

**ENCUESTA NACIONAL DE OPINIÓN PÚBLICA
SOBRE IMAGEN DEL BPS**

RESULTADOS COMPARADOS 2005 - 2007 – 2012 – 2018

PSIC. CRISTINA KLÜVER

Encuesta Nacional de Opinión Pública sobre Imagen del BPS Resultados comparados 2005 – 2007 – 2012 -2018

Psic. Crisitina Klüver

Asesoría en Políticas de Seguridad Social

Enero 2019

Resumen

La encuesta de opinión pública “Imagen del Banco de Previsión Social” dirigidas a la población en general es una de las encuestas que integran el Sistema de Monitoreo del BPS. Su principal objetivo es relevar el grado de conocimiento y satisfacción de la población con la institución y con los servicios que la misma brinda a través de un conjunto de indicadores. Con la finalidad de tener una mirada global de la evolución de estos indicadores a lo largo de los últimos diez años que permita apreciar el desempeño conjunto de los servicios de la Institución y de la opinión pública en dicho periodo, en este documento se realiza un análisis de evolución comparada de los principales indicadores que se utilizaron para medir los niveles de satisfacción en la Opinión Pública para los años 2005, 2007, 2012 y 2018.

Palabra clave: Imagen BPS, encuestas, evolución indicadores

INTRODUCCIÓN

Los principales resultados comparados que se presentan en este trabajo corresponden a los resultados de la Encuesta Nacional de Opinión Pública¹ de los años 2005 - 2007- 2012 - 2018 realizados por servicios contratados externos para el Banco de Previsión Social.²

Esta encuesta, dirigida a la población en general, forma parte del sistema de evaluación del BPS compuesto por un conjunto de encuestas³ dirigidas a los diferentes públicos -

¹ Encuesta nacional en domicilio, muestra del entorno de los 1000 individuos mayores de dieciocho años residentes en localidades mayores de 10.000 habitantes.

² A partir del 2005 la Encuesta Nacional de Opinión Pública sobre Imagen de BPS es realizada por el Departamento de Sociología- Facultad de Ciencias Sociales - UDELAR. Desde 1997 hasta 2004 la llevó a cabo Equipos/MORI, no se considera para esta comparación dicho período en el entendido que presenta diferencias metodológicas.

³ El sistema de evaluación del Banco de Previsión Social incluye: La Encuesta Nacional de Opinión Pública sobre Imagen del BPS y diversas encuestas a públicos específicos: Encuestas Prestaciones de Actividad –

activos, pasivos y contribuyentes - que se contactan con la Institución, sean que reciban prestaciones, o realicen aportes. Su objetivo principal es relevar el grado de conocimiento y la evaluación de los servicios que presta el Banco de Previsión Social.

Es ésta la segunda entrega⁴ de datos comparados sobre la imagen del BPS en la población. Han transcurridos un poco más de diez años desde la primera entrega realizada en 2007. Los principales cambios en este período se encuentran en el modelo de medición, su enfoque y componentes del sistema de evaluación del BPS. El tránsito desde un modelo de gestión pública orientada a resultados, con la exigencia de optimizar los niveles de eficiencia y eficacia en el uso de los recursos, de generar y fortalecer los mecanismos de rendición de cuentas hacia los ciudadanos y los grupos de interés que rodean la acción pública fueron los fundamentos básicos que impulsaron el desarrollo de indicadores de desempeño en las instituciones públicas y así un enfoque de evaluación por resultados. Este enfoque caracterizó la evaluación de la gestión pública en nuestro país a fines de la década de los noventa y fue implementado en BPS en 1997.

Hoy el BPS desde la perspectiva de derechos humanos⁵, privilegia el enfoque social al económico. Pensar de esta manera supone transformar la forma de concebir la cobertura de las contingencias sociales a la comunidad en su conjunto, lo cual supera - sin descuidar - el propósito anterior de brindar servicios a satisfacción de la población y en ese sentido introduce otras formas de evaluar su gestión y sus resultados. Supone también fortalecer los espacios de interacción a nivel de la organización en aras de atender los aspectos a evaluar.

La instancia de participación indirecta de la población, que implica esta encuesta, permite conocer el cumplimiento de las acciones estratégicas definidas por la organización a través de la opinión y el mayor o menor grado de satisfacción con los servicios ofrecidos a la población.

Los módulos temáticos de la Encuesta Nacional de Opinión Pública fueron revisados y discutidos por diferentes ámbitos de la organización a efectos de adecuarlos al Plan Estratégico 2016-2020. Los datos que se presentan a continuación permiten visualizar la evolución de la evaluación que la población en general realiza del Banco de Previsión Social en los años 2005, 2007, 2012 y 2018.

Encuestas Prestaciones de Pasividad – Encuestas Prestaciones de Salud – Encuestas Contribuyentes. Los resultados comparados de las encuestas específicas, se presentarán en próximas publicaciones.

⁴ La primera entrega de resultados comparados de la imagen del BPS en la Opinión Pública fue en el año 2007.

⁵ Uruguay es uno de los 165 Estados que han ratificado el PIDESC, por lo cual debe presentar informes periódicos al Comité sobre el cumplimiento a nivel nacional de las disposiciones de dicho tratado de derechos humanos. En mayo 2013 lo ratifica, y el mismo año se aprueba el Protocolo Facultativo del Pacto.

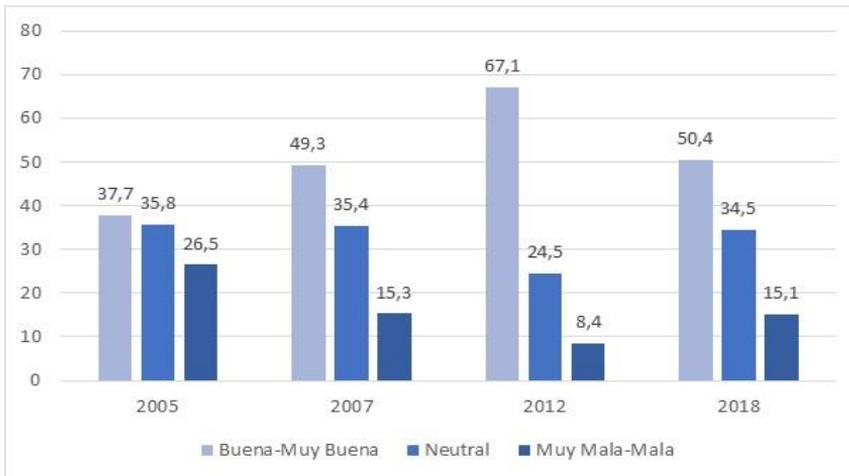
El lector encontrará las principales variables consideradas, con una breve referencia de la evaluación 2018 y luego los datos comparados.

1. LA IMAGEN DEL BANCO DE PREVISIÓN SOCIAL

1.1 EVALUACIÓN GENERAL DEL BPS

En la medición 2018, la mitad de los encuestados 50.4% tiene una buena o muy buena evaluación⁶ del BPS. Si bien en ésta oportunidad la diferencia respecto a la medición 2012 es de -16.7%, retoma valores similares a los del período 2005 – 2007 que se ubicaban por debajo del 50%.

Gráfico 1. Evaluación general comparada del BPS



Fuente: elaborado a partir de las BD e Informes 2005, 2007, 2012 y 2018.

