

Estudios de Satisfacción de Usuarios e Imagen de Opinión Pública del Banco de Previsión Social

2007 - 2012

Fuente: Investigación del Departamento de Sociología de la
Facultad de Ciencias Sociales de la
Universidad de la República

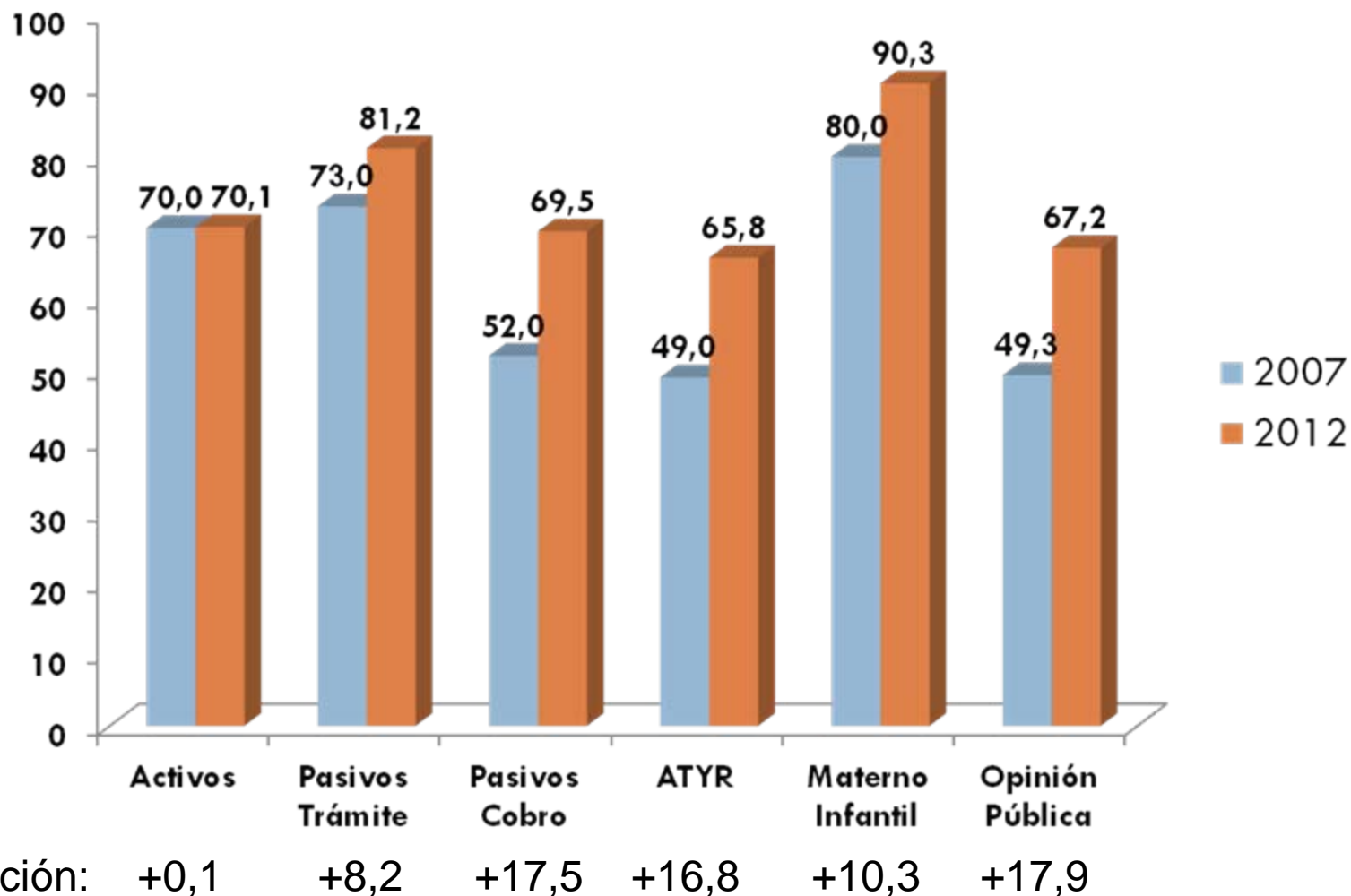
Objetivos Generales

- Estudiar el nivel de satisfacción sobre los distintos servicios brindados por el BPS entre los trabajadores, jubilados y pensionistas, empresas contribuyentes y usuarios de atención materno-infantil, a fin de tener una visión global comparada y su evolución en el tiempo que contribuya a la mejora de su gestión global
- Estudiar la imagen del BPS en la opinión pública para conocer y comparar su evolución y con los niveles de satisfacción de los usuarios

