



PERÚ

Ministerio de Desarrollo
e Inclusión Social

Viceministerio
de Políticas
y Evaluación Social

Dirección General
de Seguimiento
y Evaluación

*“Decenio de las Personas con Discapacidad en el Perú”
“Año de la Consolidación del Mar de Grau”*

Documento de Resultados

Encuesta de percepciones de los usuarios del programa Pensión 65 de 2016^{1,2,3}

Dirección General de Seguimiento y Evaluación (DGSE)
Viceministerio de Políticas y Evaluación Social (VMPES)
Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS)

Lima, diciembre de 2016

¹ Este documento fue elaborado por Alexandra Montenegro, Elmer Guerrero y Julio Mayca de la Dirección General de Seguimiento y Evaluación del MIDIS.

² El título original del estudio fue “Resultados de la encuesta de percepciones de los usuarios del programa Pensión 65 de 2016” realizado por la DGSE. Este estudio se enmarca en el Plan Anual de Evaluaciones 2016 de la Dirección General de Seguimiento y Evaluación del MIDIS.

³ Los resultados y análisis presentados en este documento no cubren todos los temas desarrollados en el estudio original.

Resumen

En junio de 2016, el programa Pensión 65 (P65) realizó una encuesta con el objetivo de medir la percepción de los usuarios del Programa en los siguientes temas: i) Mejora de su situación o bienestar, ii) Costo, medio de transportes y tiempo de traslado al lugar de pago, iii) Usos del dinero que recibe del Programa, iv) Conocimiento de temas de educación financiera, y v) Uso del Seguro Integral de Salud (SIS). La encuesta tiene representatividad departamental, teniendo como marco muestral la Relación Bimestral de Usuarios correspondiente al periodo marzo – abril de 2016. Se entrevistó efectivamente a 2,482 usuarios, aplicando un cuestionario de 19 preguntas. En el análisis, se usaron también los resultados de las Encuestas de percepciones de usuarios de 2014 y 2015, y la Encuesta de Auditoría muestral de 2013 (EAM 2013) para observar la evolución de los resultados en algunos casos.

En cuanto al bienestar del adulto mayor desde que es usuario de P65, la gran mayoría de los usuarios (86.9%) percibe que P65 le ha ayudado a mejorar su bienestar y esta percepción se ha incrementado ligeramente desde el 2013. Los usuarios declaran que el pago que el Programa les brinda es usado principalmente en alimentación (96.7%), salud/medicinas (60.2%) y vestimenta (39.4%). El 84.45% de los usuarios se siente satisfecho con su lugar de pago asignado, siendo que el 60.27% tarda menos de una hora en llegar y, en promedio, gastan aproximadamente S/. 9.16 en su traslado (monto que ha ido disminuyendo desde el 2014). Existe una gran brecha en temas de educación financiera, sólo 38.2% de los usuarios sabe qué es una cuenta de ahorros. Pese a ello, el interés mostrado por los usuarios por informarse más sobre estos temas es alto. El 93.7% de los usuarios tiene conocimiento sobre su afiliación al SIS, el 80.9% dijo haber hecho uso de este para atenderse en algún establecimiento de salud el último año y aquellos que no se atendieron señalaron como principal razón no necesitar de atención, uso de métodos tradicionales, y la falta de centros de salud cercanos. Además, el 12.8% de aquellos que dijeron haberse atendido mediante el SIS, declaró que tuvieron que realizar un pago para atenderse.

Documento de Resultados

Encuesta de percepciones de los usuarios del programa Pensión 65 de 2016

I. ANTECEDENTES

El Programa Nacional de Asistencia Solidaria - Pensión 65 (en adelante “Pensión 65”) tiene por misión “brindar protección social a los adultos mayores de sesenta y cinco años a más, que viven en situación de vulnerabilidad; entregándoles una subvención económica que le permita incrementar su bienestar; y mejorar los mecanismos de acceso de los adultos mayores a los servicios públicos mediante la articulación intersectorial e intergubernamental”⁴.

En el año 2013 se ejecutó la Encuesta de Auditoría Muestral (EAM 2013) con el propósito de validar y recoger información de los usuarios del Programa. En esta encuesta, 84% de 1,630 adultos mayores encuestados respondieron que su situación había mejorado debido a su participación en el Programa. Para los años siguientes, la Dirección General de Seguimiento y Evaluación (DGSE) y Pensión 65 realizaron la Encuesta de percepciones de los usuarios del Programa. Esta contó con 13 preguntas el año 2014, con un nivel de inferencia nacional teniendo como marco muestral la Relación Bimestral de Usuarios del Programa (RBU)⁵ correspondiente al periodo setiembre – octubre del 2014. Se encontró que el 92% de 1,972 usuarios encuestados percibió que Pensión 65 le ha ayudado a mejorar su situación socioeconómica. En el 2015, utilizando un cuestionario con 15 preguntas y niveles de inferencia nacional y departamental, utilizando como marco muestral la RBU del periodo enero – febrero del 2015, se obtuvo que 84.7% de los usuarios entrevistados declaró que su situación mejoró desde que es usuario del Programa.

En línea con los trabajos ya realizados, la DGSE y Pensión 65 propusieron dar continuidad a esta encuesta en el 2016 y así recoger información sobre la percepción de los usuarios del Programa, utilizando como marco muestral la RBU correspondiente al periodo de marzo-abril de 2016.

II. OBJETIVOS DEL ESTUDIO

El estudio buscó conocer la percepción de los usuarios del programa Pensión 65 respecto a i) Mejora de su situación o bienestar, ii) Costos, medio de transportes y tiempo de traslado al lugar de pago, iii) Usos del dinero que recibe del Programa, iv) Conocimiento de temas de educación financiera, y v) Uso del Seguro Integral de Salud (SIS), de acuerdo con el Plan de Objetivos de Calidad, enmarcado dentro del Sistema de Gestión de la Calidad que implementa el programa Pensión 65 para así generar las mejoras oportunas.

III. METODOLOGÍA

3.1. Diseño muestral

Se realizó un muestreo aleatorio simple dentro de cada estrato (departamento)⁶. Se estudiaron 3 variables de interés para decidir el tamaño de muestra: usuarios que mejoraron su situación desde que son beneficiarios del programa Pensión 65, costo y tiempo del traslado al lugar de pago, teniendo como marco muestral la RBU correspondiente a marzo – abril de 2016. La RBU registró un total de 500,000 usuarios a nivel nacional; sin embargo, solo fueron considerados como parte del marco muestral 386,030 usuarios de entre 65 y 80 años de edad.

⁴ En: <http://www.pension65.gob.pe/quienes-somos/objetivos/>

⁵ Anteriormente conocido como Padrón de Usuarios.

⁶ A excepción de los departamentos de Madre de Dios y Ucayali que se agruparon en un solo estrato, debido a que el primero tiene pocos usuarios registrados.

Se eligió a la variable de usuarios que mejoraron su situación desde que son parte del Programa como la determinante del tamaño de muestra, por abarcar la representatividad de las otras variables. En el Cuadro 1 se presentan los resultados del tamaño de muestra con desagregación departamental de 2,536 usuarios. Además, para cada uno de los usuarios seleccionados se eligieron aleatoriamente a 3 usuarios de reemplazo, buscándolos en el centro poblado o en el distrito.

Cuadro 1: Distribución del número de usuarios del Programa y tamaño de muestra, según departamento

Departamento	Usuarios 65-80 años		Pregunta de interés					
			Mejoró Situación		Costo de traslado		Tiempo de traslado	
	N	%	n	%	n	%	n	%
Amazonas	9,367	2.43	76	3.00	109	5.38	123	5.25
Áncash	23,465	6.08	62	2.44	57	2.81	111	4.74
Apurímac	19,412	5.03	37	1.46	17	0.84	108	4.61
Arequipa	6,407	1.66	143	5.64	186	9.18	114	4.87
Ayacucho	23,410	6.06	123	4.85	98	4.83	149	6.36
Cajamarca	40,738	10.55	83	3.27	141	6.96	124	5.29
Cusco	28,061	7.27	71	2.80	78	3.85	173	7.38
Huancavelica	16,215	4.20	111	4.38	148	7.30	169	7.21
Huánuco	21,593	5.59	56	2.21	43	2.12	113	4.82
Ica	4,891	1.27	121	4.77	58	2.86	66	2.82
Junín	17,906	4.64	154	6.07	41	2.02	70	2.99
La Libertad	18,224	4.72	120	4.73	65	3.21	151	6.44
Lambayeque	13,024	3.37	96	3.79	65	3.21	21	0.90
Lima y Callao	24,602	6.37	159	6.27	9	0.44	37	1.58
Loreto	14,662	3.80	130	5.13	152	7.50	124	5.29
Madre de Dios	597	0.15	18	0.71	208	10.26	92	3.93
Moquegua	1,880	0.49	146	5.76	97	4.79	93	3.97
Pasco	4,693	1.22	132	5.21	62	3.06	99	4.23
Piura	28,890	7.48	68	2.68	43	2.12	131	5.59
Puno	42,255	10.95	105	4.14	10	0.49	86	3.67
San Martín	14,610	3.78	152	5.99	129	6.36	50	2.13
Tacna	1,462	0.38	115	4.53	49	2.42	76	3.24
Tumbes	2,510	0.65	101	3.98	13	0.64	6	0.26
Ucayali	7,156	1.85	157	6.19	149	7.35	55	2.35
Total	386,030	100	2,536	100	2,027	100	2,343	100

Nota: Mejoró su situación ($\epsilon=0.07$), costo de traslado ($\epsilon=3$), tiempo de traslado ($\epsilon=0.07$)

Fuente: Encuesta de Percepción de Usuarios de Pensión 65 de 2015.

Elaboración: MIDIS – DGSE

3.2. Cuestionario

Para la elaboración del cuestionario final, se llevó a cabo una encuesta piloto en los departamentos de Piura, Puno y Ucayali entre el 15 y el 22 de abril de 2016. De esta manera, se validó la pertinencia de las preguntas y el instrumento final consistió en un cuestionario de 19 preguntas. Además, el cuestionario aplicado fue traducido al quechua y aymara.

