



PERÚ

Ministerio de Desarrollo
e Inclusión Social

Encuesta de satisfacción de los usuarios de los programas sociales del MIDIS de 2016¹

DOCUMENTO
DE POLÍTICA



Resumen

Los resultados del “Estudio de percepción de la calidad de los servicios de los programas sociales del MIDIS” desarrollado en el 2016 para medir la satisfacción de los usuarios de los cinco programas sociales que administraba el MIDIS hasta ese momento, mostraron que las tres dimensiones más valoradas por los usuarios son la cortesía del personal, fiabilidad del programa, y la credibilidad del programa. No obstante, las dos dimensiones por mejorar a cargo de los programas son el conocimiento de xxx, y comunicación del programa.

Recomendaciones

Los programas deberán acercar su atención en la lengua materna de sus usuarios y definir un protocolo de atención de reclamos, considerando una ruta para abordar los reclamos, responsables, tiempos máximos de respuesta, y modalidad de comunicación del reclamo.

¹ Este documento ha sido preparado por la Dirección General de Seguimiento y Evaluación (DGSE) del MIDIS en base al “Estudio de percepción de la calidad de los servicios de los programas sociales del MIDIS” que concluyó en julio de 2016, a cargo del Consorcio Macroconsult S.A. – Instituto Cuánto S.A.



Introducción

El Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS) tiene como objetivo mejorar la calidad de vida de la población en situación de vulnerabilidad y pobreza, así como promover el ejercicio de sus derechos, el acceso a oportunidades y el desarrollo de sus capacidades. Para ello, en el 2016 administraba cinco programas sociales enmarcados en la Estrategia Nacional de Desarrollo e Inclusión Social (ENDIS). Todos los programas sociales buscan generar condiciones para que los hogares en situación de pobreza y pobreza extrema mejoren su situación actual y puedan enfrentar las necesidades del ciclo vital de sus integrantes. Dado este propósito, el MIDIS debe asegurarse que los programas sociales ofrezcan a sus usuarios servicios y productos de calidad. De acuerdo a los resultados del “Estudio de percepción de la calidad de los servicios de los programas sociales del MIDIS”, se identifica que la percepción de los usuarios respecto de la calidad de los servicios de los programas sociales es mayoritariamente positiva para todos los casos analizados. Esta percepción se asociaría mayormente a los programas de transferencia monetaria (Juntos y Pensión 65).

Metodología

Para abordar el estudio de satisfacción de la calidad de los servicios que ofrecieron los cinco programas sociales a cargo del MIDIS, se realizó una encuesta a nivel nacional, realizada entre los meses de mayo y junio de 2016.

Esta encuesta contó con 500 observaciones por programa social. Los resultados tuvieron un margen de error menor de 6% en todos los casos. El objetivo de esta encuesta fue medir la satisfacción de los usuarios de la calidad de los servicios de los programas sociales Cuna Más, Juntos, Qali Warma, Pensión 65 y Haku Wiñay/Noa Jayatai de FONCODES. Las dimensiones abordadas fueron las siguientes: a) Conocimiento y comprensión, b) Accesibilidad, c) Elementos tangibles, d) Profesionalidad del personal, e) Cortesía del personal, f) Seguridad, g) Grado de comunicación, h) Capacidad de respuesta, i) Fiabilidad, j) Credibilidad del programa.

Esta encuesta tiene niveles de inferencia urbano y rural para los programas Cuna Más (en el caso urbano, se evalúa el Servicio de Cuidado Diurno- SCD y, en el caso rural, el Servicio de Acompañamiento a Familias- SAF) y Qali Warma y solo rural para los programas Juntos y Pensión 65. El Proyecto Haku Wiñay/Noa Jayatai al ser exclusivamente rural tiene un nivel de inferencia nacional.