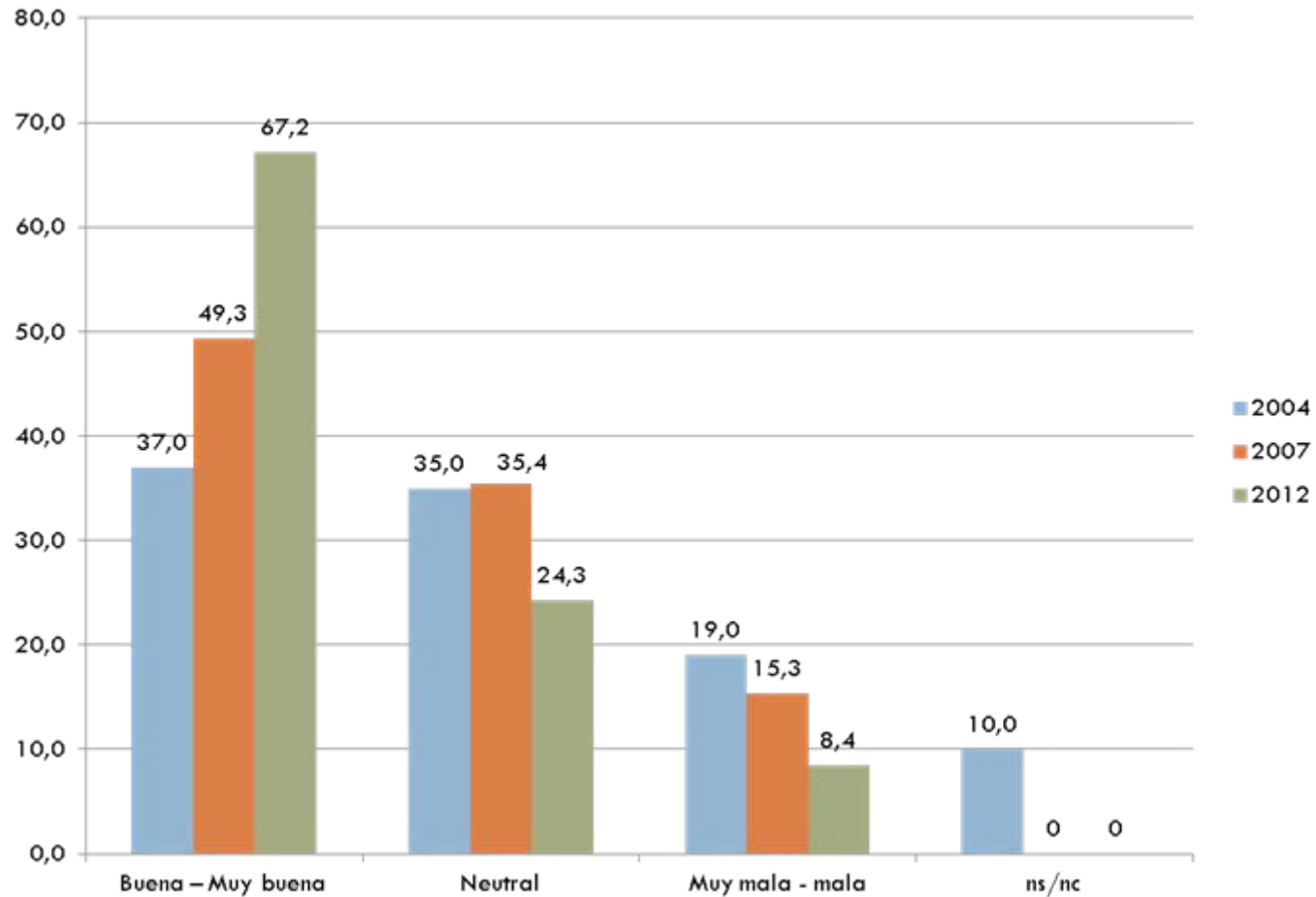
Metodología

- Estudios de satisfacción de usuarios con técnica de relevamiento y muestreo específico.
- En general: encuestas cara a cara con trabajadores, jubilados y pensionistas; encuesta telefónica para empresas contribuyentes y encuesta de punto a usuarios de atención materno-infantil del BPS.
- En total: 3489 encuestas a nivel nacional
- Encuesta de opinión pública: muestra nacional de hogares de 990 casos
- Trabajo realizado entre 1º. junio y 18 agosto 2012
- Nivel de confianza: 95 %; nivel de error: +- 3,5%
- La Facultad de Ciencias Sociales realiza las encuestas en 2005, 2007 y 2012. Equipos Mori realizó la de 2004.

