

**Encuesta Nacional de Opinión Pública  
sobre Imagen del BPS**  
Resultados comparados  
2004 – 2005 – 2007

Ps. Cristina Kluver

Diciembre/07

---



## Encuesta Nacional de Opinión Pública sobre Imagen del BPS

### Resultados comparados 2004 – 2005 - 2007

#### Introducción

Los principales resultados comparados que se presentan en este trabajo corresponden a los resultados de la Encuesta Nacional de Opinión Pública<sup>1</sup> de los años 2004, 2005 y 2007 realizados por servicios contratados externos para el Banco de Previsión Social.<sup>2</sup>

Esta encuesta, dirigida a la población en general, forma parte del sistema de evaluación del BPS compuesto por un conjunto de encuestas dirigidas a los diferentes públicos específicos que se contactan con la Institución, sean que reciban prestaciones, o que realicen sus aportes. Su objetivo principal es relevar el grado de conocimiento y la evaluación de los servicios que presta el Banco de Previsión Social.

Por ser ésta la primera entrega de resultados comparados es oportuno destacar que el sistema de evaluación por resultados, - enfoque que caracteriza la evaluación de la gestión pública en nuestro país a fines de la década de los noventa - y que fuera implementado en BPS en 1997, se ha destacado por su focalización en la medición del desempeño al interior de la organización, con el propósito de la asignación y control presupuestal y la rendición de cuentas.

Las encuestas de opinión, como la instancia de participación indirecta de la población permitan conocer el cumplimiento de las acciones estratégicas definidas por la organización a nivel gerencial, a través de la opinión y el mayor o menor grado de satisfacción con los servicios ofrecidos a la población.

Hoy el enfoque que BPS plantea privilegia lo social a lo económico. La concepción de asegurar la cobertura de las contingencias sociales a la comunidad en su conjunto, supera - sin descuidar - el propósito anterior de brindar servicios a satisfacción de la población y en ese sentido introduce otras formas de abordar la evaluación y sus resultados.

Desde esta perspectiva los módulos temáticos de la Encuesta Nacional de Opinión Pública que aquí se presentan y los de las encuestas a usuarios específicos, serán revisados y discutido su interés oportunamente por diferentes ámbitos de la organización a efectos de adecuarlos al nuevo enfoque definido en el Plan Estratégico 2006-2010.

Los datos que se presentan a continuación permiten visualizar la evaluación que la población en general, realiza del Banco de Previsión Social en los diferentes períodos 2004, 2005 y 2007.

---

<sup>1</sup> Encuesta nacional en domicilio, muestra de 1000 individuos mayores de dieciocho años residentes en localidades mayores de 10.000 habitantes.

El lector encontrará las principales variables consideradas, con una breve referencia de la evaluación 2007 y luego los datos comparados. En los documentos originales – informes y anexos estadísticos - se puede observar información ampliada según región geográfica, condición de actividad, sexo, edad, y nivel socioeconómico

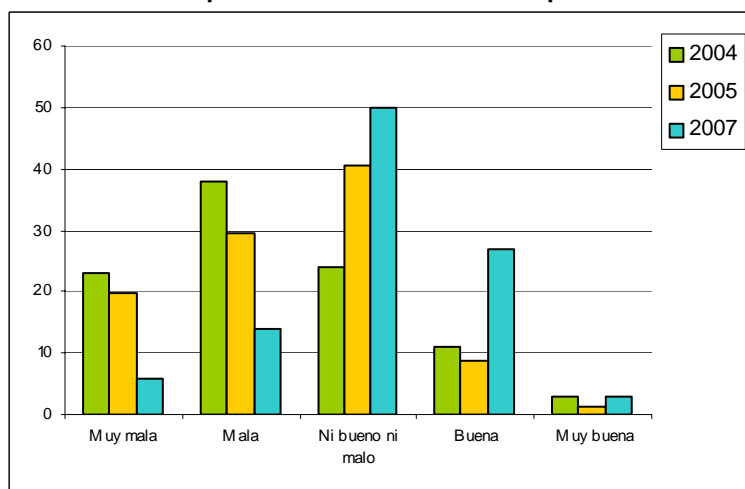
## 1. Situación actual del País

En el 2007 casi un tercio de los uruguayos tiene una percepción positiva sobre la actual situación del país, y se constata una clara mejora respecto a las mediciones realizadas en 2004 y 2005. En ambas oportunidades sólo el 15% y 10% de la población evaluaban positivamente la situación del Uruguay.

**Cuadro 1. Percepción sobre la situación del país. 2004-2005-2007**

	2004	2005	2007
Muy mala	23	19,7	6,3
Mala	38	29,4	14,3
Ni buena ni mala	24	40,6	50,0
Buena	11	8,9	26,9
Muy buena	4	1,4	2,5
NS/NC	-	-	-
Total	100,0	100,0	100,0

**Gráfico 1. Percepción sobre la situación del país. Datos comparados**



## 2. La Imagen del Banco de Previsión Social

### 2.1 Evaluación General del BPS

En la medición 2007, la mitad de los encuestados 49,3% tiene una buena o muy buena evaluación<sup>3</sup> del BPS. En esta oportunidad la diferencia respecto a las mediciones 2004-2005 es de 8 y 11 puntos porcentuales.