IV. RESULTADOS

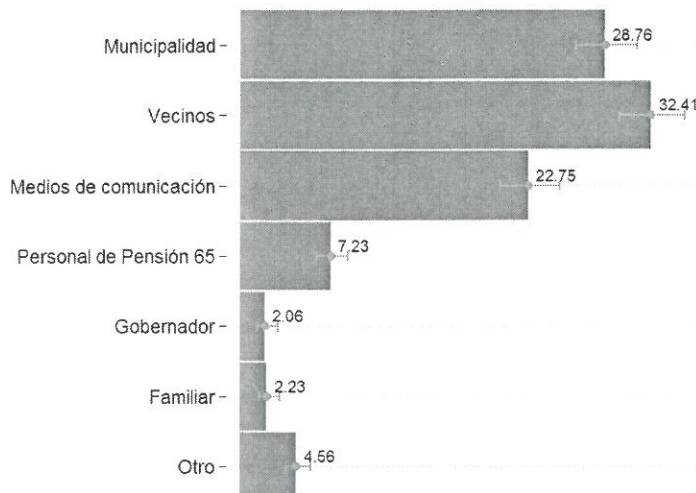
Se encuestaron efectivamente a 2,482 usuarios, siendo que el 78.12% de las entrevistas se hicieron sin recurrir al uso de reemplazos. La encuesta se enfocó en 4 áreas o bloques de interés a partir de los cuáles se presentan los resultados más relevantes. Además, se han usado los resultados de las Encuestas de percepciones de usuarios del 2014 y 2015, y la Encuesta de Auditoría muestral de 2013 (EAM 2013) para observar la evolución de los resultados en algunos casos.

4.1. Fecha y lugar de pago asignado

Se preguntó a los usuarios por la última vez que recibieron la subvención que otorga el Programa, manifestando haberse informado sobre la fecha y el lugar de pago de la subvención principalmente a

través de los vecinos, la municipalidad y los medios de comunicación. Como se observa en el Gráfico 1, el 7.23% de usuarios se informaron mediante el personal del programa. Considerando que los canales de difusión directos del programa son su propio personal, la municipalidad (personal y gobernador) y los medios de comunicación; el 58.8% de usuarios se informó mediante un medio de difusión formal del Programa.

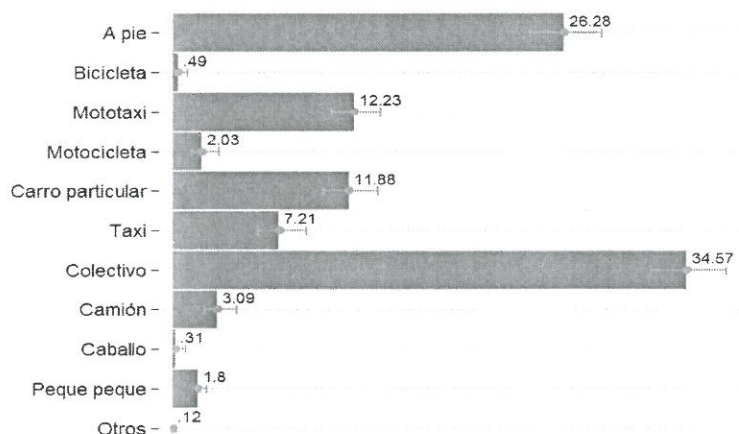
Gráfico 1: Porcentaje de usuarios según el medio por el cual se enteró de la fecha y lugar de pago



Fuente: Base de datos de la encuesta de percepción a los usuarios de "Pensión 65", 2016.
Elaboración: MIDIS – DGSE.

En cuanto al traslado al lugar de pago, el 35.88% de usuarios declaró que demoró menos de media hora en llegar, el 24.4% entre media hora y una hora, el 24.6% entre 1 y 2 horas, el 10.5% entre 2 y 4 horas, el 3.3% más de 4 y menos de 8 horas, y muy pocos usuarios tardaron más de ocho horas. Además, como se observa en el Gráfico 2, los principales medios de transporte utilizados para llegar al lugar de pago fueron los Colectivos, Microbuses o Coasters (34.6%), a pie (26.3%), mototaxis (12.2%) y carros particulares (11.9%).

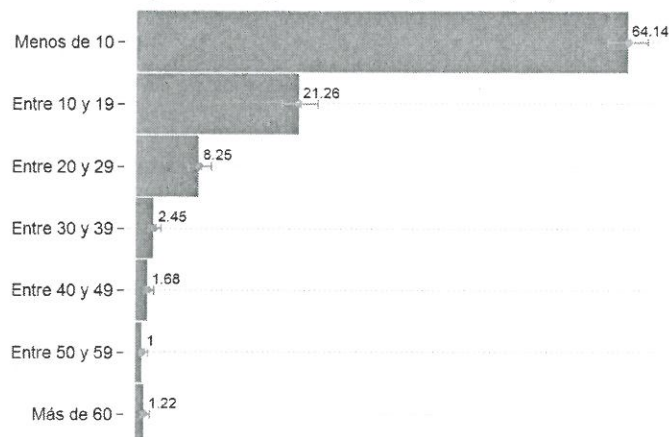
Gráfico 2: Porcentaje de usuarios según el medio de transporte al lugar de pago asignado



Fuente: Base de datos de la encuesta de percepción a los usuarios de "Pensión 65", 2016.
Elaboración: MIDIS – DGSE.

El gasto promedio que realizan los usuarios al trasladarse al lugar de pago (ida y vuelta) es de S/.9.16 (IC: 8.48-9.86). En el Gráfico 3 se observa que el 64.14% gasta menos de diez soles en transporte y que el 1.2% gasta más de la quinta parte del pago bimestral del Programa (S/. 250 bimestrales) en el traslado al lugar de pago (se registraron casos en que los usuarios reportan realizar gastos de hasta 300 soles).

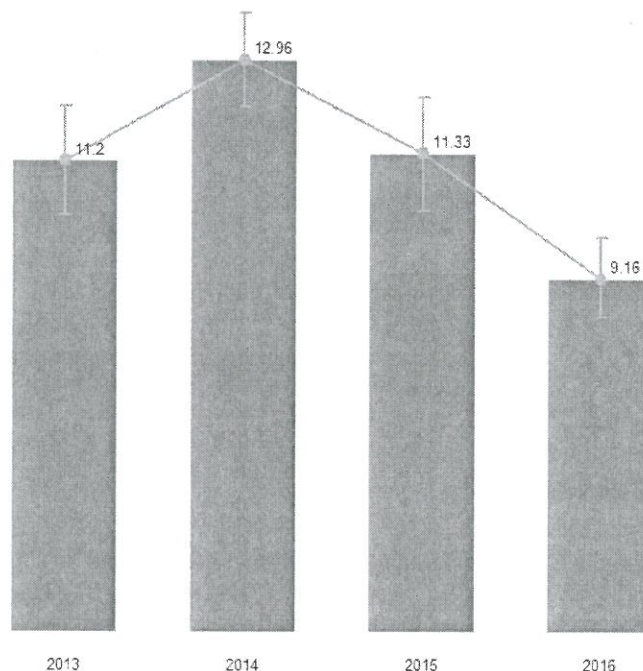
Gráfico 3: Porcentaje de usuarios según el rango de monto gastado (S/.) en el traslado al lugar de pago



Fuente: Base de datos de la encuesta de percepción a los usuarios de "Pensión 65", 2016.
Elaboración: MIDIS – DGSE.

En el Gráfico 4 se aprecia la evolución del promedio del monto gastado en trasladarse al lugar de pago, proveniente de la EAM 2013 y las encuestas de percepciones anteriores. La tendencia a través de los años ha sido a la baja. Además, se observó que los promedios de gasto de aquellos que demoran más de 8 horas y los que demoran entre 4 y 8 horas en llegar al punto de pago, fue de 33.19 soles (IC: 21.9-44.4 S/.) y 33.12 soles (IC 24.21-42.03 S/.) respectivamente. Mientras que los usuarios que demoran menos de media hora, incurren en promedio en un gasto de 3.3 soles (IC 2.7-3.9 S/.). Aquellos usuarios que reportaron usar transporte fluvial gastan más, en promedio 26.68 soles (IC: [19.85-33.52 S/.), que el resto de usuarios. Por otro lado, aquellos que se trasladan principalmente en bicicleta o caballo o acémila, en promedio no registran gastos. Aquellos que se trasladan a pie, registran en promedio un gasto de 3.26 soles (IC: 1.87-4.64 S/.) y los que van en mototaxi 6.21 soles (IC: 5.48-6.94 S/.).

Gráfico 4: Promedio monto gastado (S/.) en el traslado al lugar de pago por año

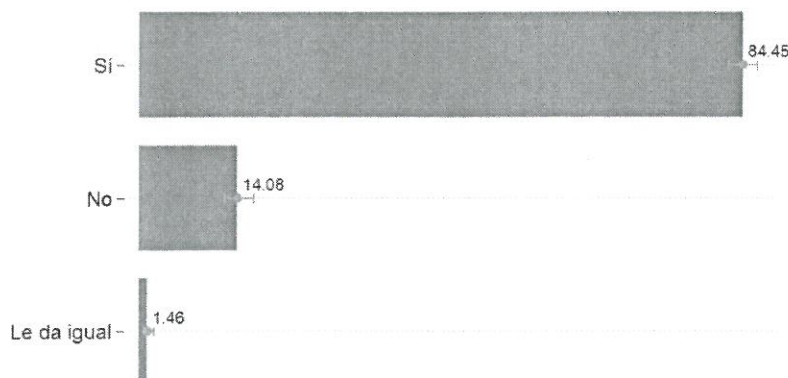


Fuente: Base de datos de la encuesta de percepción a los usuarios de "Pensión 65", 2014, 2015 y 2016.
Encuesta de Auditoría Muestral de Pensión 65, 2013.
Elaboración: MIDIS – DGSE.

El 84.45% de los encuestados declararon estar satisfechos con su lugar de pago. Al diferenciar por género, se observó un porcentaje mayor de mujeres no satisfechas con el lugar de pago de la

subvención (15.6%, IC: 13.03-18.6%) en comparación a los hombres (12.07%, IC: 9.6-15.1%) (Ver Gráfico 5).