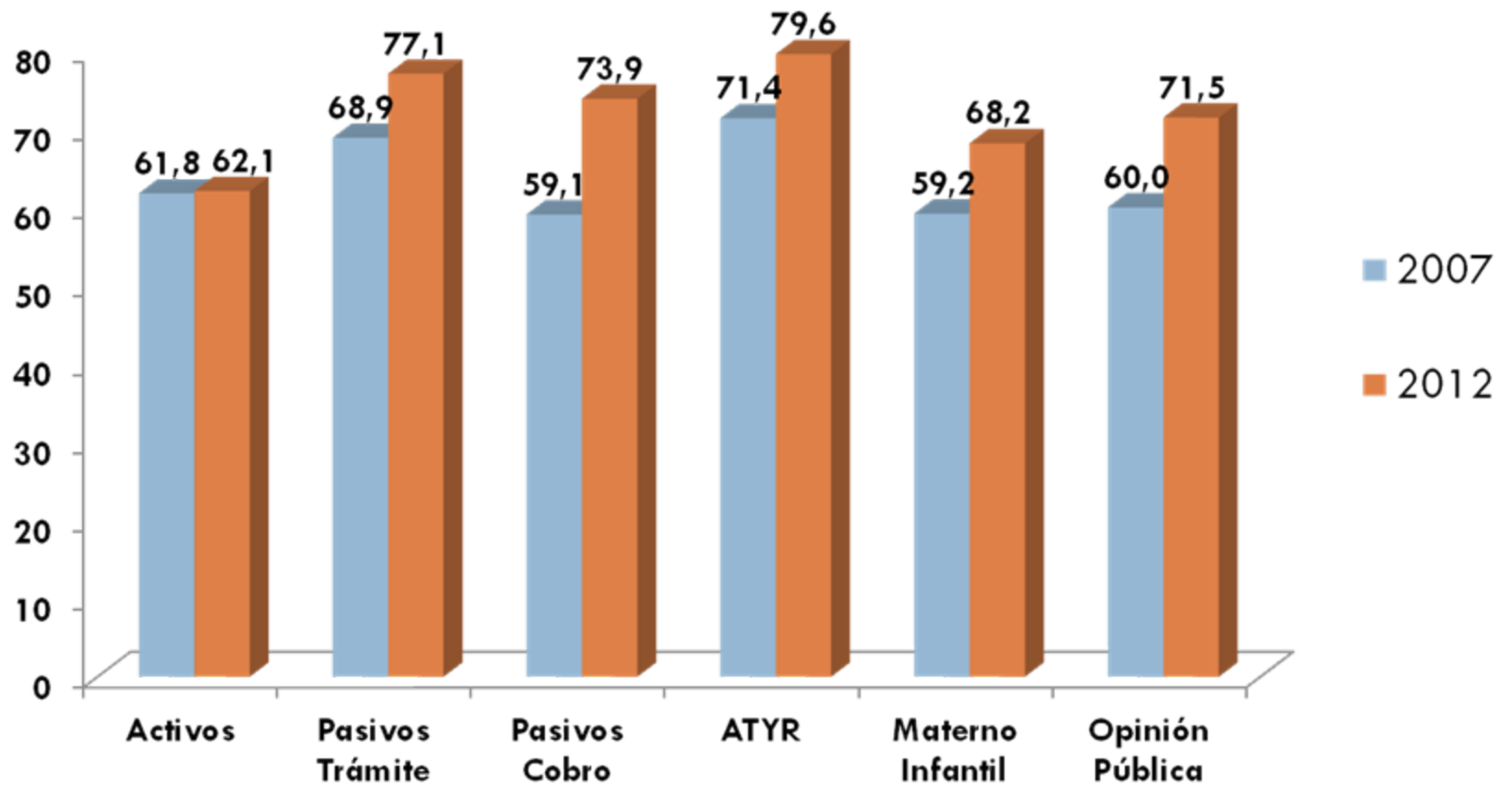
Evaluación global del BPS 2007 - 2012



Evaluación general del BPS 2004 – 2007 - 2012