Tabla 1. Muestra final según programa social

Programa Social	Detalle	CC.PP. ²	Hogares/Usuarios
Cuna Más	SCD	42	252
	SAF	42	250
	Subtotal	84	501
Qaliwarma	Urbano	42	252
	Rural	43	249
	Subtotal	85	501
Juntos	subtotal	84	500
Foncodes (Haku Wiñay)	subtotal	84	500
Pensión 65	subtotal	85	503
Total		422	2,506

² CC.PP.: Centros Poblados.

Resultados

La siguiente tabla resume los resultados por programa social según las diez dimensiones analizadas. Cortesía del personal, Fiabilidad y Credibilidad del programa es lo más valorado por los usuarios. Mientras que un tema por mejorar es la Comunicación.



- Conocimiento y comprensión:** Las familias usuarias conocen los distintos aspectos del servicio que reciben, tanto a nivel de sus componentes como de los actores que lo brindan, identificando el rol que cumple cada uno de ellos y valorando el servicio recibido. No obstante, el conocimiento de los objetivos que busca el Programa es limitado, conociéndose muy poco sobre qué se logra a través de ellos.
- Accesibilidad:** No habrían elementos críticos durante la inscripción en los servicios, tanto SCD como SAF. Una vez realizada la inscripción, el tiempo de espera hasta el inicio del servicio es relativamente corto. Por otro lado, con respecto a la provisión del servicio propiamente dicho, en el SCD, la distancia de la vivienda al local de cuidado diurno no es una barrera, como tampoco lo es el día y la hora de la visita en el caso de la visita domiciliar del SAF, pues esta se coordina previamente y se realiza en la vivienda de la familia usuaria. La distancia sí resulta ser una barrera para las sesiones grupales (SCD) o las sesiones de socialización e inter aprendizaje (SAF).
- Elementos tangibles:** SCD se desarrolla en un local, mientras que SAF, en las viviendas de las familias usuarias. Por tanto, solo se puede hablar de infraestructura y equipamiento (mobiliario) en SCD, y las percepciones son, en general, positivas, con excepción de la presencia de un servicio higiénico adecuado, que es la principal brecha de infraestructura identificada. Con respecto a los materiales didácticos que se emplean, una proporción importante indica que no son adecuados a los usos y costumbres locales; además, las familias cuya lengua materna es distinta al español reciben materiales escritos en esta lengua. En relación a la proporción de familias usuarias que no sabe o no responde a la pregunta sobre los materiales: en SCD supera el 20% y el 15% en SAF.
- Profesionalidad del personal:** La percepción de las familias usuarias sobre la profesionalidad de los actores a cargo de la provisión de los servicios y la atención por parte del Programa es positiva. Las percepciones positivas se encuentran por encima del 80% en relación con los actores del SCD, mientras que estas cifras disminuyen un poco en relación a los actores del SAF.
- Cortesía del personal:** Esta es la dimensión en la que se registra el mejor desempeño de Cuna Más. Casi el 100% de las familias usuarias se muestran satisfechas con el trato recibido en ambos Servicios.
- Seguridad:** Esta dimensión es evaluada en función a la percepción sobre la continuidad de cada uno de los servicios en un futuro. En ambos servicios, 60% de las familias usuarias percibe que el Programa podría continuar sin interrupciones en el futuro, pero más de 30% en cada caso no sabe o no responde, siendo esta proporción más grande entre aquellas

familias con niños de mayor edad. Esto se debe a que la atención en el Programa está orientada a niños menores de 36 meses, siendo éste un límite que todos los niños alcanzarán en algún momento de sus vidas, y por tanto, tendrán que ser graduados del servicio en el que se encuentren, dejando de ser usuarios del Programa.