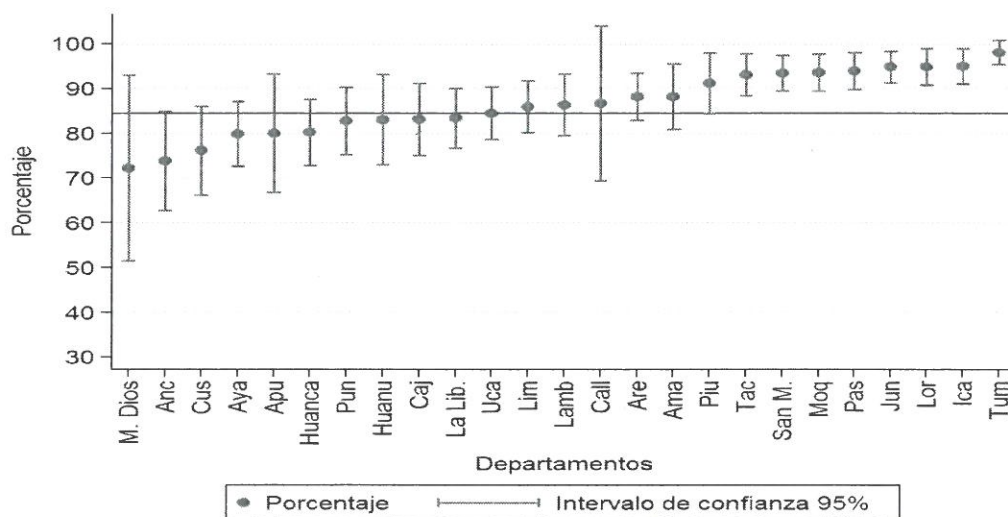
Gráfico 5: Porcentaje de usuarios según su conformidad con el lugar de pago



Fuente: Base de datos de la encuesta de percepción a los usuarios de "Pensión 65", 2016.
Elaboración: MIDIS – DGSE.

Al analizar la conformidad con el lugar de pago por departamento, se observa que los niveles son en general altos en todos los departamentos, no siendo menores al 70% de aceptación. No podemos afirmar con certeza qué departamentos tienen un mayor o menor nivel de aprobación del lugar de pago debido a la amplitud de los intervalos de confianza (Ver Gráfico 6).

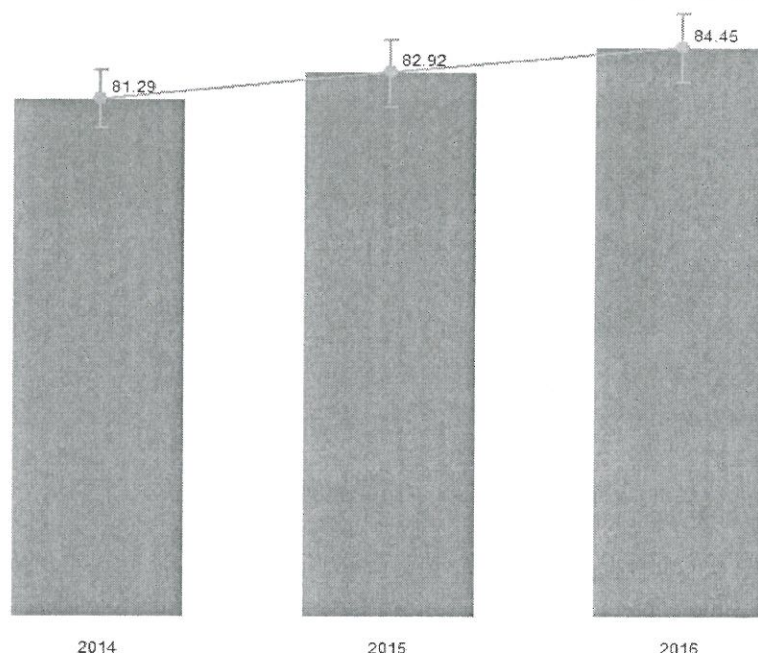
Gráfico 6: Porcentaje de usuarios que están de acuerdo con el lugar de pago asignado, según departamento



Fuente: Base de datos de la encuesta de percepción a los usuarios de "Pensión 65", 2016.
Elaboración: MIDIS – DGSE.

La evolución de la proporción de usuarios que está de acuerdo con su lugar de pago se puede observar en el Gráfico 7. La aceptación se ha mantenido por encima del 80% en los tres años observados y va creciendo cada año aunque no de manera significativa.

Gráfico 7: Proporción de usuarios que están de acuerdo con su lugar de pago, según año



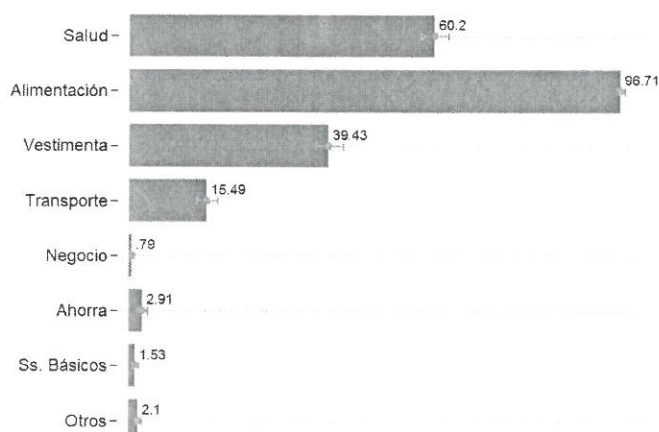
Fuente: Base de datos de la encuesta de percepción a los usuarios de "Pensión 65", 2014, 2015 y 2016.
Elaboración: MIDIS – DGSE.

Aquellos usuarios que se mostraron en desacuerdo con su lugar de pago apuntaron que las razones principales son que gastan mucho en movilidad (40.9%, IC: 34.02-48.18%), porque les toma mucho tiempo llegar (43.1%, IC: 36.07-50.39%) y en menor medida porque no están contentos con la atención en el lugar de pago (3.6%, IC: 1.8-6.9%).

4.2. Destino del dinero recibido de Pensión 65

Al preguntarles a los usuarios por los usos que le dan al dinero recibido por el Programa, ellos afirman que los destinos de mayor frecuencia son los rubros de alimentación (96.7%), salud/medicinas (60.2%) y vestimenta (39.4%). Un porcentaje pequeño de los usuarios destina también parte del dinero recibido por el Programa al ahorro (2.9%, IC: 1.9-3.9%), al pago de servicios básicos como agua y luz (1.5%, IC: 0.08-2.2%), y a sus negocios (0.08%, IC: 0.05-1.1%) (Gráfico 8).

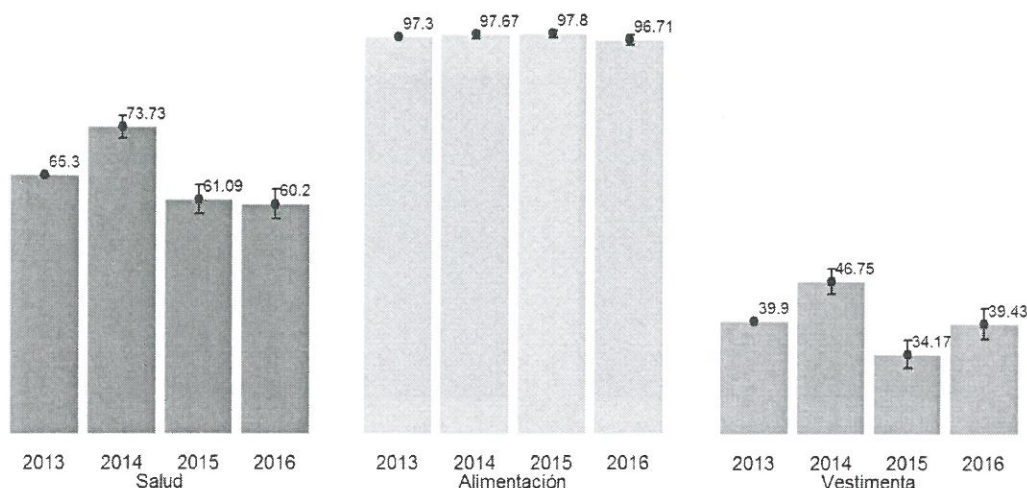
Gráfico 8: Porcentaje de usuarios según el destino del dinero^{1/} recibido de Pensión 65



1/ Esta variable aceptó múltiples respuestas, es por ello que no suman el 100%.
Fuente: Base de datos de la encuesta de percepción a los usuarios de "Pensión 65", 2016.
Elaboración: MIDIS – DGSE.

Como se observa en el Gráfico 9, en los tres últimos años, el destino principal del dinero de la subvención recibida de Pensión 65 ha sido la alimentación, seguido de su uso en atención de Salud y vestimenta.

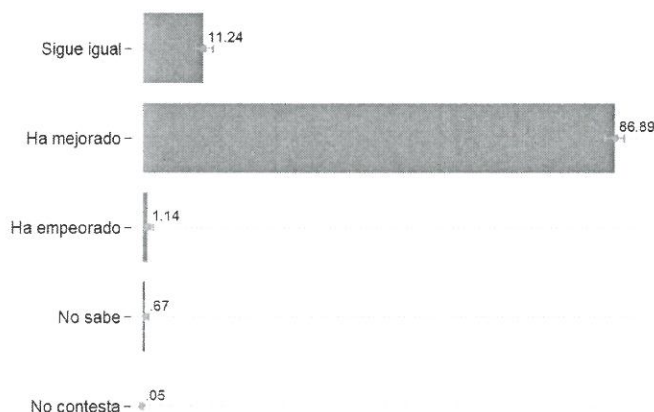
Gráfico 9: Principales destinos del dinero recibido de Pensión 65, 2013-2016



Fuente: Base de datos de la encuesta de percepción a los usuarios de "Pensión 65", 2014, 2015 y 2016.
Elaboración: MIDIS – DGSE.

Se preguntó a los usuarios si consideran que desde que son usuarios del Programa su bienestar (económico, emocional, de salud, etc.) mejoró. Esta pregunta fue cerrada y la respuesta estuvo acotada a tres opciones, las cuales se presentaron en el siguiente orden: 1) Sigue igual; 2) Ha mejorado y 3) Ha empeorado. De acuerdo a los datos obtenidos, el 86.9% de los usuarios declaró que su bienestar mejoró desde que es usuario del Programa; a su vez, existe un 11.2% de usuarios que percibe que su bienestar se ha mantenido igual. Solo el 1.14% de los usuarios señalaron que su bienestar empeoró (Gráfico 10).