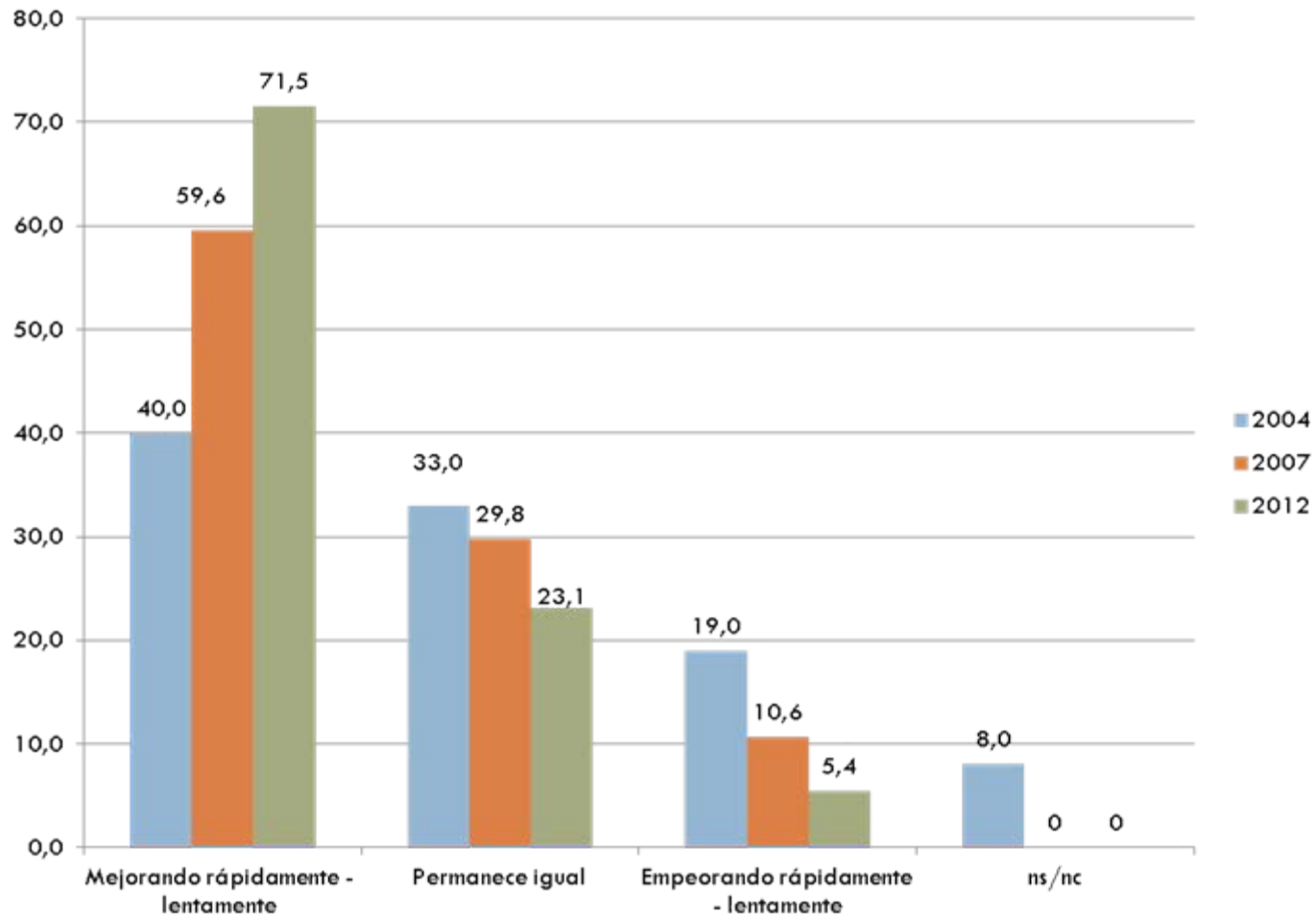


Evolución general del BPS 2007 - 2012

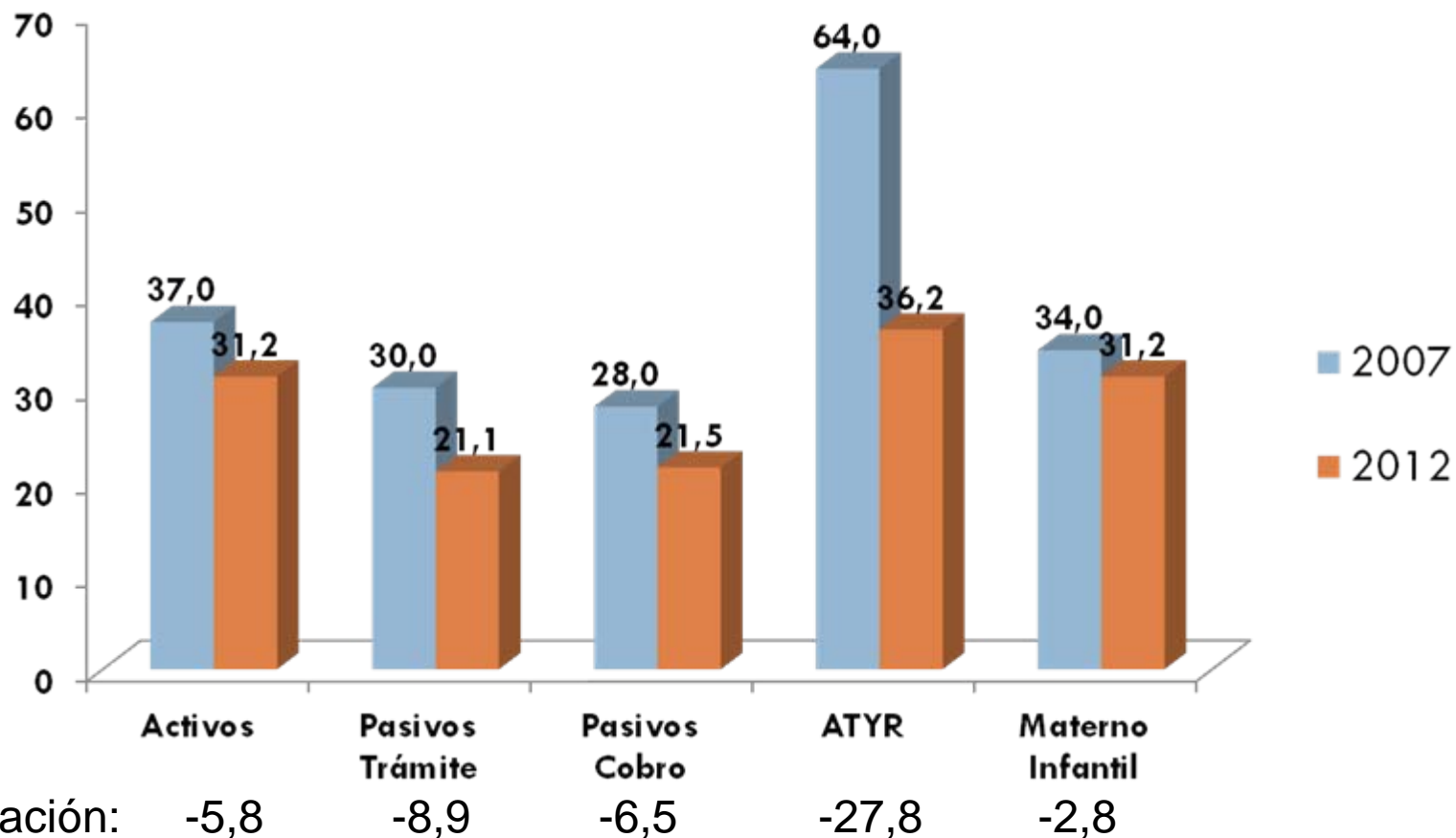