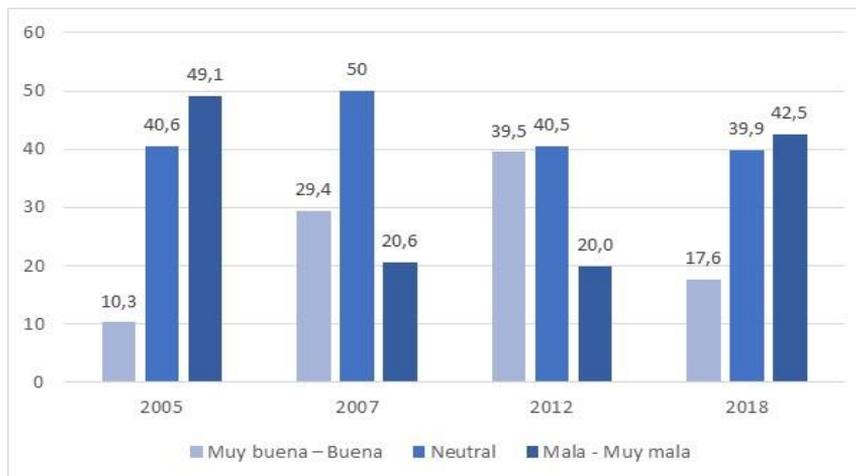
Esta evaluación general del Organismo está en sintonía con la percepción de la población en relación a la situación del país.

Como se observa en el gráfico 2, en el 2018, poco menos de la quinta parte (17.6%) de la población uruguaya califica la actual situación del país como muy buena o buena, mientras cuatro de cada diez (42.6%) opinan que la situación actual del país es mala o muy mala.

⁶ Los porcentajes que se citan en este trabajo resultan de considerar la sumatoria de las categorías positivas y las categorías negativas

Se constata una clara disminución de la valoración positiva respecto a las mediciones en los dos años anteriores, 2007 (29.4%) y 2012 (39.5%) ubicándose en valores similares a 2005.

Gráfico 2. Percepción sobre la situación del país.

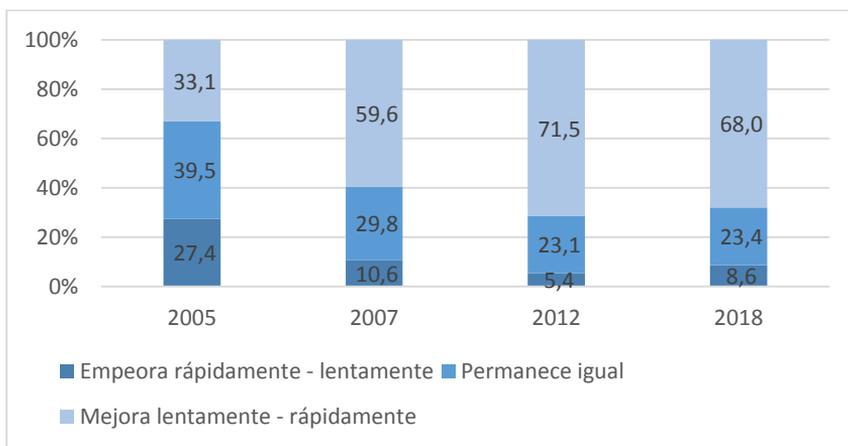


Fuente: elaborado a partir de las BD e Informes 2005, 2007, 2012 y 2018.

1.2 PERCEPCIÓN SOBRE EVOLUCIÓN GENERAL DEL BPS

El 68% de los uruguayos opina que el BPS ha mejorado en el tiempo. El 23.4 no encuentra cambios en la Institución mientras que el 8.6% observa que la misma ha empeorado. No hay diferencias notorias respecto al año 2012: el 71.5% consideraba que el BPS estaba mejorando, el 23.1% que se mantenía igual y el 5.4% que estaba empeorando.

Gráfico 3. Percepción sobre evolución general del BPS.



Fuente: elaborado a partir de las BD e Informes 2005, 2007, 2012 y 2018.

Las diferencias respecto a las mediciones anteriores son en este caso más significativas. En el 2005 sólo 3 de cada 10 uruguayos consideraba que el BPS estaba mejorando. En 2007 se duplica quienes perciben mejoras pasando, a partir de ese momento, a ser mayoritaria la opinión positiva (59.6%).

1.3 EVALUACIÓN Y EVOLUCIÓN DEL BPS

En el cuadro siguiente se muestra un análisis conjunto de la opinión de los encuestados sobre el BPS y su evolución reciente. En este sentido, el 83,7% de quienes tienen una evaluación buena de la Institución opinan que la misma viene mejorando. En el otro extremo, las personas que hacen una mala evaluación de la Institución consideran que el BPS viene empeorando en los últimos años (41.6%). Por su parte, los uruguayos que tienen una opinión neutral del BPS, mayoritariamente hacen una valoración positiva de su evolución (61.4%).

Cuadro 1. Evaluación general según opinión sobre evolución

| | Evaluación buena | | | Evaluación neutral | | | Evaluación mala | | |
|---------------------------|------------------|-------|-------|--------------------|-------|-------|-----------------|-------|-------|
| | 2007 | 2012 | 2018 | 2007 | 2012 | 2018 | 2007 | 2012 | 2018 |
| Evolución positiva | 75,4 | 83,2 | 83,7 | 50,0 | 54,7 | 61,4 | 29,5 | 22,2 | 26,0 |
| Neutral | 18,8 | 16,1 | 14,7 | 41,7 | 38,4 | 31,9 | 37,9 | 37,5 | 32,4 |
| Evolución negativa | 5,8 | 0,7 | 1,6 | 8,3 | 6,9 | 6,7 | 32,6 | 40,3 | 41,6 |
| Total | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

Fuente: elaborado a partir de las BD e Informes 2007, 2012 y 2018.

En relación a la medición anterior, se mantiene el optimismo entre quienes hacen una buena evaluación del BPS. En el 2012, el 83.2% de quienes realizaron una evaluación buena de la Institución creen también que viene mejorando en alguna medida en los últimos años. En cambio, quienes tuvieron una evaluación mala de BPS consideran mayoritariamente que la Institución ha venido desmejorando con el tiempo (40,3%).

1.4 EL BPS Y OTRAS EMPRESAS PÚBLICAS.

Para tener una mirada comparativa de la evaluación que tienen los uruguayos del BPS, en el cuadro siguiente se muestran las evaluaciones de la opinión pública en general acerca de diversas instituciones del Estado.

La imagen que tienen los uruguayos sobre los organismos públicos presenta variaciones importantes. En este sentido, hay cinco organismos que recogen un juicio positivo de la mayoría de los encuestados y otras dos que son evaluadas mayoritariamente de forma negativa.

En el 2018 la empresa que lidera el ranking, es decir, que tiene una mejor evaluación por parte de los uruguayos, es ANTEL (Administración Nacional de Telecomunicaciones), donde siete de cada diez encuestados (70.8%) tiene una valoración buena o muy buena de la misma. En segundo lugar, se ubican (Banco de Seguros del Estado), UTE (Administración Nacional de Usinas y Trasmisiones Eléctricas) y OSE (Obras Sanitarias del Estado), donde seis de cada diez encuestados tienen una opinión positiva de las mismas (62.7%, 59,5% y 57.9% respectivamente).

Seguidamente, se encuentra el BPS, donde cinco de cada diez (50.4%) tienen una evaluación buena o muy buena de la Institución. Por su parte, El BHU (Banco Hipotecario del Uruguay) recoge un 44.6% de opiniones positivas. Y finalmente, ANCAP (Administración Nacional de Combustibles, Alcohol y Portland) es el organismo público

peor evaluado por los uruguayos, donde solo el 24.7% emite un juicio positivo de la Institución.