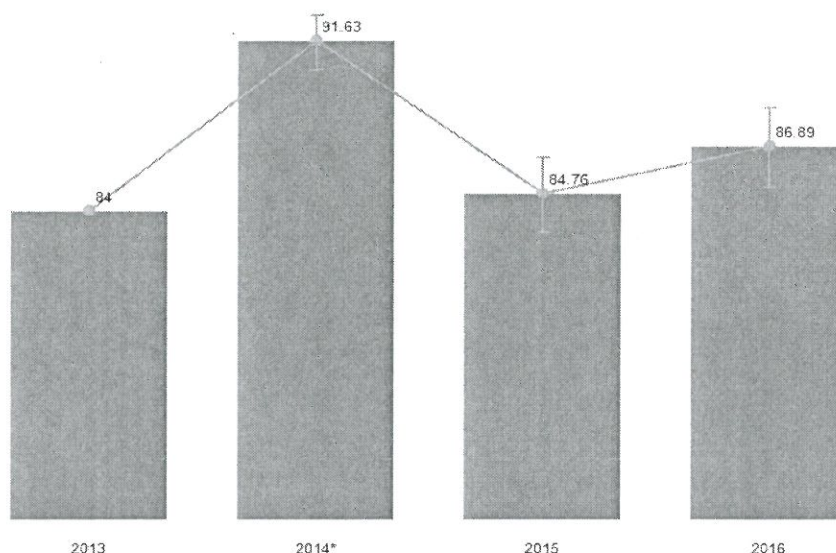
Gráfico 10: Porcentaje de usuarios según el cambio en su bienestar



Fuente: Base de datos de la encuesta de percepción a los usuarios de "Pensión 65", 2016.
Elaboración: MIDIS – DGSE.

El **¡Error! La autoreferencia al marcador no es válida.** muestra la tendencia del porcentaje de usuarios que consideran que su bienestar ha mejorado desde el año 2013, en general este porcentaje ha sido alto, sobre 84%.

Gráfico 11: Porcentaje de usuarios que consideran que su bienestar ha mejorado, 2013-2016

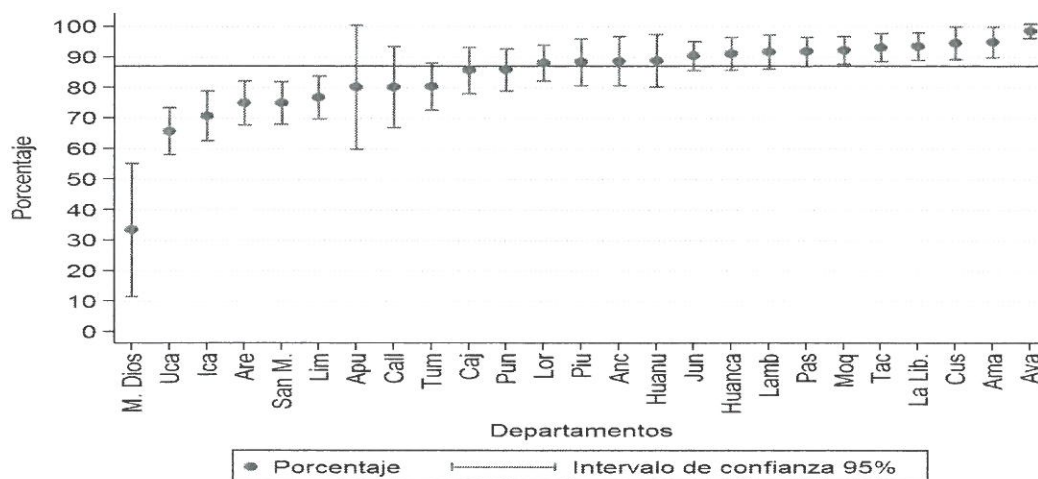


Fuente: Base de datos de la encuesta de percepción a los usuarios de "Pensión 65", 2014, 2015 y 2016.
Encuesta de Auditoría Muestral de Pensión 65, 2013.

*En el 2014 la pregunta presentó primero la alternativa "Ha mejorado", para los otros años, la primera alternativa fue "Sigue Igual".
Elaboración: MIDIS - DGSE.

Al analizar los resultados por departamento, se observa en el **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.** que la mayoría de departamentos tuvieron un porcentaje superior al 86% en relación con sus usuarios que sienten una mejora en su bienestar. Se observa además como excepción a esto el caso de Madre de Dios.

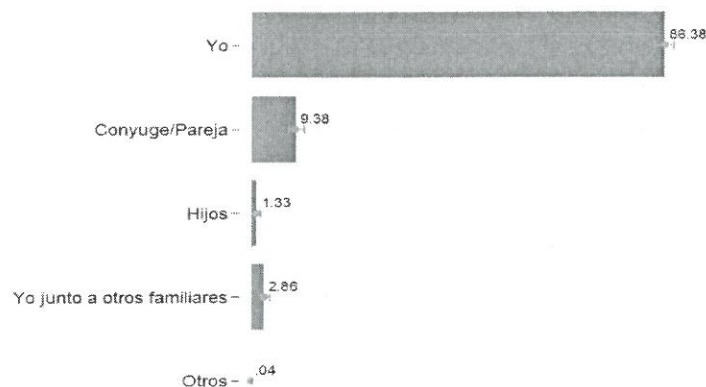
Gráfico 12: Porcentaje de usuarios que manifiestan una mejora en su bienestar gracias al Programa, según departamento



Fuente: Base de datos de la encuesta de percepción a los usuarios de "Pensión 65", 2016.
Elaboración: MIDIS - DGSE.

En relación a quién decide el uso de la subvención del programa, se observa en el Gráfico 13 que 86.4% de los usuarios declararon que ellos mismos deciden cómo gastarlo, un 9.4% que es su cónyuge o pareja quien lo hace, el 1.3% que son sus hijos los encargados de decidir, y el 2.9% que lo deciden junto a otros familiares. Al hacerse el análisis por género, se observó que más mujeres toman la decisión del uso del dinero por sí mismas (90.88% IC: 88.5-92.7%) que los hombres (80.5% IC: 76.9-83.6%).

Gráfico 13: Porcentaje de usuarios según quién decide el uso del dinero proveniente de Pensión 65

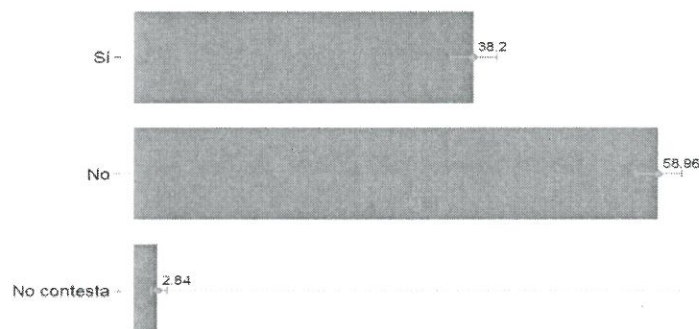


Fuente: Base de datos de la encuesta de percepción a los usuarios de "Pensión 65", 2016.
Elaboración: MIDIS – DGSE.

4.3. Conocimiento sobre el sistema financiero

Existe una gran brecha en temas de educación financiera, pues se observó que solo el 38.2% de los entrevistados declaró tener conocimiento sobre lo que es una cuenta de ahorros (Ver Gráfico 14).

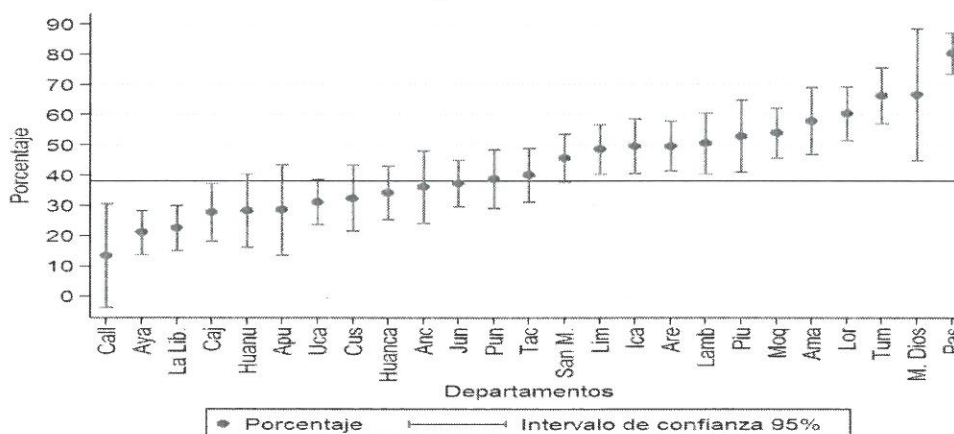
Gráfico 14: Porcentaje de usuarios que saben qué es una cuenta de ahorros



Fuente: Base de datos de la encuesta de percepción a los usuarios de "Pensión 65", 2016.
Elaboración: MIDIS – DGSE.

El **Error! No se encuentra el origen de la referencia.** muestra el porcentaje de usuarios que saben qué es una cuenta de ahorros por departamento, mostrando que existe una gran variabilidad entre sus resultados. Si bien también se observa una amplitud de los intervalos de confianza obtenidos, hay varios departamentos donde más del 38% de usuarios saben que es una cuenta de ahorros.

Gráfico 15: Porcentaje de usuarios que manifiestan saber qué es una cuenta de ahorros, según departamento



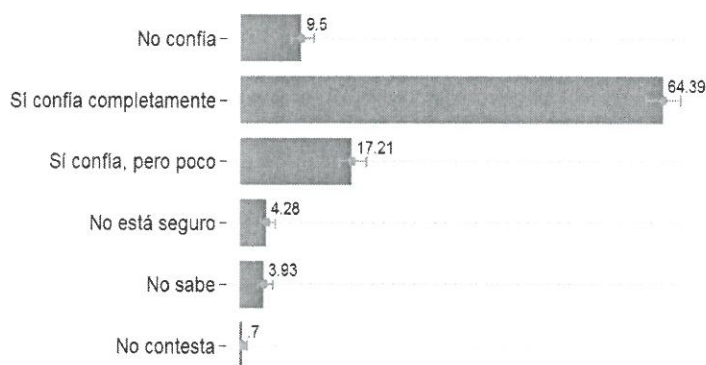
Fuente: Base de datos de la encuesta de percepción a los usuarios de "Pensión 65", 2016.
Elaboración: MIDIS – DGSE.