variación: +0,3 +8,2 +14,8 +8,2 +9 +11,5

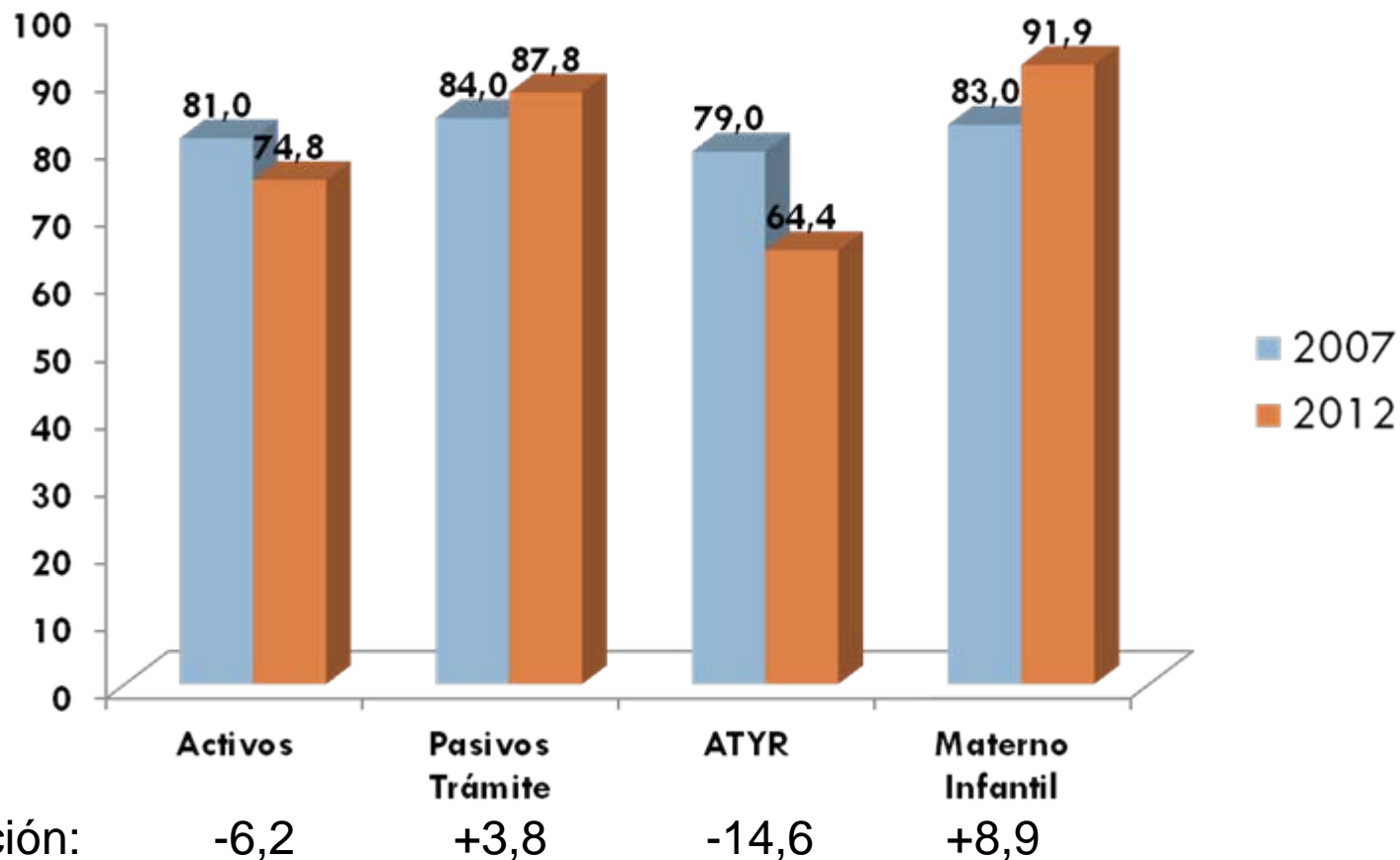
Evolución general del BPS 2004 – 2007 - 2012



