

1. ¿Cómo acercar el BPS a la gente usando las TIC? ¿Trámites más simples?

CONTEXTO:

El BPS acompaña a los ciudadanos durante toda su vida. Aún antes de su nacimiento, dando a las futuras madres controles clínicos y cobertura durante el parto. En su niñez, por ejemplo, asegurando asignaciones destinadas a la alimentación la educación y la atención médica. A los trabajadores, amparándolos en un sistema de seguridad social que busca protegerlos de diversas situaciones. Y por supuesto, junto al adulto mayor, no sólo con la prestación de la jubilación sino procurando entenderlo en su dimensión de persona, facilitando acceso a la vivienda y dándole otros beneficios como planes de turismo en todo el país.

Para hacer posible dicha asistencia y beneficios para quienes lo necesitan, el BPS tiene también la tarea de asegurar que se cumplan las obligaciones tributarias de las empresas recaudando en forma eficaz y eficiente las mismas.

Esta realidad evidencia la complejidad de la organización dada la amplia variedad de trámites que brinda tanto para ofrecer protección social a las más diversas situaciones por la que atraviesan los ciudadanos a lo largo de su vida como para atender empresas de distintas aportaciones y variadas formas de tributación.

PROBLEMÁTICA:

En muchos casos es difícil ocultar dicha complejidad a los ciudadanos a la hora de realizar sus trámites lo cual se traduce en una mala experiencia cuando interactúan con BPS. Sucede muy a menudo que la gente sabe que tiene que hacer algo en BPS pero no sabe de qué trámite se trata, por lo cual le es muy difícil obtener la información correcta. La mayoría de las personas llegan a las oficinas de BPS sin saber a qué sector dirigirse, muchas veces les falta cierta documentación requerida e incluso, una vez que pasan por el sector de informes, se dan cuenta que no podrán ser atendidos porque la gestión del trámite que desea se realiza con una reserva previa de día y hora. Muchos de estos trámites pueden ser resueltos a través de alguno de los servicios en línea que el BPS ofrece pero a veces la gente no lo sabe o no le es sencillo utilizarlo.

Este desafío busca mejorar la experiencia de los ciudadanos cuando se relacionan con el organismo combinando ideas innovadoras y apoyándose en las TIC's.