Aquellos usuarios que declararon qué es una cuenta de ahorros, respondieron una pregunta referida a los usos que se le puede dar. El 78.9% respondió que le podría servir para guardar dinero como ahorro, el 26.8% para recibir dinero de un familiar y el 10.9% para depositar otro dinero; lo que evidencia que tienen algún conocimiento sobre lo que es una cuenta de ahorros y para qué sirve. Sin embargo, un 10.4% no pudo responder la pregunta a pesar de haber declarado saber qué es una cuenta de ahorros; estos usuarios significan el 4% del total de usuarios entrevistados.

Los usuarios que manifestaron no saber qué es una cuenta de ahorros y que no pudieron responder qué usos darle a una cuenta de ahorros, fueron consultados sobre su interés por aprender a usarla. El 81.7% muestra interés en aprender a hacer uso de una cuentas de ahorros. Se evidenció una pequeña diferencia entre el interés de los hombres y el de mujeres. Así, en el grupo de hombres, el porcentaje con interés en conocer sobre los usos de las cuentas de ahorro fue 83.97% (IC: 79.81-87.41%) mientras que en el grupo de mujeres este porcentaje fue menor, 80.2% (IC: 76.6-83.4%).

En el se pueden observar los resultado referidos a si los usuarios entrevistados confían en el Banco de la Nación para tener seguro su dinero. Según los datos de la encuesta, un 64.4% del total de usuarios indicó confiar completamente y un 17.2% indicó confiar, pero poco.

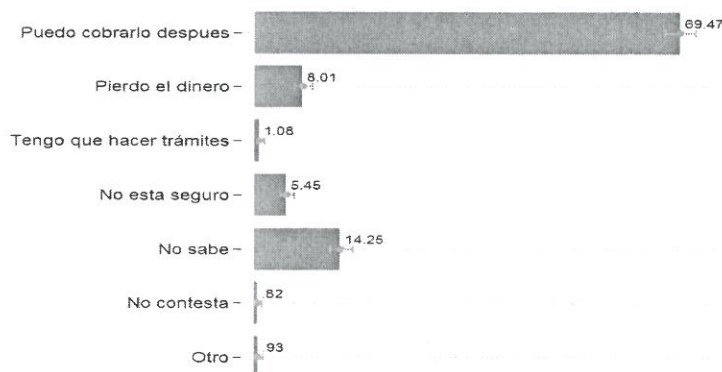
Gráfico 16: Porcentaje de usuarios según su interés en conocer cómo usar una cuenta de ahorros



Fuente: Base de datos de la encuesta de percepción a los usuarios de "Pensión 65", 2016.
Elaboración: MIDIS - DGSE.

En caso el usuario no cobró su dinero en la fecha programada, puede acceder a él después mediante el Banco de la Nación. Para saber cuan informados están los usuarios respecto a esto se les preguntó qué creen que podría pasar si no van a cobrar en la fecha de pago. El muestra que un 8% (IC: 6.7-9.56%) considera que podría perder su dinero, un 14.3% (IC: 12.5-16.2%) de los usuarios no sabe lo que podría pasar y un 5.4% (IC: 4.3-6.8%) no está seguro, mientras que un 69.47 (IC: 66.9-71.9%) sí contestó correctamente al afirmar que podría cobrarlo después. Esto demuestra que hay cierto nivel de desinformación por parte de los usuarios sobre el funcionamiento del Programa.

Gráfico 17: Porcentaje de usuarios según lo que creen podría pasar si no efectúan el cobro en la fecha de pago



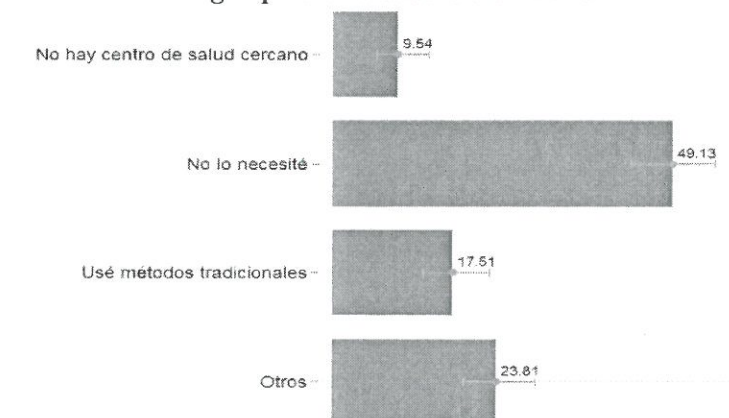
Fuente: Base de datos de la encuesta de percepción a los usuarios de "Pensión 65", 2016.
Elaboración: MIDIS - DGSE.

4.4. Salud

- El Programa ha gestionado con el Seguro Integral de Salud (SIS) que sus usuarios consigan la afiliación automática. Esta sección de la encuesta busca obtener información respecto a la ayuda que da Pensión 65 a sus usuarios para recibir atención de salud y el conocimiento que tienen los usuarios del Programa sobre su afiliación al SIS.

Según los resultados de la encuesta, el 93.68% (IC: 92.4-94.8%) de los usuarios sabe que está afiliado al SIS. Además, el 80.94% (IC: 78.8-82.9%) dijo haber hecho uso del SIS para atenderse en algún puesto de salud el último año, el 18.14% (IC: 16.2-20.3%) declaró no haberlo hecho y señaló como principal razón el no necesitar atenderse (49.1%, IC: 43.01-55.3%), que hicieron uso de métodos tradicionales para aliviarse (17.5%, IC: 13.2-22.8%), y que no hay centros de salud cercanos (9.5%, IC: 6.4-13.9%) (Ver Gráfico 18).

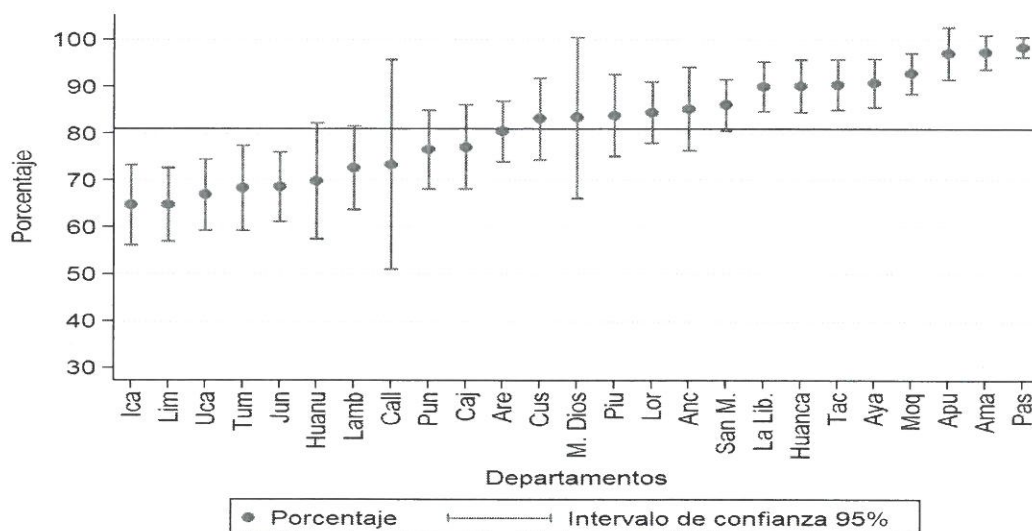
Gráfico 18: Porcentaje de usuarios según motivo por el que no se han atendido mediante el SIS en algún puesto de salud el último año



Fuente: Base de datos de la encuesta de percepción a los usuarios de "Pensión 65", 2016.
Elaboración: MIDIS - DGSE.

Entre otras razones que los usuarios dieron para no haberse atendido mediante el SIS en algún puesto de salud, se encuentran su descontento con la atención, la falta de medicamentos en el puesto de departamentos el porcentaje de usuarios que ha usado el SIS para atenderse es mayor al 50%.

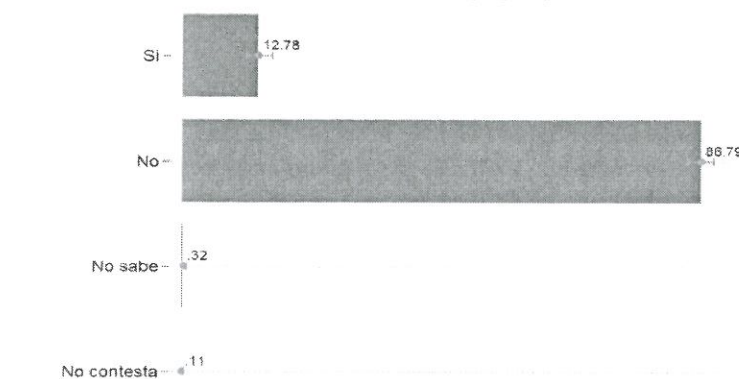
Gráfico 189: Porcentaje de usuarios que se atendieron mediante el SIS en un centro de salud durante el último año, según departamento



Fuente: Base de datos de la encuesta de percepción a los usuarios de "Pensión 65", 2016.
Elaboración: MIDIS - DGSE.

Considerando que el SIS tiene la obligación de brindar atención gratuita a sus afiliados, se preguntó a aquellos usuarios que dijeron haberse atendido mediante el SIS si tuvieron que realizar un pago para atenderse, resultando que el 12.8% (IC: [10.8-15.04%]) declaró sí haberlo hecho (Ver Gráfico 20).

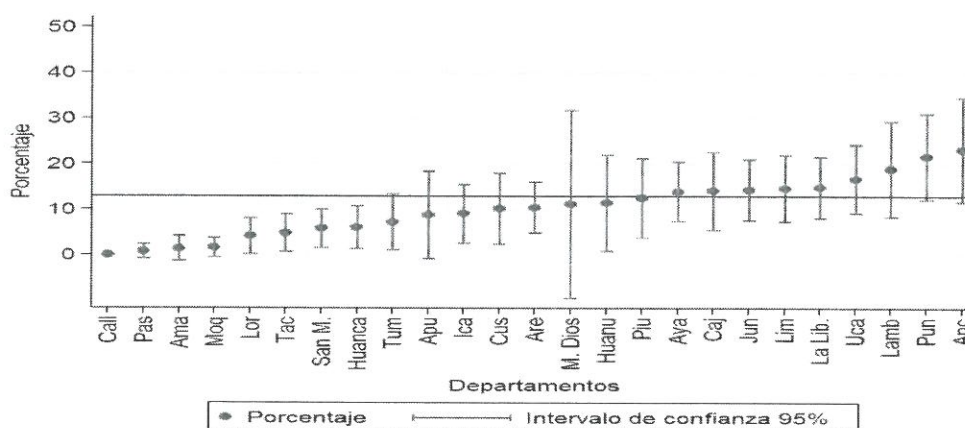
Gráfico 19: Porcentaje de usuarios que realizaron pagos por atenderse mediante el SIS



Fuente: Base de datos de la encuesta de percepción a los usuarios de "Pensión 65", 2016.
Elaboración: MIDIS - DGSE.