Predisposición a presentar reclamos ante el BPS 2007 - 2012

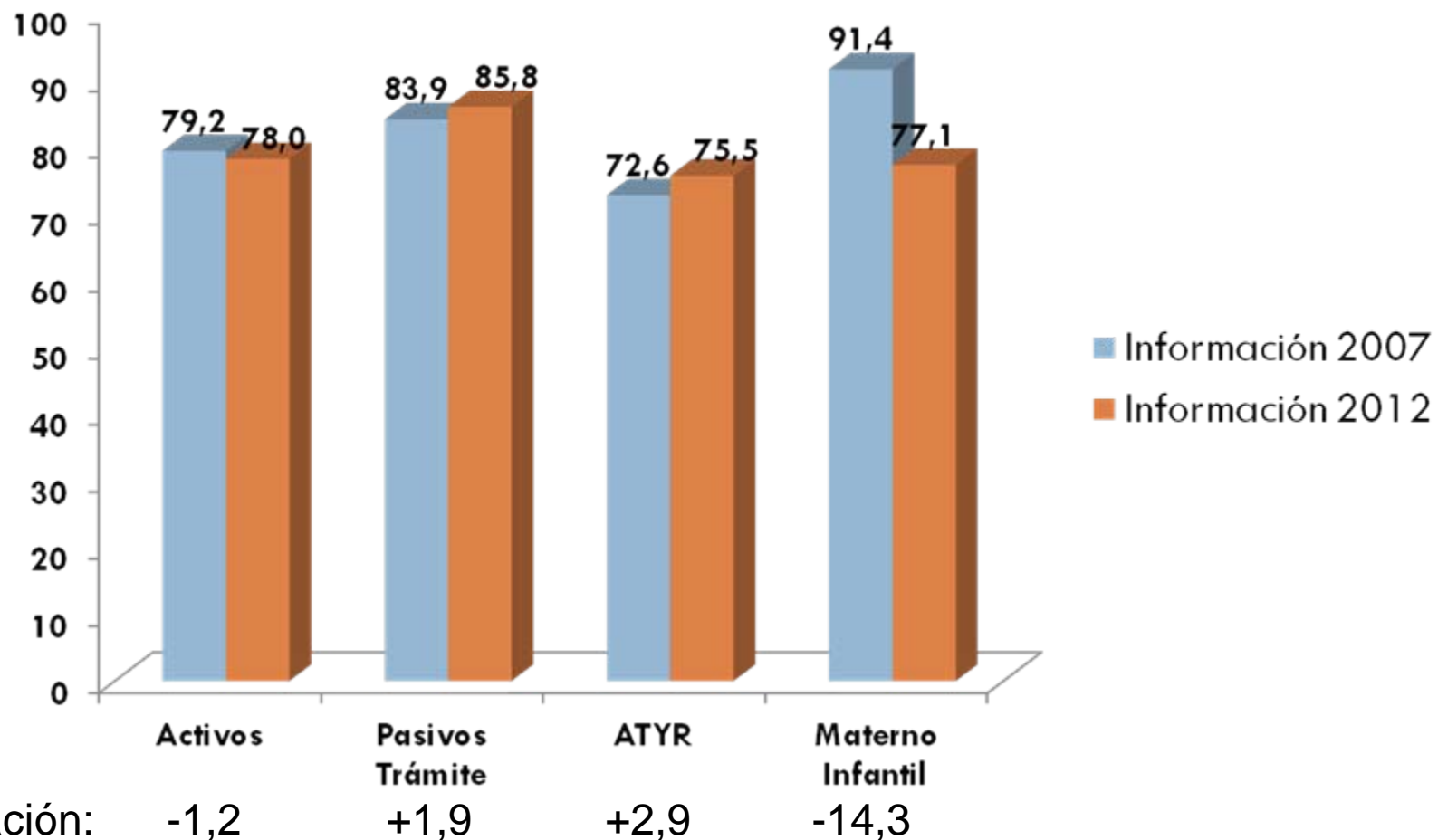


Satisfacción general con el personal del BPS 2007 - 2012