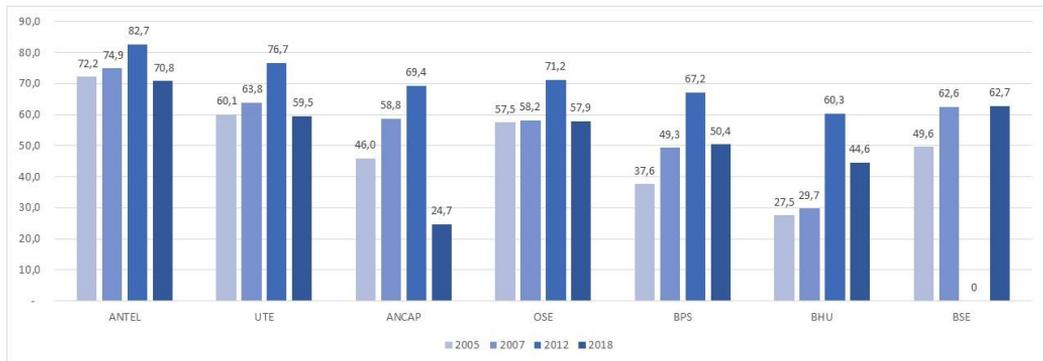
Cuadro 2. Evaluación BPS y otras empresas públicas

| | Años | Muy mala-mala | Neutral | Buena-Muy Buena | Total |
|--------------|------|---------------|---------|-----------------|-------|
| ANTEL | 2005 | 11,2 | 16,6 | 72,2 | 100,0 |
| | 2007 | 9,1 | 16,0 | 74,9 | 100,0 |
| | 2012 | 5,1 | 12,2 | 82,7 | 100,0 |
| | 2018 | 8,7 | 20,5 | 70,8 | 100,0 |
| UTE | 2005 | 16,0 | 23,9 | 60,1 | 100,0 |
| | 2007 | 13,1 | 23,1 | 63,8 | 100,0 |
| | 2012 | 7,6 | 15,7 | 76,7 | 100,0 |
| | 2018 | 16,6 | 23,9 | 59,5 | 100,0 |
| ANCAP | 2005 | 23,3 | 30,7 | 46,0 | 100,0 |
| | 2007 | 12,7 | 28,4 | 58,8 | 99,9 |
| | 2012 | 8,0 | 22,6 | 69,4 | 100,0 |
| | 2018 | 44,9 | 30,4 | 24,7 | 100,0 |
| OSE | 2005 | 16,4 | 26,1 | 57,5 | 100,0 |
| | 2007 | 18,0 | 23,8 | 58,2 | 100,0 |
| | 2012 | 11,1 | 17,7 | 71,2 | 100,0 |
| | 2018 | 16,3 | 25,8 | 57,9 | 100,0 |
| BPS | 2005 | 26,5 | 35,9 | 37,6 | 100,0 |
| | 2007 | 15,3 | 35,4 | 49,3 | 100,0 |
| | 2012 | 8,5 | 24,3 | 67,2 | 100,0 |
| | 2018 | 15,1 | 34,5 | 50,4 | 100,0 |
| BHU | 2005 | 44,9 | 27,6 | 27,5 | 100,0 |
| | 2007 | 44,5 | 25,8 | 29,7 | 100,0 |
| | 2012 | 15,0 | 24,7 | 60,3 | 100,0 |
| | 2018 | 22,6 | 32,8 | 44,6 | 100,0 |
| BSE | 2005 | 18,8 | 31,6 | 49,6 | 100,0 |
| | 2007 | 11,6 | 25,8 | 62,6 | 100,0 |
| | 2012 | ---- | ---- | ---- | - |
| | 2018 | 8,3 | 29,0 | 62,7 | 100,0 |

Fuente: elaborado a partir de las BD e Informes 2004, 2005, 2007, 2012 y 2018.

Nota: BSE no fue evaluado en el año 2012.

Gráfico 4. Evaluación Positiva sobre BPS y otras empresas públicas.



Fuente: elaborado a partir de las BD e Informes 2005, 2007, 2012 y 2018.

Nota: BSE no fue evaluado en el año 2012.

La comparación global con los resultados de las mediciones anteriores muestra en 2018 un deterioro en la imagen que tienen los uruguayos de los organismos públicos, consistente con la evaluación general del país. En 2012, todas las instituciones recogieron más del 60% de opiniones positivas, lo que marca un notorio desmejoramiento del juicio que hacen los uruguayos sobre las mismas. Las opiniones positivas se reducen 15.7 puntos porcentuales en el caso de BHU y 44.7 puntos en el caso de ANCAP y entre esos valores se ubica la reducción de las otras empresas.

1.5 CONOCIMIENTO GENERAL DEL BPS

El conocimiento de las distintas prestaciones y servicios del BPS es abordado desde dos perspectivas, una espontánea y otra guiada, en la primera se le pide nombre los servicios conocidos y en la segunda señale los mismos a partir de una lista predeterminada.

En forma espontánea Jubilaciones y Pensiones (32.4%) es el servicio más mencionado, seguido de Asignaciones Familiares (9%), Recaudación y Servicios para Empresas 8.6%, SNIS, FONASA y otros servicios de salud con un 5,1% y el Subsidio por Desempleo 4.2%.

Cuadro 3. Conocimiento general del BPS (espontáneo).

| | 2005 | 2007 | 2012 | 2018 |
|--------------------------------------|------------|------------|------------|------------|
| Jubilaciones / Pensiones | 40,8 | 44,7 | 44,1 | 32,4 |
| Asignaciones Familiares | 18,7 | 20,6 | 13,2 | 9,0 |
| Recaudación /servicios para empresas | 0,8 | 2,2 | 0,9 | 8,6 |
| SNIS y Servicios de Salud | 11,2 | 8,7 | 6,3 | 5,1 |
| Subsidio por Desempleo | 5,6 | 4,2 | 4,4 | 4,2 |
| Subsidios por Enfermedad | 1,0 | 1,6 | 2,0 | 3,9 |
| Subsidio por Maternidad | 1,5 | 0,1 | 0,3 | 1,0 |
| Viviendas para Pasivos | 1,4 | 0,6 | 0,8 | 0,2 |
| Atención Materno Infantil | 1,7 | 1,3 | 1,3 | - |
| Otros | 5,9 | 5,8 | 14,7 | 15,6 |
| Ns/Nc | 11,4 | 10,2 | 12,0 | 20,0 |
| | 100 | 100 | 100 | 100 |

Fuente: elaborado a partir de las BD e Informes 2005, 2007, 2012 y 2018.

En comparación con los sondeos anteriores, se mantienen las jubilaciones y pensiones y las asignaciones familiares en los primeros lugares, pero con una menor proporción de respuestas (eran 44.1% y 13.2% respectivamente en el 2012. Se visualiza el incremento en el conocimiento de la recaudación y servicios a empresas que pasan de apenas un 0,8% en el 2005 al 8,6 en 2018.

En el conocimiento guiado, casi toda la población encuestada afirmó conocer los servicios brindados por el BPS. Jubilaciones y Pensiones (96.8%) y Asignaciones Familiares (90.7%) son los que mayor penetración tienen en el imaginario de la población. Los otros servicios, Subsidio por Desempleo, Subsidio por Maternidad, y Subsidio por Enfermedad presentan una recordación en torno al 80%.