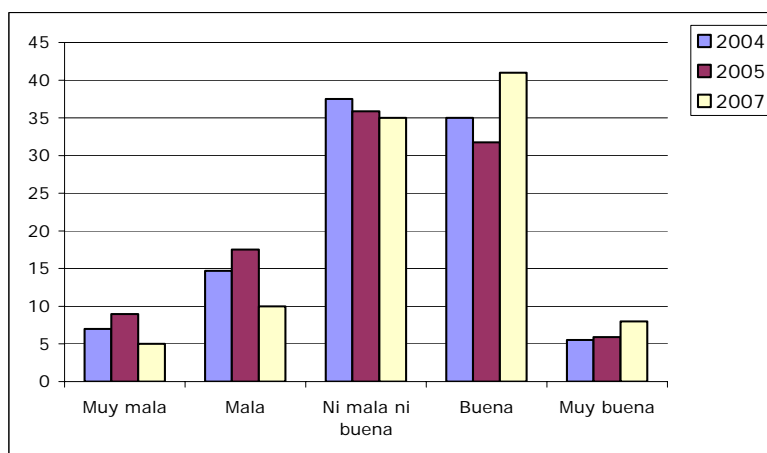
En el periodo 2004-2005 las opiniones sobre la evaluación global de la Institución se presentan estables debido a que las diferencias porcentuales están dentro del margen de error admitido en la muestra.

**Cuadro 2. Evaluación general comparada del BPS(\*) 2004-2005-2007**

	2004	2005	2007
Muy mala	6	9,0	5,1
Mala	14	17,5	10,2
Ni buena ni mala	38	35,9	35,4
Buena	37	31,8	41,4
Muy buena	5	5,9	7,9
NS/NC	-	-	-
Total	100,0	100,0	100,0

(\*) No incluye las respuestas no sabe- no contesta

**Gráfico 2. Evaluación general comparada del BPS (\*)**



(\*) No incluye las respuestas No sabe-No contesta

### 2.2 Percepción sobre evolución general del BPS

Respecto a la percepción sobre la evolución de la institución, en el 2007 casi el 60% de los encuestados considera que el BPS ha venido mejorando. La mayoría de ellos (53%) cree que lo hace lentamente y un 7% que lo hace rápidamente. Un 30% cree que la Institución “permanece igual”, mientras que un 10% opina que está empeorando.

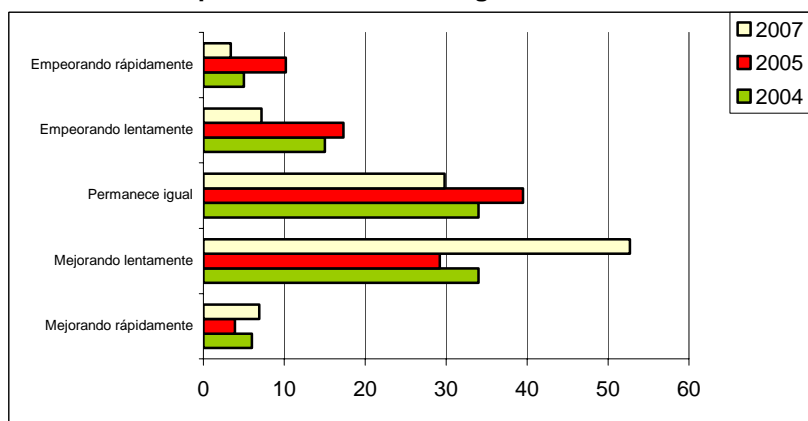
<sup>3</sup> Todos los porcentajes que se citan en este trabajo resultan de considerar la sumatoria de las categorías sean positivas ( Bien-Muy bien) o negativas Muy mal-mal)

Las diferencias respecto a las mediciones anteriores son en este caso más significativas. En el 2005 crecía el porcentaje de aquellos que ven que la institución permanece igual o empeora lentamente. En aquella oportunidad sólo 3 de cada 10 uruguayos consideraba que el BPS estaba mejorando. De modo que en dos años se duplica – y pasa a ser mayoritaria – la opinión acerca de una mejora en la institución.

**Cuadro 3. Percepción sobre evolución del BPS. 2004-2005-2007**

	2004	2005	2007
Empeorando rápidamente	4	10,2	3,4
Empeorando lentamente	15	17,3	7,2
Permanece igual	33	39,5	29,8
Mejorando lentamente	34	29,2	52,7
Mejorando rápidamente	6	3,9	6,9
NS/NC	8	-	-
Total	100,0	100,0	100,0

**Gráfico 3. Percepción sobre evolución general del BPS. Datos Comparados**



### 2.3 Evaluación y Evolución del BPS

Del análisis conjunto de las respuestas de los encuestados a las preguntas sobre evaluación y evolución, se observa que el 75,3% de los entrevistados que realizan una buena evaluación del BPS perciben una evolución positiva. Entre quienes realizan una evaluación neutral el porcentaje de respuestas de evolución positiva continúa siendo importante (50%). Finalmente entre quienes realizan una mala evaluación de la Institución, el 29,5% considera que igual la institución ha venido evolucionando positivamente en el último año.