- **Grado de comunicación:** Alrededor de 75% de familias usuarias en cada uno de los servicios percibe que existen facilidades para comunicarse con el personal del Programa para presentar consultas, sugerencias o reclamos, y perciben además que la atención que les será brindada por Cuna Más será positiva (buena o muy buena). Además, las familias conversan con determinada frecuencia con las cuidadoras o las facilitadoras sobre los avances de sus hijos y ellas brindan recomendaciones a las familias.
- **Capacidad de respuesta:** Las familias identifican una alta capacidad de respuesta ante los problemas que se presentan. La actuación de las cuidadoras y facilitadoras para resolver problemas es calificada como positiva. La calificación brindada es inferior en el SAF (71.4%) que en el SCD (80.1%).
- **Fiabilidad:** El cumplimiento de los servicios, la calidad de los servicios y el cumplimiento de los horarios registran una altísima aprobación para el SCD y para el SAF, los porcentajes son ligeramente menores pero se mantienen como una percepción altamente positiva. La proporción de familias que confía en cada uno de los Servicios se encuentra alrededor del 92% en ambos casos, lo que constituye una valoración altamente positiva.
- **Credibilidad:** Las percepciones de las familias usuarias revelan que creen en el Programa, pero no llegan a identificar adecuadamente los beneficios que les reporta por falta de información completa. Para aquellos aspectos sobre los cuales sí están informados y reconocen como beneficios, el Programa les genera una alta credibilidad.



- **Conocimiento y comprensión:** Existe un conocimiento casi pleno respecto a los horarios, frecuencias y composición de los alimentos. Sin embargo, los horarios utilizados no siempre coinciden con los estipulados por la norma, la cual indica que los horarios sean media hora antes del inicio de clases. Con respecto a los horarios, la mayoría indica que le parece adecuado para el consumo de alimentos, esto a pesar que los horarios son muy tardíos y los niños ya llegan a la escuela habiendo ingerido desayuno. Sobre el conocimiento de la gestión del programa: un porcentaje importante indica que no se les explicó en qué consistía.
- **Accesibilidad:** El programa es universal. Desde el inicio de la operación, en el año 2013, se buscó llegar a todas las escuelas, empezando por aquellas de los distritos más pobres y las que eran atendidas por el Programa Nacional de Atención Alimentaria (PRONAA). El incremento de la cobertura fue gradual y se han llegado a generar procesos de compra para la totalidad de escuelas, por lo que no hay una focalización o un proceso de afiliación o inscripción previa para recibir el servicio.
- **Elementos tangibles:** Los padres de familia, en su mayoría, conocen la comida que reciben sus hijos, pero solo una parte considera que ésta es variada. A pesar que no se reconoce

variedad, la mayoría de los usuarios considera que los alimentos son de buena calidad.

- **Profesionalidad del personal:** La mayoría de entrevistados tiene una opinión positiva de las personas vinculadas directa o indirectamente en el programa (los que reparten los alimentos, miembros del CAE, personal en general de Qali Warma). Lo único que afecta negativamente la percepción es el desconocimiento relativo del CAE como institución y el hecho que los padres de familia toman poco contacto con el personal.
- **Cortesía del personal:** La mayoría de entrevistados tiene una opinión positiva respecto al trato respetuoso y amable del personal vinculado con la entrega de alimentos.
- **Seguridad:** 9 de cada 10 cuidadores se sienten seguros en cuanto al alimento brindado. Esto ocurre a pesar que poco más de la mitad de los cuidadores refiere no conocer los sistemas de seguridad del programa.
- **Grado de comunicación:** El grado de comunicación del Programa es bajo y los usuarios perciben un Programa relativamente lejano a los padres. Por un lado, más de la mitad de los cuidadores de los usuarios indica que no se les explicó en qué consistía el programa. Por otro lado, la mayoría de cuidadores señala que no se toma contacto regularmente con el Programa.
- **Capacidad de respuesta:** Una proporción mínima de usuarios ha experimentado problemas en los 6 últimos meses previos a la encuesta. Sin embargo, dentro de los pocos que experimentaron problemas, una pequeña fracción reclamó y obtuvo un resultado favorable. En general, los cuidadores no saben dónde reclamar, lo cual limita la capacidad de respuesta del programa y puede generar problemas al conducir las quejas por canales inadecuados.
- **Fiabilidad:** La percepción sobre la calidad del servicio es buena, tanto en términos del cumplimiento del servicio ofrecido, como de la calidad de los alimentos y el cumplimiento de los horarios.
- **Credibilidad:** La gran mayoría de entrevistados confía en el Programa y cree que desde su participación en el mismo la calidad de vida de sus niños ha aumentado. La identificación de beneficios es más clara en el corto plazo (seguridad alimentaria) frente al largo plazo (educativos). Respecto a estos últimos, solo una mínima proporción identifica que el programa generará efectos en el rendimiento escolar.