Cuadro 4. Conocimiento general del BPS (asistido).

| | 2005 | 2007 | 2012 | 2018 |
|--------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Jubilaciones - Pensiones | 98,2 | 96,0 | 98,2 | 96,8 |
| Asignaciones Familiares | 96,9 | 90,5 | 83,1 | 90,7 |
| Subsidios por Enfermedad | 89,8 | 76,2 | 83,0 | 88,8 |
| Subsidios por Desempleo | 89,0 | 72,3 | 78,3 | 87,1 |
| Subsidio por Maternidad | 91,7 | 74,2 | 78,0 | 86,9 |
| Asignación viviendas a pasivos | 86,3 | 64,1 | 71,7 | 64,3 |
| Atención Materno Infantil | 88,4 | 64,4 | 62,3 | -- |

Fuente: elaborado a partir de las BD e Informes 2005, 2007, 2012 y 2018.

Nota: Atención Materno Infantil no se evaluó en el 2018

En comparación con las mediciones anteriores hay ciertas variaciones. Algunas prestaciones aumentan su conocimiento y otras por el contrario, verifican un menor conocimiento por parte de la población. Las jubilaciones y pensiones continúan en el primer lugar, siendo conocidas más de nueve de cada diez encuestados.

2. EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS DEL BPS

La evaluación que realizan los encuestados de las diferentes prestaciones muestra variaciones importantes. La prestación que recoge menor aprobación de la población son las jubilaciones y pensiones, donde hacen una valoración buena o muy buena el 41.1% de las personas consultadas, lo cual puede estar asociado al monto de la prestación más que al servicio propiamente dicho

Por su parte, el subsidio por desempleo (53.8%), el subsidio por enfermedad (57.9%) y las asignaciones familiares (57.7%) son evaluados positivamente por más de la mitad de los encuestados.

Los servicios del BPS mejor evaluados son la asignación de viviendas a pasivos y el subsidio por maternidad, donde el 64.8% y 64.7% respectivamente de los entrevistados tienen una opinión buena o muy buena en el último sondeo.

Cuadro 5. Evaluación de Servicios de BPS.

| | Años | Muy buena – Buena | Neutral | Mala - Muy mala | Total |
|---------------------------------|------|-------------------|---------|-----------------|-------|
| Jubilaciones y Pensiones | 2005 | 31,6 | 28,9 | 39,5 | 100,0 |
| | 2007 | 40,9 | 27,2 | 31,9 | 100,0 |
| | 2012 | 55,9 | 23,7 | 20,4 | 100,0 |
| | 2018 | 41,1 | 30,1 | 28,8 | 100,0 |
| Subsidio por desempleo | 2005 | 41,3 | 33,7 | 25,0 | 100,0 |
| | 2007 | 54,0 | 29,3 | 16,7 | 100,0 |
| | 2012 | 63,1 | 25,0 | 11,9 | 100,0 |
| | 2018 | 53,8 | 30,8 | 15,4 | 100,0 |
| Viviendas a Pasivos | 2005 | 50,9 | 24,4 | 24,7 | 100,0 |
| | 2007 | 69,7 | 19,6 | 10,7 | 100,0 |
| | 2012 | 77,1 | 15,1 | 7,8 | 100,0 |
| | 2018 | 64,8 | 22,9 | 12,3 | 100,0 |
| Asignaciones familiares | 2005 | 49,3 | 23,4 | 27,3 | 100,0 |
| | 2007 | 63,4 | 19,6 | 17,0 | 100,0 |
| | 2012 | --- | --- | --- | - |
| | 2018 | 57,7 | 25,5 | 16,8 | 100,0 |
| Subsidio por enfermedad | 2005 | 51,2 | 30,0 | 18,8 | 100,0 |
| | 2007 | 62,8 | 23,9 | 13,3 | 100,0 |
| | 2012 | 68,1 | 19,4 | 12,5 | 100,0 |
| | 2018 | 57,9 | 29,3 | 12,8 | 100,0 |
| Subsidio por maternidad | 2005 | 64,5 | 22,3 | 13,2 | 100,0 |
| | 2007 | 73,1 | 18,1 | 8,8 | 100,0 |
| | 2012 | 82,0 | 13,4 | 4,6 | 100,0 |
| | 2018 | 64,7 | 26,3 | 9,0 | 100,0 |

Fuente: elaborado a partir de las BD e Informes 2005, 2007, 2012 y 2018.

Nota: Asignaciones Familiares no se evaluó en el 2012

En perspectiva comparada hay un deterioro en la imagen que tiene la población sobre los servicios y prestaciones del BPS respecto del 2012, volviendo a valores similares del

2005-2007, esto condice con el deterioro general de la opinión pública. En el año 2012, el subsidio por maternidad recogía el 82.0% de opiniones positivas, la asignación de viviendas a pasivos el 77.1%, el subsidio por enfermedad el 68.1%, el subsidio por desempleo el 63.1% y las jubilaciones o pensiones el 55.9%.

3. EVALUACIÓN ESPECÍFICA DE LOS SERVICIOS

Los datos siguientes profundizan en la imagen de la población sobre el BPS y los servicios que presta. Para ello se incluyen siete indicadores que dan cuenta de la complejidad y duración de los trámites, del trato del personal, el tiempo de espera para ser atendido, el nivel tecnológico del BPS y el mantenimiento de los locales.

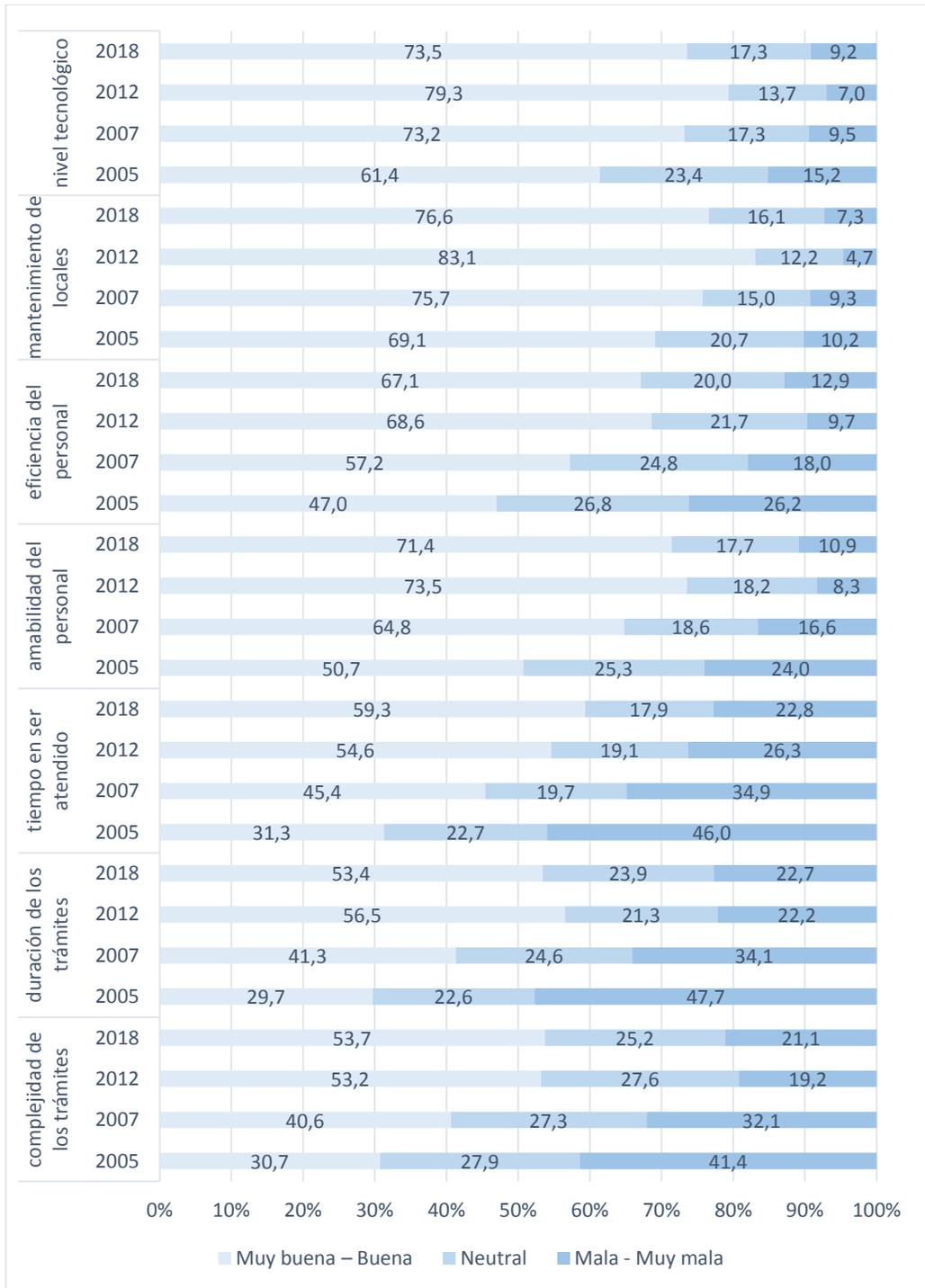
Esta batería de preguntas se aplica sobre la población en general, independientemente si ha realizado o no trámites ante el BPS, por lo que releva la percepción que tiene el encuestado sobre los trámites de BPS. Cuando se compara los resultados con las encuestas específicas a usuarios de los servicios se constata que los mismos son mejor evaluados por quienes efectivamente los usan.