En el Gráfico 21 se observa el porcentaje de usuarios que realizaron pagos para atenderse con el SIS por departamento, siendo heterogéneas las respuestas, oscilando entre 0 y 25% de usuarios que declararon hacer algún pago.

Gráfico 20: Porcentaje de usuarios que realizaron pagos por atenderse mediante el SIS, según departamento



Fuente: Base de datos de la encuesta de percepción a los usuarios de "Pensión 65", 2016.
Elaboración: MIDIS - DGSE.

V. CONCLUSIONES

Sobre la fecha y lugar de pago asignado

- El 58.8% de usuarios se informaron de la fecha y lugar de pago de su última subvención mediante un canal de difusión formal del programa (personal P65, la municipalidad -personal y gobernador- y los medios de comunicación). Por otro lado, un canal de información no formal que ha ido cobrando fuerza con los años es el de los vecinos (32.4%).
- Más de la mitad de usuarios (60.3%) tardan menos de una hora en llegar a su lugar de pago, siendo que los principales medios de transporte utilizados fueron los Colectivos, Microbuses o Coasters (34.6%), a pie (26.3%), en mototaxi (12.2%) y en carro particular (11.9%).
- El monto promedio gastado en trasladarse al punto de pago se ha reducido con los años (pasando de S/. 12.96 en el 2014 a S/. 9.16 en el 2016). Sin embargo, el medio de transporte más costoso sigue siendo el fluvial.

- Si bien el 84.5% de los usuarios declaran sentirse satisfechos con su lugar de pago, de los usuarios que no están satisfechos el 43.1% declararon que les toma mucho tiempo llegar al punto de pago.
- Los departamentos menos satisfechos con su lugar de pago, que están debajo del promedio nacional son Madre de Dios, Áncash, Cusco, Ayacucho, Apurímac, Huancavelica, Puno, Huánuco, Cajamarca y La Libertad, aunque todos ellos en promedio superan el 70% de satisfacción.

Bienestar del usuario y destino del dinero recibido por Pensión 65

- El 86.9% de los usuarios percibe que su bienestar (económico, emocional, de salud, etc.) mejoró desde que es usuario del Programa, esta cifra ha crecido ligeramente con los años.
- Los destinos de la subvención de Pensión 65 de mayor uso son los rubros de alimentación (96.7%), salud/medicinas (60.2%) y vestimenta (39.4%).
- El 86.4% de los usuarios declara que son ellos mismos los que deciden el destino del dinero recibido del Programa.
- Este nivel de empoderamiento es diferenciado entre los hombres y las mujeres, en favor de estas últimas: el 80.5% de los hombres deciden por ellos mismos el uso del dinero, mientras que en el caso de las mujeres lo hace el 90.9%.

Conocimiento sobre el sistema financiero

- Existe una gran brecha en temas de educación financiera, solo el 38.2% de los usuarios tiene conocimiento de qué es una cuenta de ahorros.
- Las mujeres reportan un mayor desconocimiento de una cuenta de ahorros que los hombres, reportándose un mayor porcentaje de mujeres sin conocimientos de una cuenta de ahorros (62.6%) en comparación a los hombres (54.1%).
- Son 11 los departamentos donde los usuarios presentan mayor desconocimiento de lo que es una cuenta de ahorros. Sin embargo, hay espacio para mejorar ya que existe una proporción alta de usuarios (81.7%) que desean conocer cómo usar su cuenta de ahorros.
- Además, se registró un alto nivel de confianza en el Banco de la Nación, donde el 64.4% de los usuarios indicó confiar completamente en éste para que su dinero esté seguro, un 17.2% indicó confiar poco, y sólo el 8.1% no confían en dicha institución.
- Por otro lado, el 69.5% de los usuarios sí saben que pueden cobrar el dinero del programa después de la fecha de pago, mientras que el 8% piensa que podrían perder el dinero del Programa si no van a cobrar en la fecha de pago.

Salud

- Los usuarios en su mayoría conocen estar afiliados al SIS (93.7%) y el 80.9% dijo haber hecho uso del SIS para atenderse en algún establecimiento de salud el último año.
- Aquellos que no se atendieron (19.1%) señalaron como principal razón no necesitar de atención, uso de métodos tradicionales, y la falta de centros de salud cercanos.
- Al parecer en algunos centros de salud existen malas prácticas respecto al SIS, ya que el 12.8% ha declarado haber realizado algún pago para atenderse el último año, siendo que este servicio es gratuito.

VI. RECOMENDACIONES

- Debido a que existe una brecha importante en conocimientos financieros básicos de los usuarios, se recomienda continuar el esfuerzo de los promotores locales del Programa para disminuirla.
- En cuanto al uso del SIS, se sugiere que el Programa informe a los operadores de Salud sobre estos resultados, específicamente que los adultos mayores manifiestan haber realizado un pago por los servicios del SIS. De forma complementaria, el Programa deberá elaborar una

estrategia de comunicación, así como algún mecanismo de alerta para reportar estas incidencias. Además, se sugiere alertar sobre la falta de servicios disponibles en las localidades específicas, con el fin de concertar estrategias para incrementar la demanda de atenciones de prevención de enfermedades y promoción de la salud entre los adultos mayores, considerando el trabajo adicional con agentes comunitarios de salud que tienen presencia en las comunidades, además del personal de salud.

- En cuanto a las mejoras que se podrían hacer para dar continuidad a la encuesta, se podrían incluir preguntas sobre calidad de atención en salud a adultos mayores que permitan dar mayores alcances sobre los resultados obtenidos en la encuesta de este año. Asimismo, se debe prestar atención a las observaciones de las supervisiones de encuestas realizadas por los Jefes de Unidades Territoriales, donde se encontraron problemas referidos al uso del Quechua y Aymara, problemas de entendimiento con la pregunta relacionada a lo que ellos creían que pasaría con su subvención en el caso no puedan recogerla en las fechas programadas y las preguntas del bloque referido a Salud.
- Si bien el piloto realizado este año para la modificación del cuestionario parece haber dado resultados respecto al bloque de preguntas sobre educación financiera, aún falta afinar el contenido del bloque de Salud, en relación a conocer más los problemas y necesidades del adulto mayor al respecto y las opciones que puede brindarles el Estado.
- Por último, para futuras encuestas, se recomienda realizar charlas de capacitación a los promotores locales con una mayor duración, así como mejorar el desarrollo del aplicativo de la encuesta para evitar problemas en la aplicación de la encuesta.

Encuesta de percepciones de los usuarios del programa Pensión 65 de 2016

Dirección General de Seguimiento y Evaluación
(DGSE)

Lima, diciembre de 2016

Índice

1. Antecedentes
2. Objetivos de la encuesta
3. Diseño muestral
4. Resultados
5. Conclusiones
6. Recomendaciones

[Handwritten signature]

1. Antecedentes

- a) Encuesta de Auditoría Muestral 2013
 - Tres instrumentos: FSU, AM y Vecinos
- b) Encuesta de Percepciones 2014
 - 1 Instrumento con 11 preguntas en español.
 - Pregunta objetivo: Mejoró la situación del usuario de P65
 - Nivel de inferencia Nacional
- c) Encuesta de Percepciones 2015
 - 1 Instrumento con 15 preguntas en español y quechua.
 - Preguntas objetivos: Mejoró la situación del usuario de P65
 - Nivel de inferencia departamental
- d) Uso de la información en el Anexo 2 del PP 097

2. Objetivos de la encuesta

Conocer la percepción de los usuarios del programa Pensión 65 respecto a:

- I. Mejora de su situación o bienestar,
- II. Costo, medio de transportes y tiempo de traslado al lugar de pago,
- III. Usos del dinero que recibe del Programa,
- IV. Conocimiento de temas de educación financiera, y
- V. Uso del SIS,

Estos objetivos forman parte del Plan de Objetivos de Calidad del Sistema de Gestión de la Calidad que implementa Pensión 65.



3. Diseño muestral

- Se tomó como **marco muestral** es la Relación Bimestral de Usuarios de Pensión 65 correspondiente a marzo – abril de 2016 de solo aquellos entre 65 y 80 años (N=386,030 usuarios).
- Se realizó una **encuesta piloto** para validar cuestionario de 19 preguntas.
- Se seleccionó a **2,536 usuarios entre 65 y 80 años** en los 25 departamentos del país **de forma aleatoria**, asegurándose un **nivel de inferencia departamental**.

4. Resultados

Resumen (1)

- **Encuestados:** de los 2,536 usuarios programados, se encuestó efectivamente a 2,482 usuarios en el mes de junio de 2016 (98% de cobertura).
- Los principales **canales de información sobre la fecha y lugar de pago fueron los vecinos**, la municipalidad y los medios de comunicación.
- **Tiempo y costo de ir a recoger su subvención:** El 60.3% de los usuarios tardan menos de una hora en llegar a su lugar de pago, utilizando principalmente los colectivos (34.6%), a pie (26.3%) y mototaxi (12.2%). En promedio, **los usuarios gastan S/. 9.2 soles en trasladarse (ida y vuelta)**.
- **Uso del dinero:** Los principales usos del dinero es para alimentación (96.7%), salud/medicinas (60.2%) y vestimenta (39.4%).
- **Mayor empoderamiento:** El 86.4% decide por sí mismo en qué gasta el dinero recibido. Las mujeres están más empoderadas que los hombres.
- **Mejora en su bienestar:** El 86.9% declaró que su bienestar mejoró desde que es usuario del Programa.