**Cuadro 4. Evaluación general según opinión sobre evolución \* 2007**

	Evaluación buena	Evaluación neutral	Evaluación mala
Evolución positiva	75,3	50,0	29,5
Permanece igual	18,8	41,7	37,9
Evolución negativa	5,8	8,3	32,6
Total	100,0	100,0	100,0

\* Opciones de respuestas agrupadas. No se incluyen casos sin juicio en evolución

**2.4 El BPS y otras empresas públicas. Datos comparados**

En 2007 las empresas Administración Nacional de Telecomunicaciones (ANTEL), Usinas Termoeléctricas del Estado (UTE) y el Banco de Seguros del Estado (BSE) son las empresas públicas que reciben mejores evaluaciones por parte de los uruguayos, todas ellas por encima del 60%. La mejor evaluada es ANTEL con un 75% de respuestas positivas.

**Cuadro 5. a Evaluación ANTEL – UTE – BSE. 2004-2005-2007**

	ANTEL			UTE			BSE		
	2004	2005	2007	2004	2005	2007	2004	2005	2007
Muy mala	3	3,8	2,6	3	6,3	2,8	3	7,9	4,6
Mala	10	7,4	6,5	12	9,7	10,3	8	10,9	7,0
Ni Buena / ni mala	23	16,6	16,0	23	23,9	23,1	27	31,7	25,8
Buena	54	54,4	58,2	55	49,7	55,1	31	38,8	52,4
Muy buena	7	17,8	16,8	6	10,3	8,7	4	10,7	10,2
NS/NC	2	-	-	-	-	-	26	-	-
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

En un segundo lugar se encuentran la Administración Nacional de Combustibles, Alcoholes y Portland (ANCAP) y Obras Sanitarias del Estado (OSE), con evaluaciones positivas del 58% de los entrevistados. Por último se ubica el Banco Hipotecario del Uruguay (BHU) que se encuentra por debajo de estos dos grupos en las opiniones positivas, alcanzando un 29%

**Cuadro 5.b Evaluación ANCAP- OSE – BPS - BHU 2004-2005-2007**

	ANCAP			OSE			BPS			BHU		
	2004	2005	2007	2004	2005	2007	2004	2005	2007	2004	2005	2007
Muy mala	5	7,0	3,1	3	6,0	5,3	6	9,0	5,1	12	21,0	18,9
Mala	15	16,3	9,6	12	10,3	12,7	13	17,5	10,2	17	24,0	25,6
Ni B / ni M	28	30,7	28,5	27	26,2	23,8	35	35,9	35,4	23	27,6	25,8
Buena	35	38,8	48,3	51	48,5	51,4	33	31,8	41,4	23	22,4	25,5
Muy buena	5	7,2	10,5	6	9,0	6,8	4	5,8	7,9	4	5,0	4,2
NS/NC	12	-	-	1	-	-	10	-	-	21	-	-
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

En perspectiva comparada con otras empresas públicas la evaluación positiva que recibe el BPS de 49,3% lo estaría ubicando en un rango claramente inferior a ANTEL, UTE y BSE, y en un rango intermedio entre ANCAP, OSE a un 10% de distancia y a 20% por encima del BHU.

La comparación global con los resultados de las mediciones anteriores muestran que la imagen del BPS en términos generales ha venido mejorando y entre las Instituciones

consideradas es la que más mejora su evaluación en el período con un aumento de 11 puntos porcentuales.

## 2.5 Imagen BPS mediante diferencial semántico<sup>4</sup>

Las evaluaciones más positivas en 2007 se constatan en los pares de atributos de accesible - inaccesible y cercano - lejano. Comparativamente, se observa que el puntaje medio se ha movido levemente hacia los atributos positivos en todos los conceptos.

**Cuadro 6. Ubicación del BPS en la escala de conceptos. 2004-2005-2007**

	Ubicación Año 2004	Ubicación año 2005	Ubicación año 2007
Cálido – Frío	4,02	3,91	3,67
Moderno – Tradicional	4,18	4,30	3,91
Fuerte – Débil	3,71	3,94	3,42
Accesible – Inaccesible	3,37	3,35	3,06
Eficiente – Ineficiente	3,64	3,63	3,35
Cercano – Lejano	3,75	3,55	3,22
Simpático – Antipático	3,81	3,75	3,58
<b>Organizado -desorganizado</b>	<b>3,85</b>	<b>3,81</b>	<b>3,34</b>

La diferencia y el cambio más importante en la imagen del BPS medidos con el diferencial semántico se verifica en el par de atributos fuerte – débil. En el 2007 sería visto como más “fuerte”, “organizado”, “moderno”, “cercano”, “accesible”, “eficiente”, “cálido”, y más “simpático” que dos años atrás.

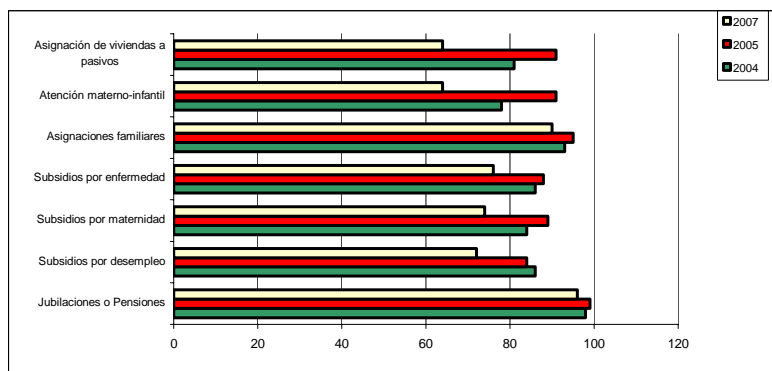
## 2.6 Conocimiento general del BPS

En forma espontánea Jubilaciones y Pensiones (49%) es el servicio más mencionado, seguido de Asignaciones Familiares (22%).