El tiempo de espera, la amabilidad y la eficiencia del personal aumentan en cuanto a sus evaluaciones positivas en el período analizado (o al menos se mantienen dentro de los márgenes de error previstos).

En todos los años indagados el nivel tecnológico y el mantenimiento de los locales también reciben buenas evaluaciones, superando ambos el 70% durante el 2018.

Por lo que, en términos generales se concluye que los aspectos mejor evaluados, con más del 65% de opiniones positivas (buena o muy buena), son el mantenimiento de los locales (76.6%), el nivel tecnológico del BPS (73.5%), la amabilidad del personal (71.4%) y la eficiencia del personal (67.1%). En cuanto al tiempo de espera para ser atendidos, el 59.3% emite un juicio bueno o muy bueno. Se puede observar que la complejidad y duración de los trámites (53,7 y 53,4 respectivamente para 2018) son en general los dos aspectos que reciben por parte de la población las menores evaluaciones positivas.

Gráfico 5. Evaluación de atributos de los servicios.



Fuente: elaborado a partir de las BD e Informes 2005, 2007, 2012 y 2018.

4. USO DE SERVICIOS DEL BPS

4.1 CONCURRENCIA A LOS LOCALES DEL BPS

En este apartado se desarrolla el nivel y tipo de uso que realizan los uruguayos de diferentes servicios prestados por BPS.

En general la frecuencia de concurrencia a los locales de BPS es baja. La mayoría de los entrevistados declaró que no concurre nunca y casi nunca al BPS (47,0%), un 17,4% que lo hace una vez al año, en tanto el resto lo hace alguna vez en el año.

Cuadro 6. Frecuencia de concurrencia a locales del BPS.

| | Varias veces por mes | Una vez por mes | Algunas veces al año | Una vez al año | Casi nunca | Nunca | Total |
|------|----------------------|-----------------|----------------------|----------------|------------|-------|-------|
| 2005 | 3,7 | 11,1 | 18,3 | 10,9 | 29,6 | 26,4 | 100,0 |
| 2007 | 3,3 | 9,4 | 18,6 | 11,5 | 31,6 | 25,6 | 100,0 |
| 2012 | 3,2 | 7,3 | 19,3 | 15,0 | 32,8 | 22,4 | 100,0 |
| 2018 | 2,1 | 6,5 | 27,0 | 17,4 | 47,0 | 0,0 | 100,0 |

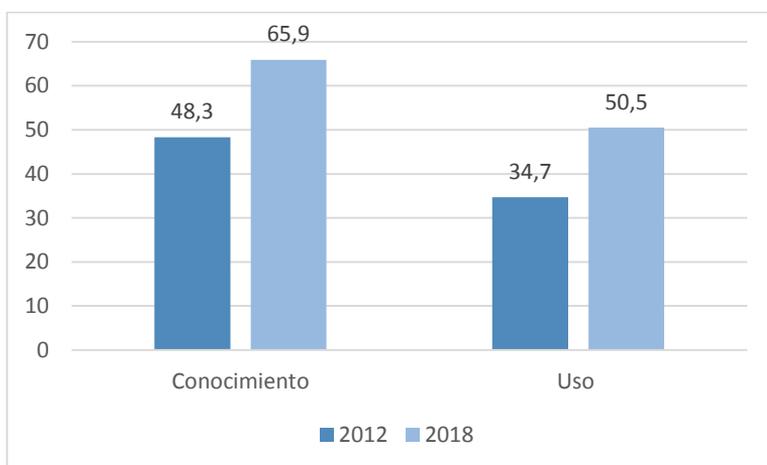
Fuente: elaborado a partir de las BD e Informes 2005, 2007, 2012 y 2018.

En una perspectiva comparada se observa que si bien sigue existiendo una concurrencia de más del 50%, el tipo de contacto presencial con la organización es cada vez menos frecuente, lo cual coincide con la estrategia multicanal adoptada por el Organismo y que se puede observar en las otras modalidades de contacto analizadas.

4.2 PAGINA WEB DEL BPS.

Otra de las formas con la que cuenta la población para contactarse con el BPS es la página WEB. A partir de la encuesta del 2012 los indicadores seleccionados para relevar esta modalidad refieren a: conocimiento del servicio WEB, el uso y la satisfacción con el mismo.

Gráfico 6. Conocimiento y consulta página Web.



Fuente: elaborado a partir de las BD e Informes 2012 y 2018.

De aquellos que indicaron conocer la página web (65,9%), el 50,5% efectivamente la consultó en algún momento del 2018. Esto indica un aumento en el nivel de uso respecto al 2012, donde el 34,7% de quienes la conocían, la habían visitado al menos una vez.

Cuadro 7. Usos de la página WEB del BPS.

| | 2012 | 2018 |
|-----------------------|------|------|
| Realizar trámites | 15,8 | 14,5 |
| Consultar información | 62,2 | 47,7 |
| Ambas | 14,8 | 31,2 |
| Otras | 5,5 | 2,4 |
| NS/NC | 1,7 | 4,2 |
| | 100 | 100 |

Fuente: elaborado a partir de las BD e Informes 2012 y 2018.

El uso principal que le da la población a la página web, es la consulta de información (47,7%). Una tercera parte (31,2%) la utiliza para buscar información o hacer trámites, mientras que el 14,5% sólo realiza trámites. Respecto al 2012 aumenta el porcentaje de quienes consultan la web para realizar trámites: el 62,2% sólo consultaba información.