- **Conocimiento y comprensión:** Los usuarios tienen un conocimiento relativo acerca de los requisitos para poder participar en el programa. Si bien la mayoría menciona que conoce los requisitos, solo un tercio tiene conocimiento de todos los requisitos (ser productor agropecuario, vivir en zonas pobres, vivir en zonas rurales). Respecto a la duración del Programa, más del 60% sabe que dura tres años.
- **Accesibilidad:** Las vías más eficaces para la convocatoria al programa son FONCODES y el Gobierno Local. Se puede intuir que los procesos operativos de afiliación y focalización son adecuadamente conducidos. La asamblea para la conformación del núcleo ejecutor se considera un espacio útil y participativo. Las posibles fallas detectadas están reflejadas en el escaso contacto con los proyectistas y en que el tiempo entre la asamblea y el inicio del proyecto excede la norma (3 meses).
- **Elementos tangibles:** Los componentes más difundidos entre los hogares usuarios son productivo y vivienda, existiendo una opinión casi generalizada sobre su utilidad y replicabilidad luego de recibida la capacitación. Respecto al componente financiero ocurre algo diferente: la percepción de utilidad es elevada pero la replicabilidad de los conocimientos es baja.
- **Profesionalidad del personal:** Respecto al Núcleo Ejecutor Central, solo el 63% indica que hacen una labor buena o muy buena, cifra similar a los que afirman que rinden cuentas adecuadamente. En el caso del Yachachiq, queda claro que es el personal con el que más interactúan, pero no por ello tienen una opinión más favorable, ya que solo el 63% considera que hacen una labor buena o muy buena.
- **Cortesía del personal:** En general, consideran al personal que los visita (tanto el Yachachiq como los visitantes adicionales) como amables y respetuosos.
- **Seguridad:** El componente productivo no representa algún riesgo para el hogar usuario. Asimismo, las visitas no se consideran incómodas por parte de los usuarios, salvo al inicio, en un bajo porcentaje.
- **Grado de comunicación:** La comunicación en la asamblea se considera útil, clara y completa. Además, antes del inicio del proyecto pareciera que han existido canales adecuados de comunicación que han permitido la explicación de los principales detalles del programa. La única falla se detecta a nivel del proyectista, considerando la relativamente baja frecuencia reportada respecto al acercamiento a los usuarios. Respecto al Yachachiq, la orientación que brinda pareciera completa y útil, pese a estar condicionado a las visitas que realiza. Los usuarios refieren que en general no contactan al personal del programa.
- **Capacidad de respuesta:** El 14% de los usuarios indica que tuvo algún problema (sobre todo por algún incumplimiento en la parte operativa), pero solo el 40% presentó un reclamo y un tercio de los mismos quedó satisfecho. La baja frecuencia de reclamaciones ocurre porque los canales de reclamo no son conocidos.
- **Fiabilidad:** La percepción sobre la calidad del servicio es buena, lo que se traduce en un nivel elevado de satisfacción. Sin embargo, dado el análisis anterior por componentes, es importante reconocer que esta percepción debe ocurrir de manera diferenciada.

- **Credibilidad:** La gran mayoría de entrevistados confía en el Programa y cree que desde su participación en el mismo su calidad de vida ha mejorado. La identificación de beneficios es más clara con el aumento y diversificación de la producción, seguida de mejoras en la distribución de espacios en la vivienda.