En el conocimiento guiado, casi toda la población encuestada afirmó conocer el servicio Jubilaciones y Pensiones (96%) y Asignaciones Familiares (90%). Los otros servicios, Subsidio por Desempleo, Subsidio por Maternidad, y Subsidio por Enfermedad presentan una recordación en torno al 70%.

<sup>4</sup> Se le ofrece al encuestado, mediante una tarjeta la posibilidad de ubicar el BPS entre diferentes pares de atributos. Ej. cálido-frío. La escala tiene 7 puntos con centro aritmético 4, por lo que un puntaje superior a éste sitúa la evaluación más cerca del atributo mencionado en segundo lugar, (frío) y un puntaje inferior a 4 significa mayor cercanía al primer atributo (cálido). Los puntajes inferiores a cuatro se operacionalizan como atributos positivos y los puntajes superiores a cuatro como negativos.



**Gráfico 4. Conocimiento general del BPS (asistido) \* Datos comparados**

\* Solo respuestas positivas

Al comparar los resultados 2007, con los resultados de los años anteriores, en general no se observan diferencias significativas en relación a la recordación guiada de las prestaciones, a excepción de Asignación de Viviendas a Pasivos y Atención Materno Infantil que presentan porcentajes de recordación inferiores.

### 3. Evaluación de los servicios del BPS<sup>5</sup>

#### 3.1 Atención Materno Infantil y Subsidios por Maternidad

A nivel general existe en 2007 una buena evaluación por parte de los uruguayos de casi todos los servicios que presta el BPS.

**Cuadro 7. Atención Materno Infantil y Subsidios por Maternidad**

	Atención Materno infantil			Subsidios por Maternidad		
	2004	2005	2007	2004	2005	2007
Muy mal	2	3,7	1,6	3	4,3	2,4
Mal	6	5,3	3,1	8	8,8	6,4
Ni mal ni bien	21	16,4	12,8	23	22,3	18,1
Bien	39	52,2	62,6	40	52,2	59,7
Muy bien	8	22,4	19,8	8	12,2	13,4
NS/NC	23	-	-	19	-	-
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Como en los estudios anteriores 2004 y 2005, también en 2007 Atención Materno Infantil y Subsidios por Maternidad son las prestaciones mejor evaluadas. (82,4% y 73,1% respectivamente). Mantienen y mejoran considerablemente las evaluaciones positivas en los tres períodos.

<sup>5</sup> Aquellos encuestados que responden afirmativamente en la recordación asistida, se les solicita que evalúen el servicio independientemente de su uso.

### 3.2 Viviendas a Pasivos, Asignaciones familiares, Subsidio por enfermedad

En segundo lugar se ubican la Asignación de Viviendas a Pasivos, Asignaciones familiares y el Subsidio por enfermedad (evaluaciones positivas en el entorno del 65%). Es importante destacar la evolución positiva de la evaluación de asignaciones familiares, que pasa de un 49% en 2005 a un 63% en 2007.

#### Cuadro 8. Evaluación Viviendas a Pasivos – Asignaciones Familiares – Subsidios enfermedad

	Vivienda Pasivos			Asignaciones Familiares			Asignaciones Familiares		
	2004	2005	2007	2004	2005	2007	2004	2005	2007
Muy mal	6	10,6	2,8	6	9,9	4,3	4	5,3	2,2
Mal	13	14,8	7,9	12	17,4	12,7	11	13,5	11,1
Ni mal ni bien	22	24,4	19,5	22	23,4	19,6	24	30,0	23,9
Bien	31	37,2	51,1	42	38,1	51,1	39	40,4	53,0
Muy bien	7	13,7	18,6	8	11,2	12,2	6	10,8	9,7
NS/NC	21	-	-	11	-	-	16	-	-
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

### 3.3 Subsidios por Desempleo - Jubilaciones y Pensiones

Para las jubilaciones y pensiones y el subsidio por desempleo si bien se observan los menores porcentajes de evaluación positiva (54% y 40,9% respectivamente) ambos superan las evaluaciones de los años anteriores.

#### Cuadro 9. Evaluación Subsidios Desempleo y Jubilaciones y Pensiones

	Subsidios por Desempleo			Jubilaciones y Pensiones		
	2004	2005	2007	2004	2005	2007
Muy mal	6	7,0	3,5	10	12,3	8,8
Mal	13	18,0	13,1	16	27,2	23,1
Ni mal ni bien	26	33,7	29,3	25	28,9	27,2
Bien	36	34,1	49,0	40	24,7	35,7
Muy bien	5	7,2	5,0	5	6,9	5,2
NS/NC	14	-	-	4	-	-
TOTAL	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

## 4. Evaluación específica de los servicios

La evaluación específica de los servicios, se realizó investigando aspectos del mismo referidos a: complejidad de los trámites, duración de los trámites, tiempo de espera para ser atendido, amabilidad del personal, la eficiencia del personal, el nivel tecnológico del BPS y el mantenimiento de los locales.