Cuadro 8. Satisfacción con la página WEB del BPS.

| | 2012 | 2018 |
|---------------------------------|-------|-------|
| Muy satisfecho - satisfecho | 78,3 | 84,3 |
| Neutral | 12,3 | 8,6 |
| Muy insatisfecho - insatisfecho | 6,5 | 2,2 |
| NS/NC | 2,9 | 4,9 |
| | 100,0 | 100,0 |

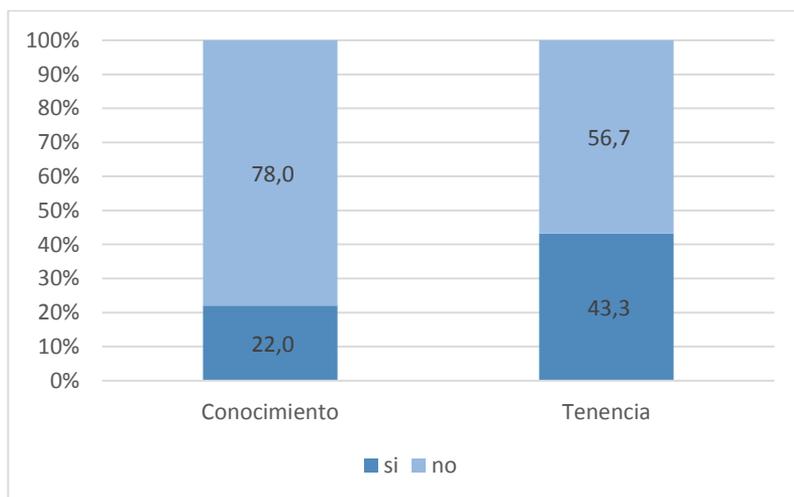
Fuente: elaborado a partir de las BD e Informes 2012 y 2018.

Los usuarios de la página web tienen una alta satisfacción con la misma: el 84.3% afirma estar satisfecho o muy satisfecho en tanto el 2.2% tiene una valoración negativa de la misma. Este nivel de satisfacción es mayor que el observado en el año 2012, donde el 78.3% de los encuestados tuvo una opinión positiva de la página web.

4.3 CONTRATO PERSONA

Mediante la firma del “contrato persona” los usuarios pueden relacionarse con el BPS a través de los servicios que el Organismo pone a su disposición en el sitio Web, por lo que su conocimiento y uso está relacionado con el indicador de conocimiento y uso de trámites a través de la página Web de BPS ya analizada. La evaluación de su difusión y uso se incorpora a la encuesta de opinión a partir del 2018.

Gráfico 7. Conocimiento y tenencia de “Contrato Persona”. Año 2018



Fuente: elaborado a partir de las BD e Informe 2018.

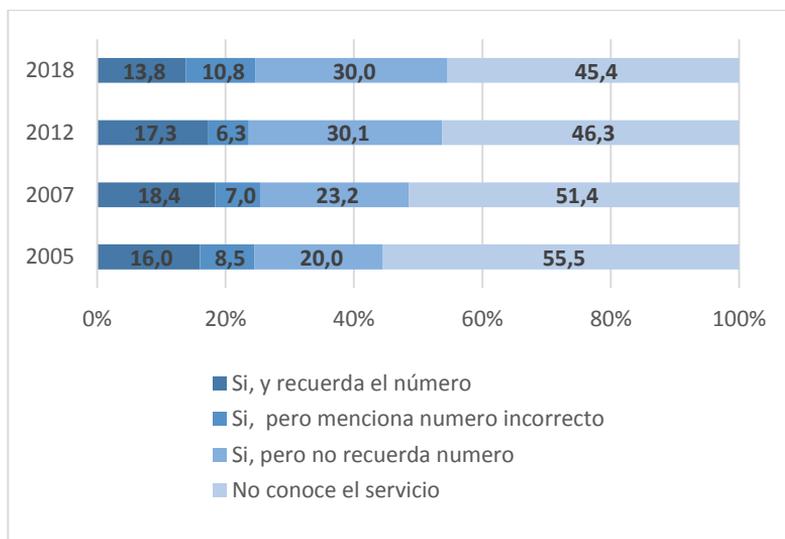
El 22% de los uruguayos conoce la existencia del “contrato persona” del BPS para gestionar trámites. El 43.3% de quienes conocen la opción de “contrato persona” tienen actualmente este servicio.

Los uruguayos que tienen un contrato persona, tienen una muy alta satisfacción con el mismo: el 88,9% afirma estar satisfecho o muy satisfecho y sólo el 2% tiene una valoración negativa del mismo.

4.4 SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA 1997

El servicio de atención telefónica del BPS es conocido por el 54.6% de la población uruguaya: el 13.8% recuerda correctamente el número, el 10.8% menciona un número incorrecto y el 30% sabe que existe el servicio pero no recuerda a qué número debe llamar.

Gráfico 8. Conocimiento del Servicio 1997.

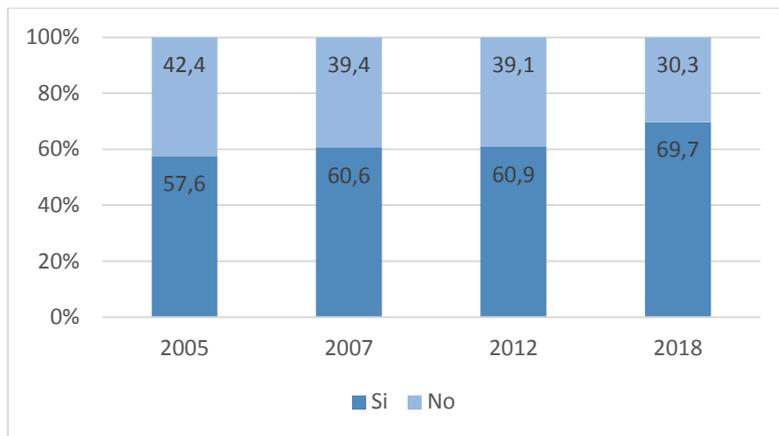


Fuente: elaborado a partir de las BD e Informes 2005, 2007, 2012 y 2018.

El porcentaje de encuestados que conoce el servicio, ya sea que recuerde o no el número, ha aumentado en forma pausada en la población aumentando en 10 puntos porcentuales respecto del 2005.

Entre aquellos que conocen el servicio, siete de cada diez (69,7) lo ha utilizado en alguna oportunidad. Esto implica un incremento en el uso del servicio de 12,1 puntos en el período analizado.

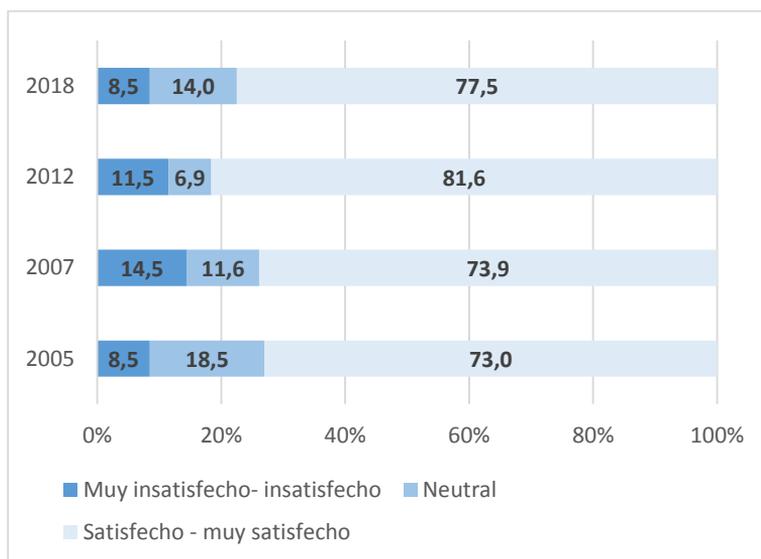
Gráfico 9. Utilización del servicio de atención telefónica.



Fuente: elaborado a partir de las BD e Informes 2005, 2007, 2012 y 2018.