A. S. N.

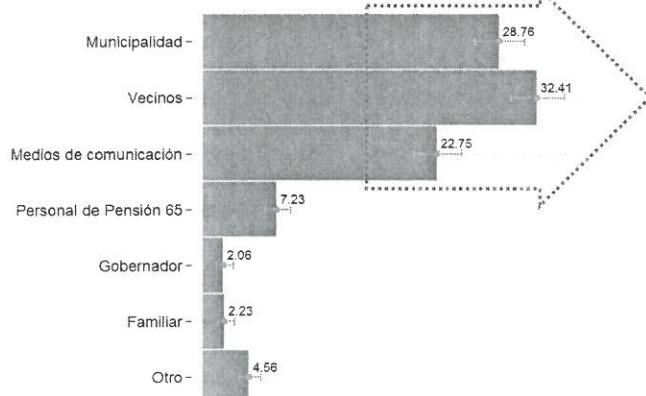
4. Resultados

Resumen (2)

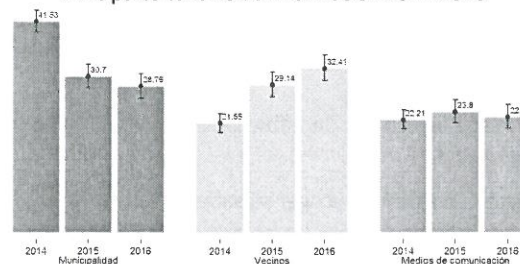
- **Brecha en educación financiera:** Sólo el 38.2% tiene conocimiento de qué es una cuenta de ahorros, y el 10.4% de ellos respondieron que no conocen qué usos se le puede dar.
- **Interés en aprender:** El 81.7% de los usuarios que respondieron no saber qué es una cuenta de ahorros muestra interés en aprender cómo se usan.
- **Confianza en el Banco de la Nación:** El 64.4% indicó confiar completamente en el Banco de la Nación para que su dinero esté seguro, un 17.2% indicó confiar poco, y sólo el 8.1% no confían en dicha institución.
- **Información de cobro de la subvención:** El 69.5% de los usuarios sí saben que pueden cobrar el dinero del programa después de la fecha de pago, mientras que el 8% piensa que podrían perderlo.
- **Afiliación y atención SIS:** El 93.7% sabe que está afiliado al SIS y un **80.9% lo ha utilizado para atenderse** en algún puesto de salud el último año;
- **Pagos en el SIS:** De los que usan el servicio del SIS, **el 12.8% declaró que tuvo que realizar un pago para atenderse.**
- **Razones de no uso del SIS:** Las principales razones por las que no se atendieron mediante el SIS fue que porque no necesitaron de ir a atenderse, hicieron uso de métodos tradicionales para aliviarse, y que no hay centros de salud cercanos.

4. Resultados. Canales de Información: Fecha y lugar de pago

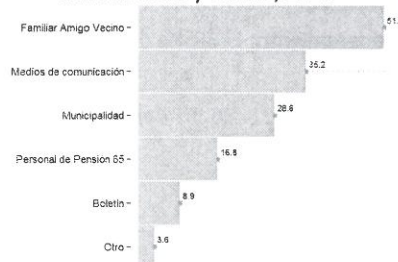
Porcentaje de usuarios de cómo se enteró de la fecha y lugar de pago



Principales canales de información 2014-2016



Macroconsult y Cuanto, 2016



- Los principales canales de información de la fecha y lugar de pago son **Vecinos (32.41%), Municipalidad (28.76%) y Medios de Comunicación (22.75%)**.
- Estos resultados son similares a los encontrados por Macroconsult en julio de 2016.
- Anteriormente los AM se enteraban en mayor proporción por la Municipalidad, esto ha sido revertido y ahora se enteran por sus vecinos.

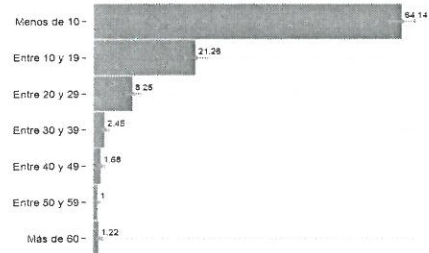


4. Resultados. Tiempo y costo de traslado al lugar de pago

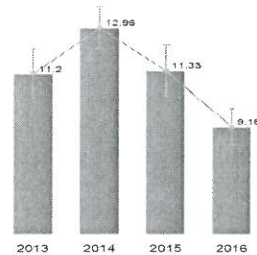
Porcentaje de usuarios que declara cuánto demoró en llegar al lugar de pago



Porcentaje de usuarios de acuerdo al monto gastado en llegar al lugar de pago (S/.)



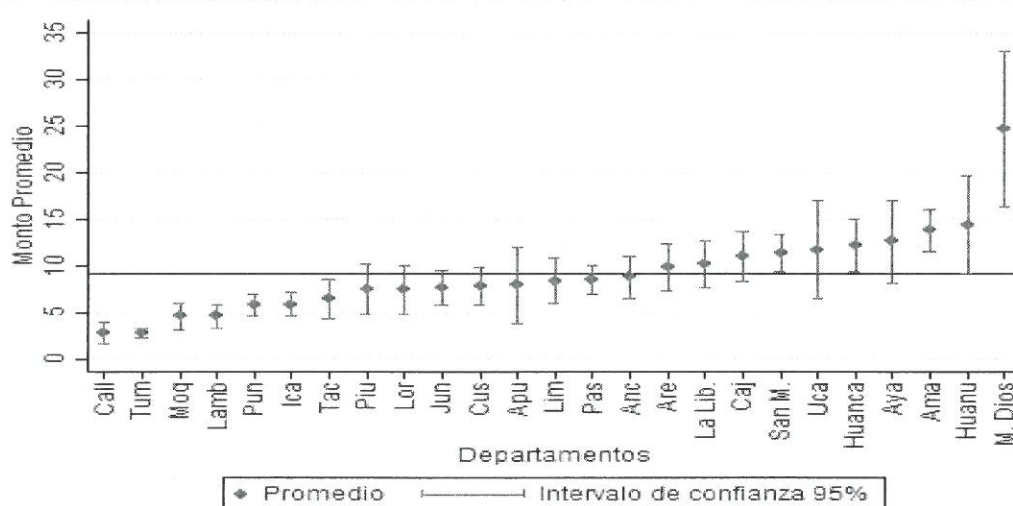
Monto promedio gastado, 2013 - 2016



- El 60.3% de los usuarios tardan menos de una hora en llegar a su lugar de pago.
- El monto promedio gastado en trasladarse al lugar de pago es de S/. 9.16 y ha disminuido desde el 2014.
- Macroconsult y Cuanto reportaron un gasto promedio de traslado de S/. 13.2 y un tiempo promedio de 1.9 horas.

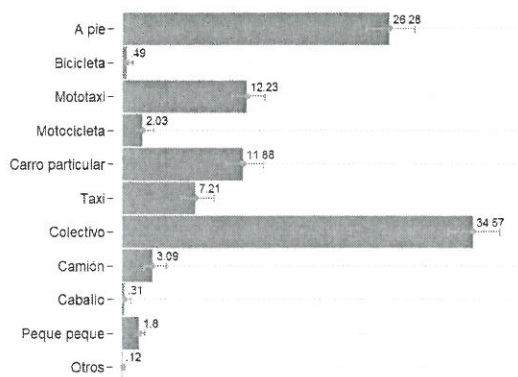
4. Resultados. Tiempo y costo de traslado al lugar de pago

Promedio del monto gastado por los usuarios para ir al lugar de pago



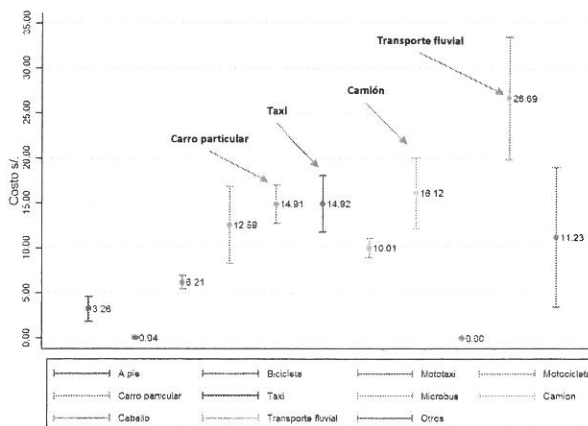
4. Resultados. Medio de transporte al lugar de pago

Porcentaje de usuarios que declara el medio de transporte para ir al lugar de pago



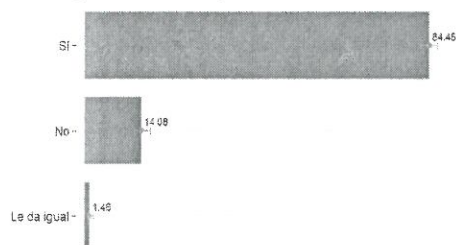
- Los principales medios de transporte utilizados para llegar al lugar de pago son Colectivos (34.57%), a pie (26.28%) y mototaxi (12.23%).
- Los medios de transporte con mayor costo promedio de traslado son el transporte fluvial (S/. 26.7), camión (S/. 16.12), taxi (S/. 14.92) y carro particular (S/. 14.91).