#### 4.1 Complejidad de los trámites

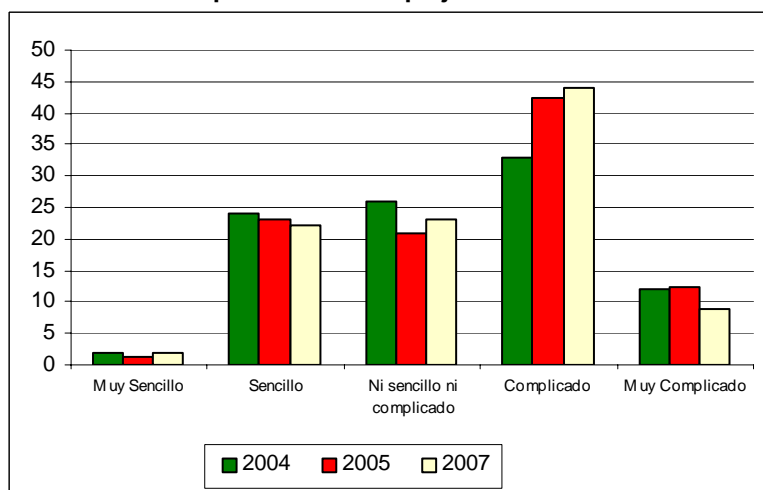
Según se puede observar en los cuadros siguientes, la evaluación de la complejidad y duración de los trámites presentan en la última medición un aumento en las evaluaciones positivas.

**Cuadro 10.a Evaluación de la complejidad de los tramites. Datos comparados**

	Complejidad de los trámites		
	2004	2005	2007
Muy mal	12	16,2	9,3
Mal	17	25,2	22,9
Ni bien ni Mal	29	27,9	27,3
Bien	25	25,2	35,6
Muy bien	5	5,5	5,0
NS/NC	12	-	-
Total	100,0	100,0	100,0

**Cuadro 10. B Percepción de la complejidad de los tramites. Datos comparados**

	Complejidad de los trámites		
	2004	2005	2007
Muy sencillo	2	1,2	1,5
Sencillo	23	23,0	21,8
Ni sencillo ni complicado	24	20,8	22,9
Complicado	31	42,4	44,5
Muy complicado	11	12,5	9,3
NS/NC	10	-	-
Total	100,0	100,0	100,0

**Gráfico 5. Percepción de la complejidad de los trámites. 2004-2005-2007**

## 4.2 Duración de los trámites

En relación con los otros aspectos del servicio evaluados en el 2007 (tiempo de espera, amabilidad y eficiencia del personal, nivel tecnológico y mantenimiento de locales), la complejidad y la duración en los trámites, son quienes dentro de las evaluaciones positivas, obtienen las evaluaciones menores.

**Cuadro 11. Evaluación de la duración de los trámites. Datos comparados**

	Duración de los trámites		
	2004	2005	2007
Muy mal	10	20,8	10,7
Mal	22	26,9	23,4
Ni bien ni mal	25	22,5	24,6
Bien	29	24,1	34,7
Muy bien	5	5,6	6,6
NS/NC	9		-
Total	100,0	100,0	100,0

Comparativamente con años anteriores 2004 y 2005 son también los trámites quienes se perciben como algo más complicados.

## 4.3 Tiempo de espera – Amabilidad y eficiencia del personal

En la medición 2007 los aspectos del servicio tiempo de espera, amabilidad y eficiencia del personal es en los que se observa un mayor aumento de la evaluación positiva. Se destaca la amabilidad del personal que supera en 14 puntos porcentuales las evaluaciones de 2004 y 2005.

**Cuadro 12. Evaluación Tiempo de espera, amabilidad y eficiencia del personal.**

	Tiempo en ser atendido			Amabilidad del personal			Eficiencia del personal		
	2004	2005	2007	2004	2005	2007	2004	2005	2007
Muy mal	9	21,8	11,7	5	10,9	6,3	4	9,5	5,9
Mal	21	24,2	23,2	10	13,1	10,3	11	16,7	12,1
Ni mal ni bien	24	23,8	19,5	26	25,3	18,6	27	26,8	24,8
Bien	30	25,6	38,8	41	37,3	52,0	38	36,9	47,2
Muy bien	5	6,6	6,8	9	13,4	12,8	8	10,1	10,0
NS/NC	10	-	-	10	-	-	11	-	-
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

En el 2005 aumentaban las evaluaciones negativas sobre el tiempo de espera en ser atendido en un 11%, (sumando las categorías mal y muy mal) la amabilidad del personal un 7% y la eficiencia del personal un 8%.

**4.4 Nivel tecnológico y mantenimiento de los locales**

Los resultados muestran que si bien en todos los años indagados el nivel tecnológico y el mantenimiento de los locales reciben buenas evaluaciones, la evaluación positiva en el 2007 supera el 70%.