La satisfacción con el servicio de atención telefónica supera el 70% en los años analizados. Durante el 2018, el 77.5% de quienes utilizaron en algún momento el servicio 1997 están satisfechos o muy satisfechos con el mismo, el 14% tiene una opinión neutra, y el 8.5% una valoración negativa.

Gráfico 10. Satisfacción con el servicio de atención telefónica.

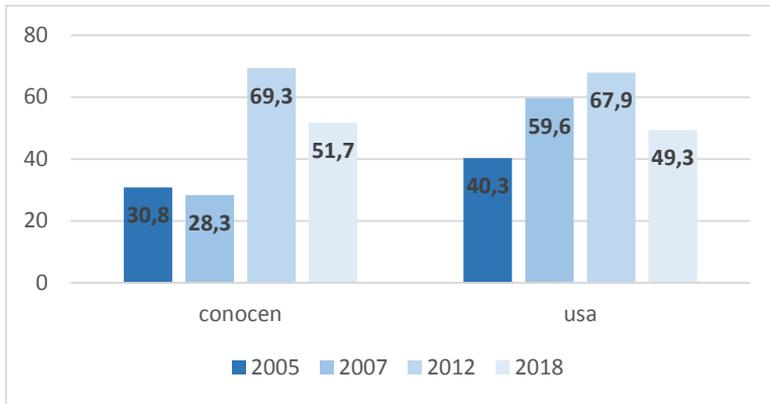


Fuente: elaborado a partir de las BD e Informes 2005, 2007, 2012 y 2018.

Se observa un descenso poco significativo en el nivel de satisfacción de los usuarios con el servicio (-4,1).

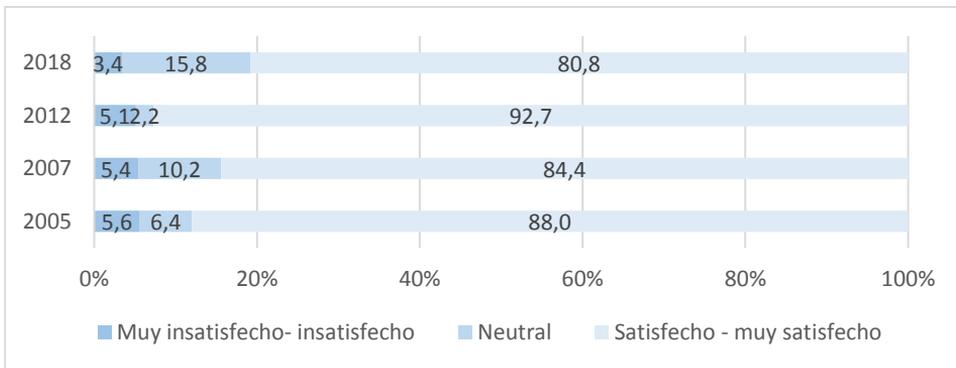
Sobre la posibilidad de agendar trámites por teléfono, si bien en el 2018 mantiene valores superiores al inicio del período se observa una reducción importante respecto al 2012 tanto en el conocimiento como en el uso.

Gráfico 11. Conocimiento y uso del servicio de agenda telefónica.



Fuente: elaborado a partir de las BD e Informes 2005, 2007, 2012 y 2018.

Gráfico 12. Satisfacción con el servicio de agenda telefónica.



Fuente: elaborado a partir de las BD e Informes 2005, 2007, 2012 y 2018.

Si bien hay una disminución en la satisfacción de los usuarios del servicio de agenda telefónica la misma se mantiene con valores superiores al 80% durante todo el período.

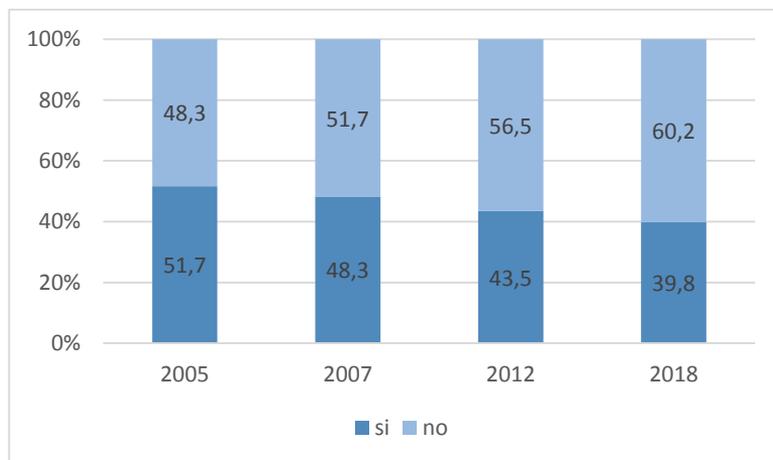
5. COMUNICACIÓN DEL BPS

A través de la recordación publicitaria, la información recibida y la preferencia en la forma de comunicación se evalúan la comunicación que el BPS mantiene con la población.

5.1 RECORDACIÓN PUBLICITARIA Y DE INFORMACIÓN

En 2018 el 39.8% afirma que ha visto, leído o escuchado información o avisos del BPS en alguna ocasión.

Gráfico 13. Recordación publicitaria.



Fuente: elaborado a partir de las BD e Informes 2005, 2007, 2012 y 2018.

En perspectiva comparada, implica una disminución importante en cuanto a la recordación publicitaria y la información sobre el BPS. En todos los sondeos previos la recordación supera la última consulta realizada.

Sobre los medios por los cuales recibió la información no se registran variaciones significativas en los tres períodos. Se mantiene estable la distribución entre los medios analizados. La televisión continúa siendo el medio más mencionado en primer lugar, la radio en segundo lugar y la prensa escrita en tercer lugar.

Cuadro 9. Medio de comunicación donde recuerda haber visto información.

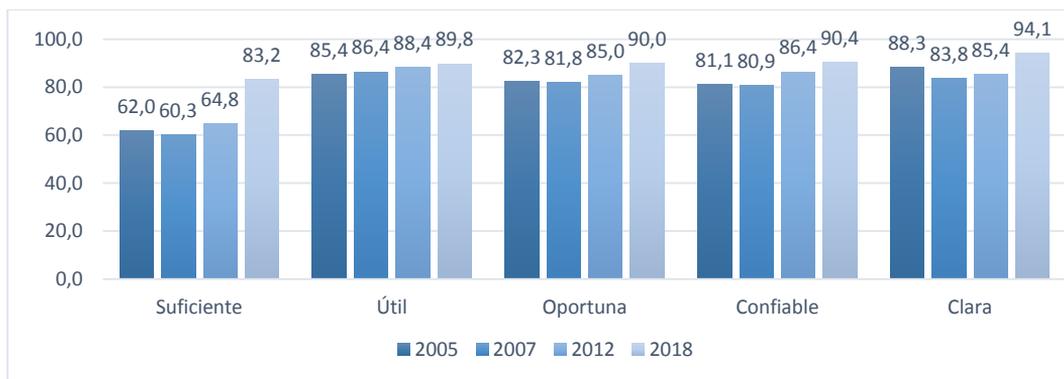
| | 2005 | 2007 | 2012 | 2018 |
|-----------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Televisión | 75,7 | 73,6 | 80,0 | 61,0 |
| Radio | 12,1 | 11,0 | 11,0 | 8,6 |
| Prensa escrita(1) | 5,0 | 5,6 | 3,5 | 8,1 |
| Web | ----- | ----- | ----- | 13,3 |
| Locales BPS | ----- | ----- | ----- | 1,6 |
| Mensaje texto celular | ----- | ----- | ----- | 0,9 |
| Teléfono | ----- | ----- | ----- | 0,7 |
| Recibo de cobro | ----- | ----- | ----- | 0,5 |
| Correo postal | ----- | ----- | ----- | 0,7 |
| Otro lugar** | 7,2 | 9,8 | 5,5 | 4,6 |
| Total | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

Fuente: elaborado a partir de las BD e Informes 2005, 2007, 2012 y 2018.

