores entre 80% y 90%.

Las características de los locales de la Institución – sala, señalización, privacidad, horarios - reciben un alto nivel de satisfacción. Los valores de aprobación de los usuarios con el local donde tramitaron su prestación se ubican por sobre el 80% en todos los aspectos.

El 89,7% de los encuestados declara haber tenido que esperar menos de una hora para realizar su último trámite en oficinas del BPS, lo que permite un alto y muy alto nivel de satisfacción con el tiempo de espera.

6. Documentos de Referencia

- Equipos / MORI TEA/DELOITTE & TOUCHE
Informes Finales 1997 - 1998
- Facultad de Ciencias Sociales (FCS) – Departamento de Sociología (DS)
Encuestas de Satisfacción de Usuarios BPS. Activos, Pasivos, Empresas Contribuyentes y Activos Informe Final 2004 Págs. 36-69
- Facultad de Ciencias Sociales (FCS) – Departamento de Sociología (DS)
Confeción de un Diseño Muestral para el estudio de los usuarios BPS. Julio 2005
- Facultad de Ciencias Sociales (FCS) – Departamento de Sociología (DS)
Encuestas de Satisfacción Usuarios BPS. Activos, Pasivos, Empresas Contribuyentes y Materno Infantil Informes y Bases de datos: 2007
- Facultad de Ciencias Sociales (FCS) – Departamento de Sociología (DS)
Encuestas de Satisfacción Usuarios BPS. Activos, Pasivos, Empresas Contribuyentes y Materno Infantil Informes y Bases de datos: 2012

Anexo I

Las modificaciones en la gestión institucional que se realizaron en los últimos años, principalmente las vinculadas a las modalidades de contacto con la población¹¹, significaron también cambios en el abordaje metodológico de los estudios. El siguiente cuadro describe a grandes rasgos las principales modificaciones y ajustes realizados.

PRESTACIONES DE PASIVIDAD – ABORDAJE METODOLÓGICO		
	Sistema aplicado 1997-1998-2001	Sistema aplicado 2004 al 2012
Relevamiento datos	Encuestas en punto en salas espera donde se prestan los servicios.	Encuestas dirigidas en hogares, a todas las personas que finalizaron un trámite de pasividad en el período de referencia. ¹²
Diseño muestral¹³	Muestreo aleatorio de días y horas en los días en que se ofrecen los servicios de Cobro y Trámite de pasividades.	Muestreo aleatorio simple que incluye Montevideo e Interior.
Aspectos a investigar	<p>Se simplificaron y modificaron la formulación de algunas preguntas</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluación global del BPS 2. Evolución en los últimos años del BPS 3. Conocimiento de servicios que presta la institución 4. Evaluación de aspectos específicos de la atención. <ol style="list-style-type: none"> 4.1 Recursos Humanos 4.2 Información y documentos 4.3 Infraestructura 4.4 Tiempos 5. Módulo 1997 – Agenda 	

¹¹ Modalidades de contacto: atención personalizada, pago y cobro a través de agentes externos, atención telefónica, agenda, Conexión Remota y página Web.

¹² Período de referencia: un año y con Cédula de Identidad que termine en 6.

¹³ El procedimiento de selección fue acordado con el equipo técnico a cargo del estudio, siguiendo las recomendaciones del Informe Confección de un Diseño Muestral para el Estudio de los Usuarios del Banco de Previsión Social –2005. Cada una de estas muestras alcanzó un nivel de confianza del 95% y un nivel de error máximo del 5% considerado como parámetro poblacional la evaluación general del BPS que estas poblaciones presentaban en estudios anteriores. Para la encuesta de pasivos que no tramitaron su pasividad recientemente, la muestra se realizó simultáneo con la de la encuesta de opinión pública.