**Cuadro 13. Evaluación Nivel tecnológico BPS y Mantenimiento de los locales.**

	Nivel tecnológico BPS			Mantenimiento locales		
	2004	2005	2007	2004	2005	2007
Muy mal	2	5,3	2,5	2	2,7	2,2
Mal	6	9,9	7,0	5	7,5	7,1
Ni mal ni bien	25	23,4	17,3	23	20,7	15,0
Bien	43	50,5	59,1	49	54,6	61,3
Muy bien	9	10,9	14,1	9	14,5	14,4
NS/NC	14	-	-	12	-	-
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

**4.5 Índices de evaluación**

A efectos de visualizar mejor las diferencias entre los niveles de evaluación se agrupan los ítems en tres categorías. Se comparan los resultados obtenidos en los períodos 2005-2007<sup>6</sup>

**Cuadro 14. Índice de evaluación de trámites \***

	2005	2007
Bajo	20,1	12,0
Medio	58,6	57,7
Alto	21,3	30,3
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

\* Incluye duración y la complejidad del trámite

<sup>6</sup> Los INDICES fueron elaborados a partir de las Encuestas de Opinión 2005

**Cuadro 15 – Índice de evaluación Recursos humanos \***

	2005	2007
Bajo	14,3	8,0
Medio	46,2	38,9
Alto	39,5	53,0
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

\*Incluye la eficiencia del personal, la amabilidad del personal y el tiempo de espera en ser atendido

**Cuadro 16. Índice de evaluación de la Infraestructura \***

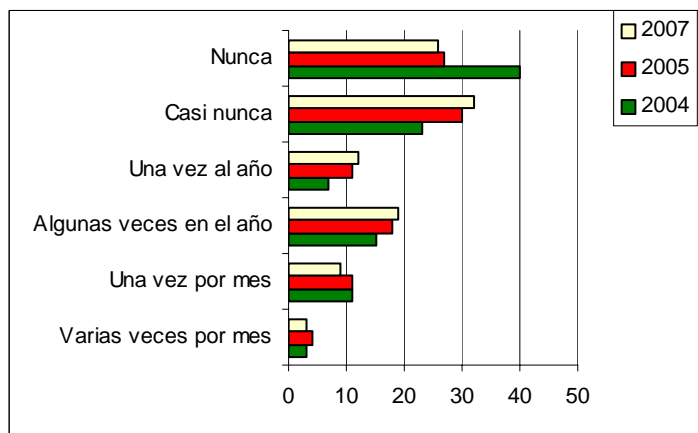
	2005	2007
Bajo	3,1	2,1
Medio	41,4	30,4
Alto	55,6	67,6
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

\* incluye el nivel tecnológico y el mantenimiento de los locales.

En términos comparativos se constata el aumento de las evaluaciones positivas. En lo que refiere a los aspectos de trámites la categoría positiva pasa de 21,2% a 30,3%, en Recursos Humanos de 39,5% a 53,0% y en Infraestructura de 55,6% a 67,6%.

**4.6 Frecuencia de concurrencia a los locales del BPS**

La mayoría de los entrevistados declaró que no concurre nunca al BPS (57,3%), un 12,7% que lo hace una vez al mes, en tanto el resto lo hace alguna vez al año.

**Gráfico 6. Frecuencia de concurrencia a locales del BPS. Datos comparados**

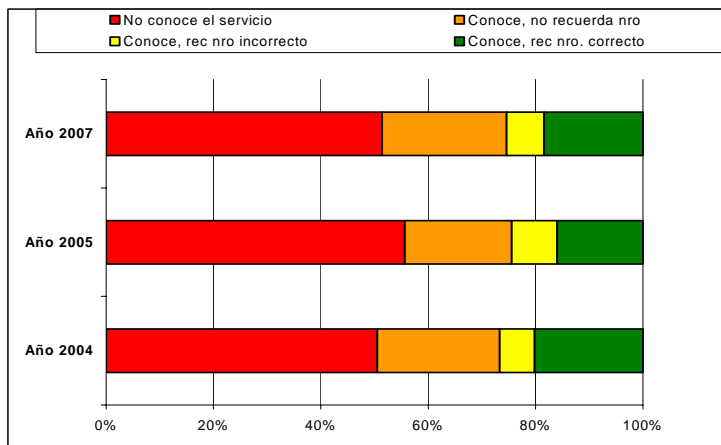
En una perspectiva comparativa se observa en relación a la frecuencia de concurrencia a los locales del BPS, que los encuestados mantienen la estructura de concurrencia similar a la encontrada en 2005 de concurrir algo más a los locales del BPS que en la muestra del 2004.

## 5. Servicio 19-97

### 5.1 Conocimiento del servicio 19-97

Casi la mitad de los encuestados (49,6%) conoce el Servicio de Atención Telefónica en el periodo 2007.

**Gráfico 7. Conocimiento del Servicio 19-97. Datos comparados**

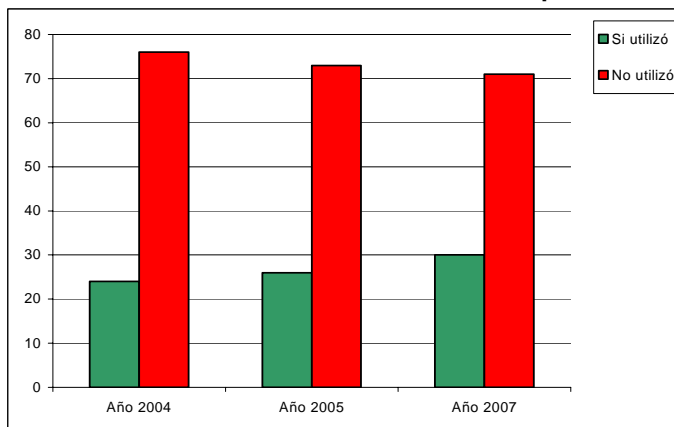


Si bien es importante el porcentaje de encuestados que no conoce el servicio o que conoce pero no recuerda el número, se observa un aumento de los que conocen y recuerdan con respecto a los años anteriores.