5.2 EVALUACIÓN DE LA INFORMACIÓN RECIBIDA

Los encuestados tiene una muy alta evaluación de la información que reciben, en el 2018 el 83,2% afirma que es suficiente, el 89,8% que es útil, el 90% que es oportuna, el 90,4% que es confiable y el 94,1% que es clara.

Gráfico 14. Evaluación de la información obtenida.



Fuente: elaborado a partir de las BD e Informes 2005, 2007, 2012 y 2018.

En relación a los años anteriores hay un aumento en las valoraciones positivas de los uruguayos asociada a la información que reciben.

6. RESPONSABILIDADES DEL BPS Y DEL GOBIERNO

6.1 DECISIÓN SOBRE EL DERECHO A UNA PRESTACIÓN

En el período analizado aproximadamente siete de cada diez encuestados considera que el BPS otorga prestaciones aplicando las Leyes y Decretos que regulan su actividad. No se observan cambios significativos en cuanto a la magnitud en relación a las mediciones anteriores aunque parecería que la población se vuelca paulatinamente a opinar que hay algo de discrecionalidad en la aplicación de criterios propios del Organismo, pasando de un 16,8% al 19,7%.

Cuadro 10. Quien decide sobre derecho a una prestación del BPS.

| | 2005 | 2007 | 2012 | 2018 |
|--|-------|-------|-------|-------|
| Decisión que el BPS toma a su criterio | 16,8 | 14,8 | 16,3 | 19,7 |
| Decisión en aplicación de Leyes y Decretos | 76,2 | 74,3 | 73,0 | 69,2 |
| NS/NC | 7,0 | 10,9 | 10,7 | 11,1 |
| Total | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

Fuente: elaborado a partir de las BD e Informes 2005, 2007, 2012 y 2018.

6.2 CAUSAS DE LOS PROBLEMAS PARA ACCEDER A SERVICIOS

Finalmente, cuando se les pregunta sobre la principales causa que identifican para el acceso a los servicios y prestaciones de la Institución, el 46.2% de los uruguayos opina que se debe a 'decisiones que toma el gobierno', 37% a 'problemas de funcionamiento del BPS' y 16.8% a 'decisiones tomadas por el BPS'.

Cuadro 11. Los problemas para acceder a servicios en BPS.

| | 2005 | 2007 | 2012 | 2018 |
|-------------------------------------|-------|-------|-------|-------|
| Decisiones que toma el gobierno | 46,2 | 40,5 | 41,5 | 46,2 |
| Decisiones tomadas por el BPS | 19,5 | 25,8 | 23,9 | 16,8 |
| Problemas de funcionamiento del BPS | 34,3 | 33,7 | 34,6 | 37,0 |
| Total | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

Fuente: elaborado a partir de las BD e Informes 2005, 2007, 2012 y 2018.

No hay diferencias importantes en la opinión de los encuestados en relación a esta consulta. En los sondeos previos, la responsabilidad en caso de problemas es atribuida en primer lugar a las decisiones del gobierno (valores superiores al 40%), en segundo

lugar a problemas de funcionamiento del BPS (valores superiores al 30%) y finalmente a decisiones tomadas por el propio Organismo.

7. SÍNTESIS DE RESULTADOS

Los uruguayos presentan un juicio negativo sobre la situación actual del país y su evolución reciente, el 42.5% considera que la situación nacional es mala o muy mala. El problema más importante a nivel nacional que remarcan los uruguayos continúa siendo la inseguridad del país, seguido muy de lejos por el desempleo y la educación.

En este contexto, la imagen de todas las empresas públicas y del BPS en particular ha empeorado en relación a la medición del año 2012. Las evaluaciones positivas de la Institución tienen una fuerte caída, pasando del 67.1% al 50.4% en seis años. Pero pese a este empeoramiento en la imagen global del BPS, se mantiene el optimismo respecto a su evolución, y el 68% cree que la Institución viene mejorando en los años, ya sea lenta o rápidamente, porcentaje similar al del 2012 (71.5%).

Las Jubilaciones y Pensiones y las Asignaciones Familiares continúan siendo los servicios del BPS más recordados por parte de la población. En tanto que el servicio de asignación de viviendas a pasivos (64.8%) y el Subsidio por Maternidad (64.7%), al igual que en el sondeo del 2012, siguen siendo los mejor evaluados por los uruguayos.

La evaluación acerca de los atributos específicos del servicio brindado por el BPS muestra que el mantenimiento de los locales, el nivel tecnológico, y la amabilidad del personal recogen mayores opiniones positivas por parte de los encuestados, al igual que en el año 2012.

Aumenta el nivel de conocimiento y uso de la página web del BPS a nivel de los uruguayos. La conoce el 65.9% de los cuales el 50.5% la ha utilizado en alguna oportunidad, principalmente para consultar información. En estos años se incrementan las personas que realizan trámites en la página web. Quienes han utilizado la página web tienen una muy alta satisfacción con la misma (84.3%).

El servicio 1997 de atención telefónica es conocido por el 54.6% de las personas, porcentaje similar al del año 2012 (53.7%). Se produce un incremento en el uso del servicio habiéndolo utilizado en alguna oportunidad el 69.7%, de quienes declaran conocerlo. Pero baja su nivel de satisfacción al 77.5% respecto al año 2012.

El servicio de agenda telefónica es conocido por el 51.7% de los uruguayos de los cuales el 49.3% lo ha utilizado en alguna ocasión para reservar hora para su trámite ante el BPS. Respecto al año 2012, hay una disminución en el nivel de conocimiento y uso.

Quienes agendaron su trámite, tienen una alta satisfacción con el servicio (80.8%), aunque menor que en el año 2012.

El 39.8% de los consultados recuerda haber visto u oído información sobre el BPS en medios masivos de comunicación, fundamentalmente a través de la televisión (61%) o la web (13.3%). Todos los atributos de la información recibida fueron evaluados positivamente, aumentando considerablemente las valoraciones positivas respecto al año 2012: quienes consideran suficiente la información brindada pasan del 64.8% al 83.2%.

Siete de cada diez uruguayos (69.2%) creen que cuando el BPS otorga beneficios a la población, lo hace en aplicación de Leyes o Decretos vigentes y no por decisiones de la propia Institución.

Los problemas percibidos para acceder a servicios y beneficios son fundamentalmente las decisiones tomadas por el gobierno (46.2%) como en el año 2012. En segundo lugar se mencionan los problemas de funcionamiento del BPS (37%).

DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Departamento Sociología - Facultad de Ciencias Sociales - Universidad de la República. Encuesta Nacional de Opinión Pública sobre Imagen del Banco de Previsión Social – 2005, 2007, 2012, 2018.

Banco de Previsión Social - Instituto de Seguridad Social. Plan Estratégico 2016- 2020

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AISS, 2003 Nº 92 - Serie Estudios de la Seguridad Social. Ed. Quorum pp 67-76

Saz - Carranza, Ángel - Monitoreo y Evaluación para la Gestión de Resultados. El Salvador, marzo 2006.

Cecchini, Simone, Protección social con enfoque de derechos para la América Latina del siglo XXI. Revista Opera [en línea] 2016, (Enero-Junio). [Fecha de consulta: 19 de diciembre de 2018] Disponible en:<<http://redalyc.org/articulo.oa?id=67546312003>> ISSN 1657-8651