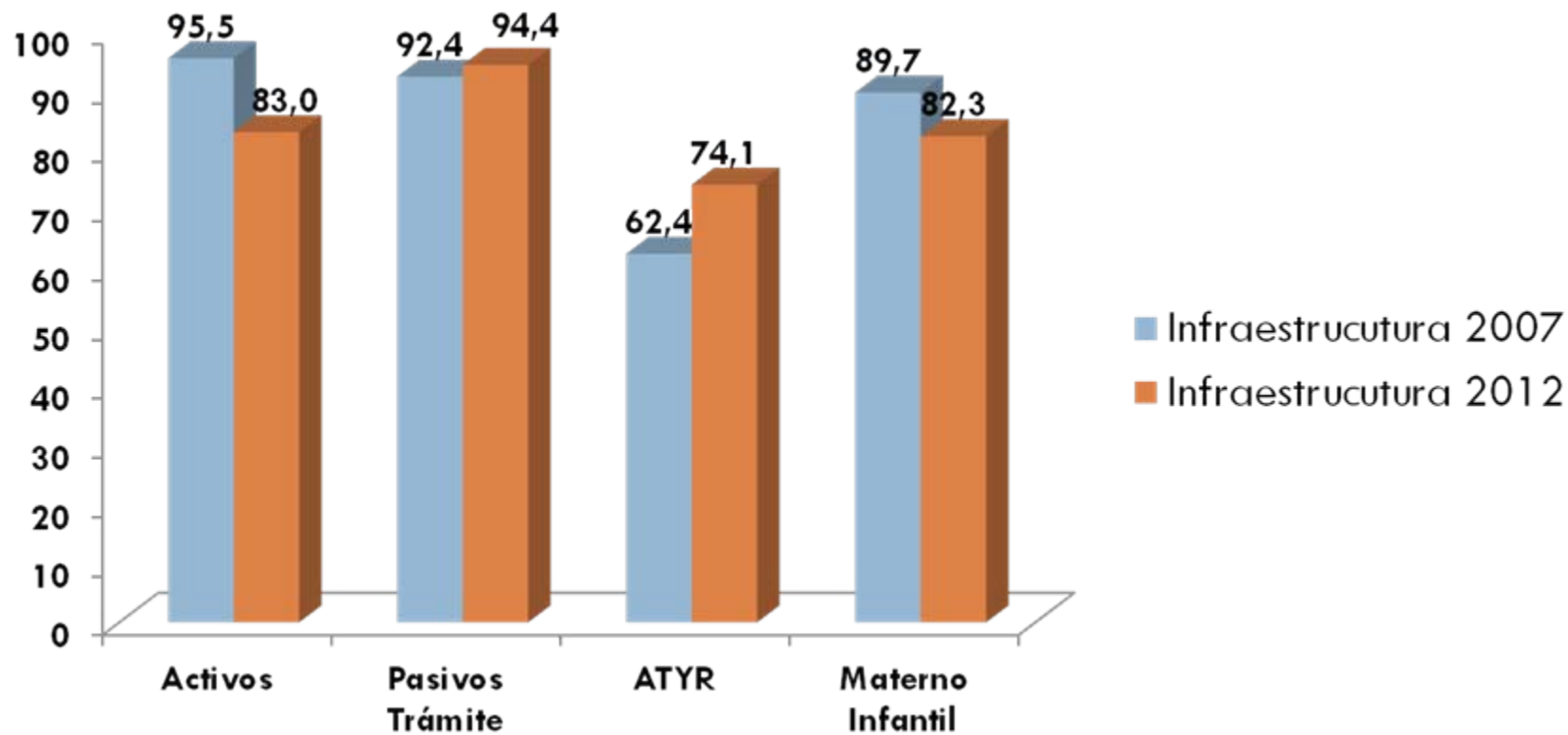


variación:

Satisfacción con la información y trámites 2007 – 2012



Satisfacción con la Infraestructura del BPS 2007 - 2012



variación:

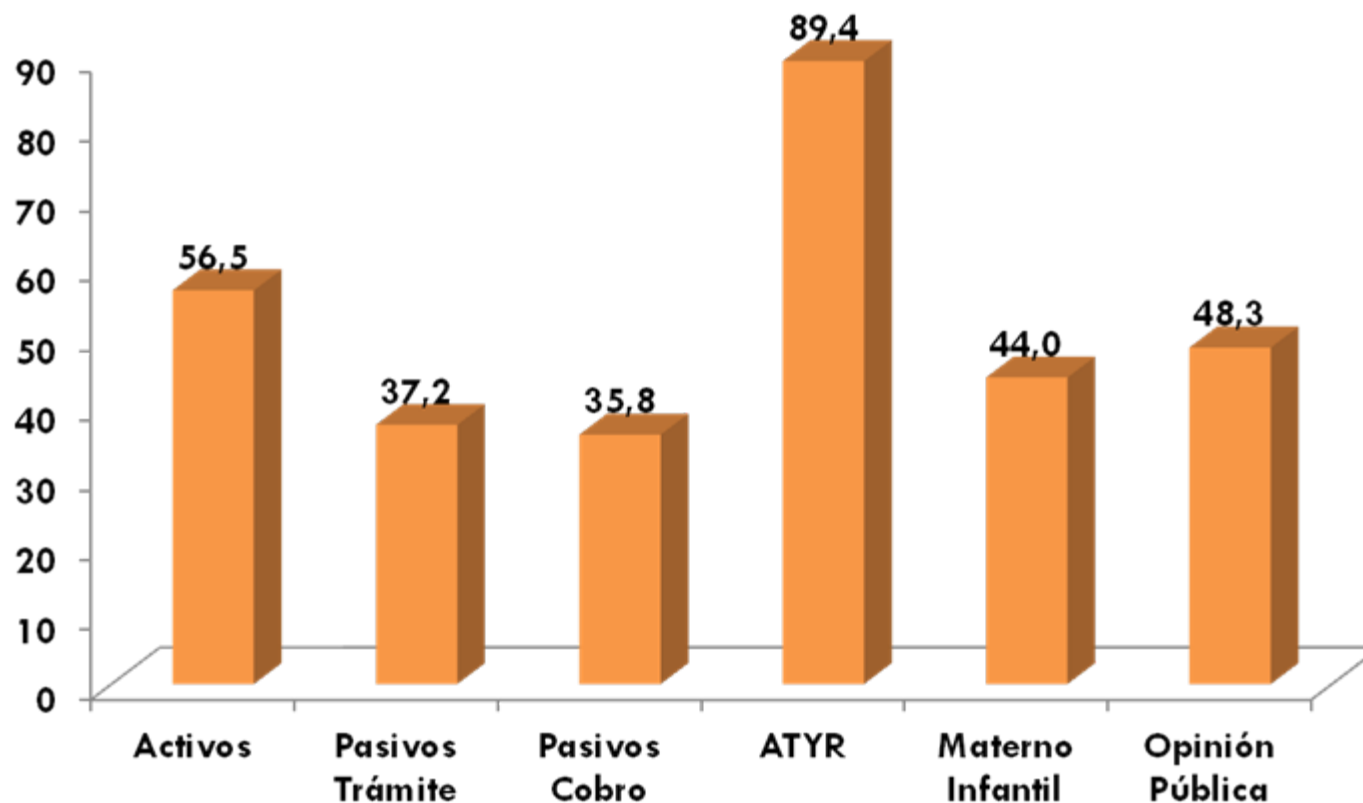
-12,5

+2

+11,7

-7,4

Conocimiento de la Página Web del BPS Año 2012



Algunas Conclusiones

- Se constata un aumento de las valoraciones positivas en todos los indicadores de evaluación y evolución de la institución, en todos los grupos y en la opinión pública en general. El 67 % tiene opinión general buena o muy buena del BPS (18 puntos más que en 2007 y 27 más que en 2004; entre 66 y 90 % según usuarios de las distintas áreas del organismo) y el 71 % entiende que ha venido mejorando en los últimos años (11 puntos más que 2007 y 31 más que en 2004; entre 62 y 80 % según usuarios de diferentes áreas). La evaluación es mejor en los hogares de nivel socio económico bajo y la evolución es mejor en los hogares de nivel alto y medio. En trabajadores la evaluación y evolución permanece estable. Consideran que empeora sólo el 8 % (en descenso comparando con 2004 y 2007)

Algunas Conclusiones

- Se destacan en particular, las mejoras en empresas contribuyentes, en jubilados y pensionistas en el cobro y en la opinión pública en general, así como un descenso en las predisposición a presentar reclamos ante el BPS.
- La satisfacción con el personal, con la información y trámites y con la infraestructura (locales), es alta en general, con algunas variaciones. El mantenimiento de los locales (83 %) , el nivel tecnológico del BPS (79 %) y la amabilidad del personal (73 %), reciben las evaluaciones particulares más positivas de la población.
- Los servicios del BPS mejor evaluados son: materno infantil (86 %), licencia por maternidad (82 %) y viviendas para jubilados y pensionistas (77 %).
- Todos los servicios tienen evaluaciones positivas superiores al 56 %

Algunas Conclusiones

- La penetración de la Web comienza a ser considerable en todos los grupos (casi la mitad de la población la conoce - 48 % - y más de un tercio la usa -35 %- con alta satisfacción - 78 %-) y es muy alto el uso en ATYR (89 %), lo que podría compensar la reducción que se verifica en el uso del servicio telefónico.

El 69 % conoce la posibilidad de agendarse por teléfono para hacer trámites, con 93 % de satisfacción

Algunas Conclusiones

- Todas las empresas e instituciones públicas tienen mejoras significativas en la evaluación de la población. El BPS es la segunda que más mejora y se encuentra en el quinto lugar de evaluación.
- El 10 % de la población concurre por lo menos una vez por mes al BPS y casi la mitad, una vez al año. Sólo el 22 % de la población nunca concurre a BPS.
- La información recibida del BPS por la población, es evaluada como útil, oportuna, confiable y clara por el 85 % de la población y es considerada suficiente por el 65 % de la misma. El 73 % dice haber obtenido toda la información requerida.
- El 73 % cree que cuando el BPS determina derechos o beneficios, lo hace aplicando leyes y decretos que regulan su actividad