### 5.2 Uso Servicio 19-97

De aquellos que conocen el servicio, casi seis de cada diez entrevistados han utilizado alguna vez el servicio de atención telefónica del BPS.

**Gráfico 8. Uso del servicio 19-97. Datos comparados 2004-2005-2007**



Por diferencias en las mediciones 2004 a 2005, “No utilizo” incluye las categorías no conocen y no utilizó

En la comparación con respecto al uso del servicio 19-97 la frecuencia de comunicación es baja, al igual que lo observado en años anteriores.

## 6. Comunicación del BPS

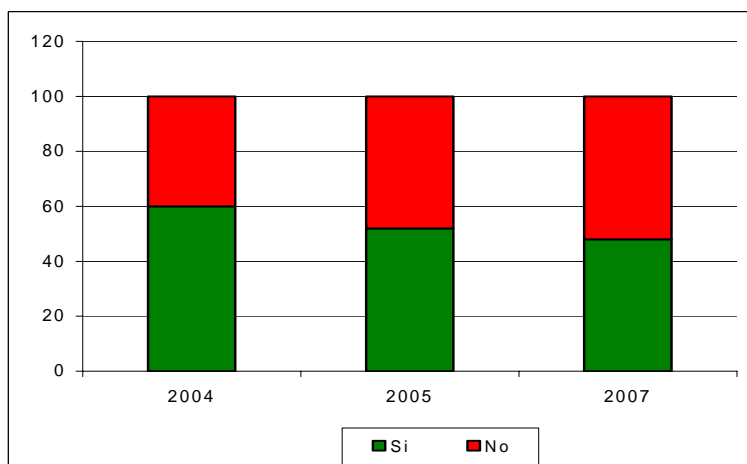
A través de la recordación publicitaria, la información recibida y la preferencia en la forma de comunicación se evalúa la comunicación que el BPS mantiene con la ciudadanía.

### 6.1 Recordación publicitaria y de información

Casi cinco de cada diez entrevistados (48,3%) recuerda haber visto o escuchado información o avisos del BPS recientemente.

Comparando la recordación publicitaria y la información sobre el BPS, con años anteriores, se reduce levemente aquellos que recuerdan haber visto publicidad o recibido información, sin observarse diferencias significativas con años anteriores

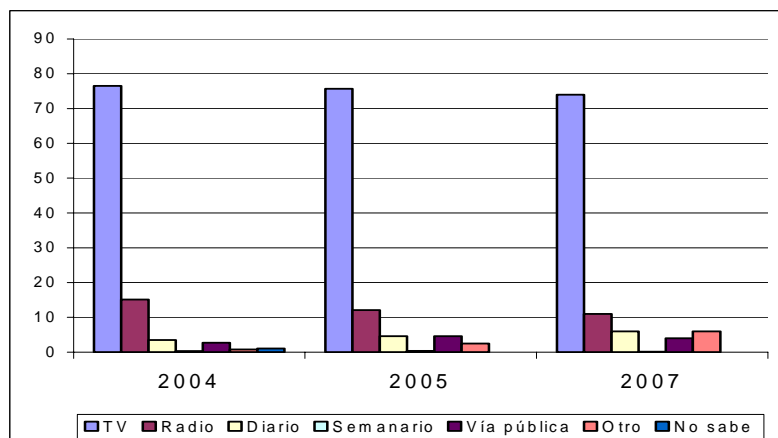
**Gráfico 9. Recordación publicitaria. Comparación 2004-2005-2007**



### 6.2 Medio de comunicación donde recuerda haber visto información

Sobre la recordación de los medios por los cuales recibió 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.



**Gráfico 10. Medio comunicación donde recuerda haber visto información.**

### 6.3 Mejor manera de recibir información

Consultados sobre la mejor forma para recibir información, el correo y la televisión son los dos medios que concentran la mejor forma de recibirla.

**Cuadro 17. Evaluación de la información obtenida. \* Datos comparados 2005-2007**

	2005	2007
Obtuvo toda la información que necesitaba	62,4	70,1
Obtuvo información parcial	32,2	26,9
No obtuvo la información que necesitaba	6,3	3,0
<b>Total</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

\* Solo los encuestados que solicitaron información en los últimos 2 años

De quienes declaran haber tenido que comunicarse con el BPS para pedir información la modalidad elegida es en primer lugar la concurrencia a sus locales, y en segundo lugar mediante el teléfono. No se observaron en estos ítems cambios significativos con años anteriores

La información que la población recibe de parte del BPS es evaluada mayoritariamente como clara, confiable, oportuna y útil.

## 7. Responsabilidades del BPS y del Gobierno

### 7.1 Decisión sobre el derecho a una prestación

En forma similar al 2005, el 74.3% de los uruguayos creen que, cuando el BPS determina la pertinencia o no de otorgar derechos o beneficios a una persona, lo que está haciendo es aplicar Leyes y Decretos que regulan su actividad.