- **Conocimiento y comprensión:** Si bien los hogares usuarios parecen conocer los aspectos operativos del Programa (requisitos, derechos y corresponsabilidades, etc.); una proporción importante no comprendería su propósito. La mayoría de usuarios asocia la importancia del cumplimiento de las corresponsabilidades con la subvención económica, pero no con la inversión en el capital humano de sus hijos.
- **Accesibilidad:** La percepción de los usuarios es buena en relación al proceso de afiliación al programa. Respecto al acceso a los servicios tangibles, se identifica que el principal factor que dificultaría, tanto el cobro de la transferencia como el cumplimiento de las corresponsabilidades, son las distancias y/o tiempos de traslado. En el caso del traslado al punto de cobro, en promedio, un hogar rural estaría demorando casi 2 horas, es decir, un total de casi 4 horas entre ida y vuelta. Además, el gasto promedio de traslado de la vivienda al punto de cobro es de S/18 (ida y vuelta), lo que equivale al 9% de la transferencia bimestral.
- **Elementos tangibles:** La mayoría de usuarios considera que la calidad de los servicios y la atención del personal durante el cobro de la transferencia y durante el cumplimiento de la corresponsabilidad es buena.
- **Profesionalidad del personal:** La profesionalidad del personal que brinda el servicio del Programa Juntos es buena; en general, los usuarios perciben una buena atención del programa.
- **Cortesía del personal:** El personal del Programa es cortés; los usuarios perciben un trato amable y respetuoso.
- **Seguridad:** Respecto a la seguridad del Programa, los resultados son ambiguos pues solo un poco más de la mitad de los usuarios siente que seguirá recibiendo la transferencia condicionada en el futuro.
- **Comunicación:** Existe una proporción importante de usuarios cuya lengua materna no es el español y que no está siendo atendida en su lengua materna, especialmente durante el



cobro de la transferencia. En tal sentido, la estrategia comunicacional del programa debería adecuarse a las necesidades de los usuarios.

- **Capacidad de respuesta:** La capacidad de respuesta del Programa parece ser buena. A la mayoría de hogares usuarios que presentaron reclamos se les solucionó el problema que motivó el reclamo y los usuarios quedaron satisfechos con ellos. Además, los usuarios señalan que es fácil tomar contacto con el personal de JUNTOS.
- **Fiabilidad:** En general, los hogares usuarios del Programa consideran que los servicios que ofrece JUNTOS en términos del cumplimiento y de la calidad de los servicios ofrecidos es buena.
- **Credibilidad:** JUNTOS cuenta con credibilidad entre sus usuarios. La mayoría de hogares usuarios considera que desde que fue afiliado al Programa su calidad de vida ha aumentado y, además, confían en él. Esta percepción de mejora de la calidad de vida está fuertemente asociado al incremento del ingreso de los hogares y no tanto a los beneficios reales del programa (acumulación de capital humano).



PENSIÓN 65

- **Conocimiento y comprensión:** La mayoría de usuarios no reconoce todos los requisitos de afiliación del Programa. Si bien la mayoría identifica que un usuario debe tener DNI y tener de 65 años a más de edad para ser usuario, menos de la mitad sabe que uno de los requisitos –y la razón del programa– es encontrarse en situación de pobreza extrema, y solo un quinto de los usuarios sabe que, además, no debe percibir ningún tipo de pensión y/o subvención económica adicional.
- **Accesibilidad:** En términos del proceso de afiliación al Programa, la percepción de los usuarios es buena. Sin embargo, el principal problema que enfrentan los usuarios es la distancia y/o tiempo de traslado desde su vivienda hasta el punto de cobro: un usuario del área rural de Pensión 65 demora casi 2 horas en completar este traslado, lo que equivale a un total de casi 4 horas entre ida y vuelta. El tiempo de traslado es menor cuando se cobra la transferencia en la transportadora de caudales que en las agencias del Banco de la Nación. Además, el gasto promedio de traslado de ida y vuelta desde la vivienda

al punto de cobro es de S/13, lo que equivale al 7% de la transferencia que reciben.