**Cuadro 18. Quien decide sobre derecho a una prestación del BPS.****Comparación 2005-2007**

	2005	2007
Decisión que el BPS toma a su criterio	16,8	14,8
Decisión en aplicación de Leyes y Decretos	76,2	74,3
No sabe	7,1	10,9
Total	100,0	100,0

Por otro lado un 14,8% opina que ese tipo de decisiones es adoptada por el propio BPS según sus propios criterios. Por último el 10,9% no sabe determinar quien toma las decisiones sobre el derecho a una prestación. No se observan diferencias significativas respecto a 2005.

**7.2 Problemas para acceder a servicios**

Sin embargo, casi el 60% de los entrevistados responsabiliza de los problemas o dificultades para acceder a las prestaciones al propio BPS.

**Cuadro 19. Los problemas para acceder a servicios en BPS. Datos comparados**

	2005	2007
Decisiones que toma el gobierno	46,2	40,5
Decisiones tomadas por el BPS	19,5	25,8
Problemas de funcionamiento del BPS	34,4	33,6
Total	100,0	100,0

Esto muestra un leve cambio con respecto al 2005 al responsabilizar más al BPS que al gobierno en este aspecto.

**Síntesis de resultados**

En un contexto de optimismo respecto a la situación del país y especialmente de sus perspectivas a corto plazo, la imagen de todas las empresas públicas y del BPS en particular, mejora en relación a los años anteriores 2004 y 2005. Si bien la proporción de evaluaciones positivas que recibe el BPS no es tan importante como la que se constata para otras empresas públicas, en dos años se observa una mejora de 11 puntos en la imagen de la Institución.

Más de la mitad de los encuestados en 2007 considera que al BPS *está mejorando*. En comparación con mediciones anteriores, el BPS es percibido como más cercano, más moderno, más fuerte y más organizado.

Las Jubilaciones, Pensiones y Asignaciones Familiares continúan siendo los primeros servicios recordados por la población. El Subsidio por Maternidad y la Atención Materno Infantil, son los servicios mejor evaluados por la población.

En términos comparativos, la imagen positiva sobre el nivel tecnológico, la infraestructura y la amabilidad del personal de la Institución, contrasta con una imagen negativa acerca de la duración y complejidad de los trámites.

La frecuencia de concurrencia es similar en los últimos dos años evaluados con respecto al 2004. Los uruguayos mayores de 18 años, residentes en localidades mayores de 10.000 habitantes, concurren al menos una vez al año a locales del BPS.

Asignaciones Familiares es el principal servicio por el cual concurren al BPS.

El conocimiento del servicio 19-97 se concentra fundamentalmente en Montevideo y quienes declaran conocerlo, lo han utilizado al menos una vez.

La información que la población recibe de parte del BPS es evaluada positivamente en casi todos los atributos en los diferentes períodos evaluados. Se reduce levemente aquellos que recuerdan haber visto publicidad o recibido información. De quienes han solicitado información sobre servicios del BPS, se encuentran satisfechos con la información recibida.

Persiste desde 2005 la opinión de la mayoría de los encuestados, en el sentido que el BPS otorga beneficios en aplicación de leyes y decretos. Los problemas para acceder a beneficios continúan siendo, sin embargo, atribuidos en una proporción importante, a problemas de funcionamiento de la Institución.

La última medición muestra al BPS mejor posicionado a nivel de la opinión pública. Con excepción de algunos pocos problemas que persisten, en la mayoría de las dimensiones analizadas se constatan mejoras en la imagen de la Institución.

A modo de hipótesis puede sugerirse que esta mejoría se encuentra asociada a dos fenómenos. Por un lado, a la percepción de una mejor situación general del país y una buena evaluación del gobierno<sup>7</sup>, lo que constituye un contexto positivo para la Institución. Por otro, a cambios en el propio desempeño de la Institución, que en dos años ha pasado del *repliegue* frente a la consolidación de las AFAPs, a la participación activa en políticas sociales como el Plan de Atención Nacional a la Emergencia Social o la consolidación del sistema de Asignaciones Familiares no Contributivas.

## Documentos de Referencia

### 1. DEPARTAMENTO SOCIOLOGÍA

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

UNIVERSIDAD DE LA REPÚBLICA ..... Encuesta Nacional de Opinión Pública sobre

Imagen del Banco de Previsión Social

- Anexos Estadísticos: Abril 2005 - Mayo 2007
- Informes Finales : Junio 2005 -Junio 2007
- Anexo Comparativo 2004-2005

### 2. EQUIPOS – MORI

CONSULTORES ASOCIADOS ..... Encuesta de Opinión Pública sobre la Imagen del BPS a nivel nacional.

- Informe Final - Febrero 2004
- Apéndice 1 Cuadros Estadísticos 2004

---

<sup>7</sup> Si bien este último aspecto no fue relevado a través de la encuesta, todos los estudios de opinión pública sobre el tema coinciden en esta conclusión.

- Ficha Técnica de Estudios BPS – Area Operativa Montevideo, Uruguay 2004

3. Banco de Previsión Social  
Instituto de Seguridad Social. Plan Estratégico 2000 -2004  
Plan Estratégico 2006 -2010

#### Referencias Bibliográficas

AISS, 2003 N° 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.