- **Elementos tangibles:** La valoración de los usuarios por los elementos tangibles del Programa, en general, es bastante positiva. La mayoría de usuarios considera que la calidad de los servicios que recibe y la atención del personal que lo atiende durante el cobro de la transferencia, como durante las visitas domiciliarias, es buena.
- **Profesionalidad del personal:** La profesionalidad del personal que brinda el servicio del programa Pensión 65 es buena; en general, los usuarios perciben una buena atención del programa.
- **Cortesía del personal:** El personal del programa es cortés; los usuarios del Programa Pensión 65 perciben un trato amable y respetuoso.
- **Seguridad:** La seguridad del usuario respecto a la continuidad de la pensión económica recibida es relativamente baja. De cada 10 usuarios, 4 no creen o no están seguros que sigan recibiendo la subvención económica que les entrega el Programa en el futuro.
- **Comunicación y efectividad:** En general la comunicación y efectividad del Programa es buena; no obstante muchos usuarios cuya lengua materna no es el español no están siendo atendidos en su lengua materna.
- **Capacidad de respuesta:** La capacidad de respuesta del Programa parece ser buena, a la mayoría de usuarios que presentaron reclamos se les solucionó el problema que motivó el reclamo y los usuarios quedaron satisfechos con ellos. Los usuarios consideran que es fácil tomar contacto con el personal del Programa. No obstante, menos del 20% de los usuarios sabe cuáles son los canales de atención al usuario.
- **Fiabilidad:** Casi todos los hogares usuarios de Pensión 65 consideran que sus servicios son buenos en términos del cumplimiento de los horarios, plazos y servicios ofrecidos así como de la calidad de los mismos.
- **Credibilidad:** Pensión 65 cuenta con credibilidad entre sus usuarios. Casi todos los usuarios consideran que desde que fue afiliado al programa su calidad de vida ha aumentado y, además, confían en el programa.





Conclusiones

- La percepción de los usuarios respecto de la calidad de los servicios de los programas sociales es mayoritariamente positiva para todos los casos analizados.
- Los usuarios identificarían cambios en su nivel de vida atribuibles a su participación en el programa, aunque es importante comentar que esta percepción de manera casi generalizada se asocia a los programas de transferencias (por ejemplo, JUNTOS y Pensión 65), mientras que en menor medida se asocia a aquellos programas que buscan alcanzar efectos en el largo plazo (por ejemplo, Qali Warma).
- Se esperaría que con programas que brindan bienes y servicios a costo de participación cercano a cero, los niveles de insatisfacción son bajos. Sin embargo, es importante reconocer que en los pocos años que el MIDIS viene operando ha logrado construir una curva de aprendizaje en la prestación de programas sociales que, por lo menos desde el punto de vista de sus clientes, se ubicaría en un nivel adecuado.

Recomendaciones

- Si bien la evaluación es positiva, persisten espacios de mejora sobre los que se debe actuar. La lectura general de los resultados permite identificar al menos dos áreas que se presentan de manera recurrente:

- Primero, la adaptación de las intervenciones al espacio geográfico y cultural. Se identifica que los niveles de accesibilidad en los espacios rurales, así como el manejo del idioma y cultura locales son limitantes importantes que deben ser superados. Por tanto, es deseable que los programas acerquen su atención en la lengua materna de sus usuarios.
- Segundo, no existe claridad sobre la cadena de reclamos en los programas sociales. En general, frente a un problema, los usuarios no logran identificar los canales adecuados para presentar un reclamo. Lo anterior es un riesgo importante para la gestión de los programas, en la medida que frente a la incertidumbre o frustración, los usuarios pueden buscar “cajas de resonancia” de sus quejas, afectando la credibilidad del programa. Si bien el nivel de problemas que se presenta es bajo, la onda expansiva que puede generar un reclamo mal canalizado puede ser elevada, al utilizarse canales de reclamos inadecuados. En tal sentido, los programas deben definir un protocolo ante los reclamos conteniendo una ruta de cómo abordar los reclamos, responsables, tiempos máximos de respuesta, y modalidad de comunicación del reclamo.