Gasto promedio por medio de transporte

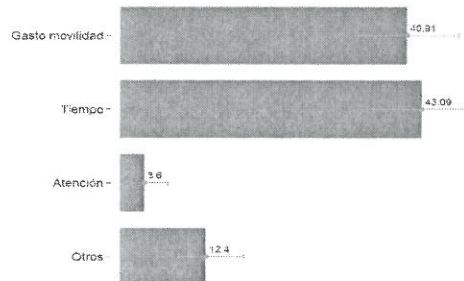


4. Resultados. Percepción del lugar de pago

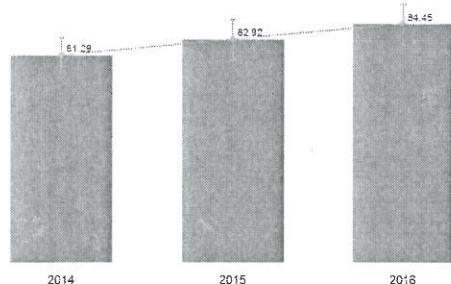
Porcentaje de usuarios que está de acuerdo con el lugar de pago



Porcentaje de usuarios que declara las razones por qué no está de acuerdo con el lugar de pago



Porcentaje de usuarios de acuerdo con el lugar de pago, 2014-2016

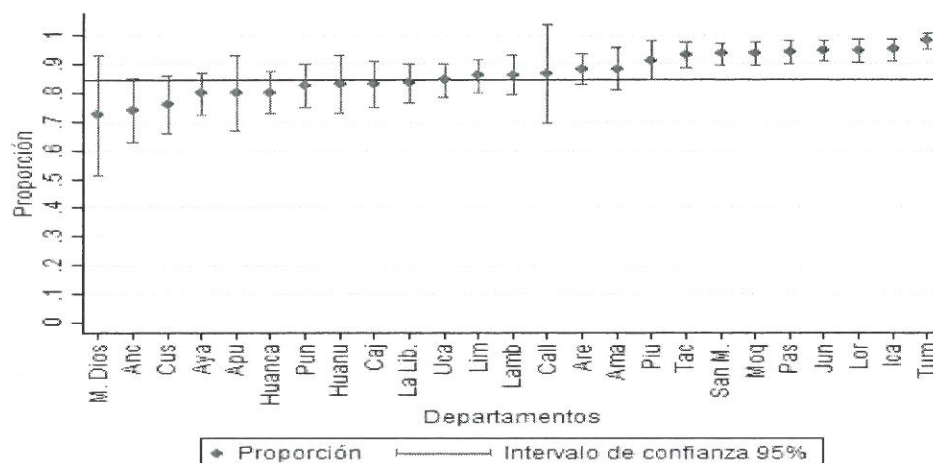


- El 84.45% de usuarios está de acuerdo con el lugar de pago.
- El porcentaje de usuarios de acuerdo con el lugar de pago ha crecido ligeramente a través de los años, manteniéndose alto.
- Las principales razones por las que los usuarios no están de acuerdo con su lugar de pago son el gasto y tiempo de traslado.
- Macroconsult y Cuanto reportaron a un 65.2% de usuarios que consideran que se les dificulta llegar al lugar de pago, debido principalmente al costo y tiempo de traslado.

Handwritten signature/initials in blue ink.

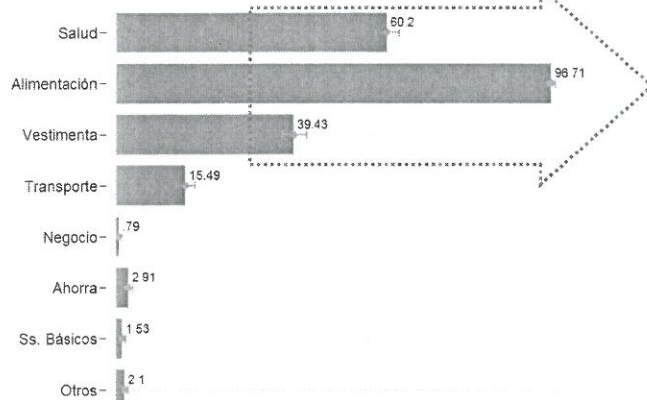
4. Resultados. Percepción del lugar de pago

Proporción de usuarios que están de acuerdo con el lugar de pago asignado

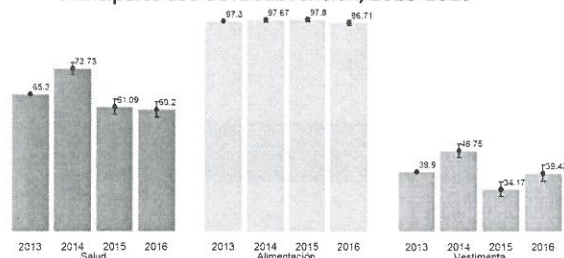


4. Resultados. Destino del dinero recibido

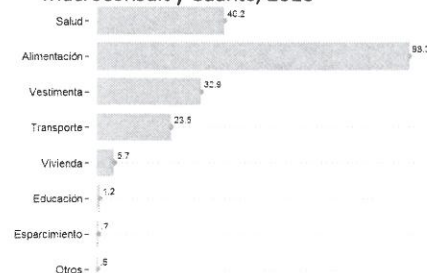
Porcentaje de usuarios que declara en qué utiliza el dinero de Pensión 65



Principales uso de la subvención, 2013-2016



Macroconsult y Cuanto, 2016

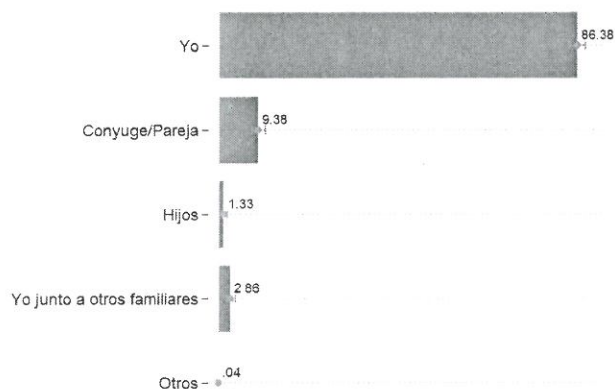


- Los principales usos de la subvención es para **alimentación (96.7%)**, **salud/medicinas (60.2%)** y **vestimenta (39.4%)**.
- El uso en **alimentación** sigue siendo el más importante desde el 2013.
- Estos resultados coinciden con los de Macroconsult y Cuanto en julio de 2016.

Handwritten signature/initials.

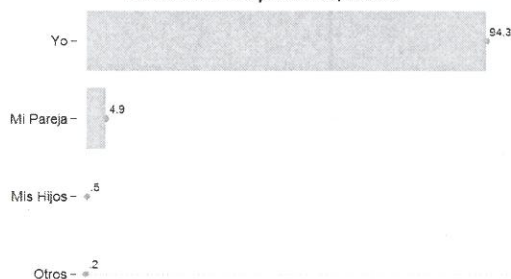
4. Resultados. Decisión de uso de la subvención

Porcentaje de usuarios que declara quién decide cómo gastar el dinero que recibe?



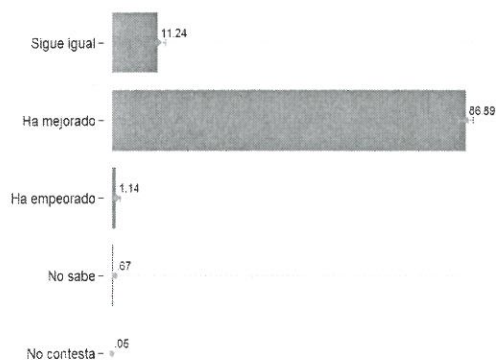
- El 86.4% de usuarios decide por sí mismo cómo gastar el dinero de la subvención.
- Al hacerse el análisis por género, se observó que más mujeres toman la decisión del uso del dinero por sí mismas (90.9%) que los hombres (80.5%).
- Macroconsult y Cuanto coinciden en reportar al AM como el que decide por el uso del dinero.

Macroconsult y Cuanto, 2016

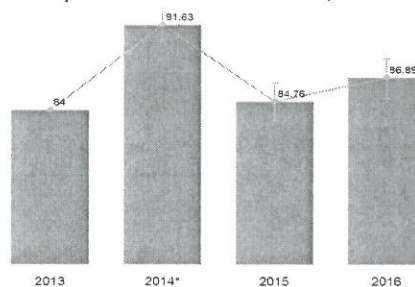


4. Resultados. Subvención y Bienestar del Usuario

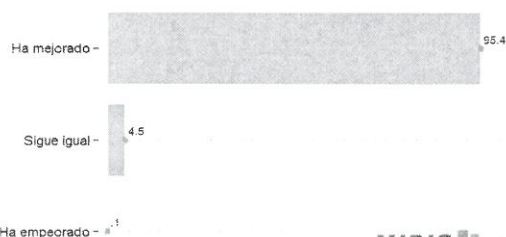
Porcentaje de usuarios que declara sobre su bienestar desde que es usuario de Pensión 65



Porcentaje de usuarios que declara que mejoró su bienestar desde que es usuario de Pensión 65, 2013-2016



(*) Entre el 2015 se cambió el orden de las alternativas en la pregunta.
Calidad de Vida (Macroconsult y Cuanto, 2016)

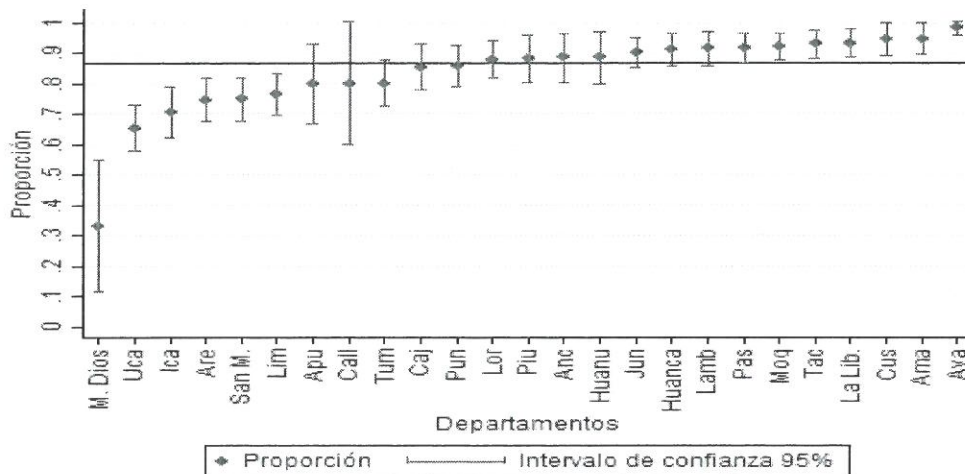


- El 86.9% de los usuarios considera que su bienestar ha mejorado desde que es parte del programa.
- Macroconsult y Cuanto preguntaron por el cambio en la calidad de vida y hallaron resultados similares.

Handwritten signature

4. Resultados. Subvención y Bienestar del Usuario

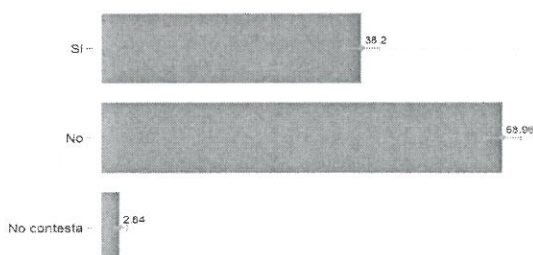
Proporción de usuarios que manifiestan una mejora en su bienestar gracias al Programa



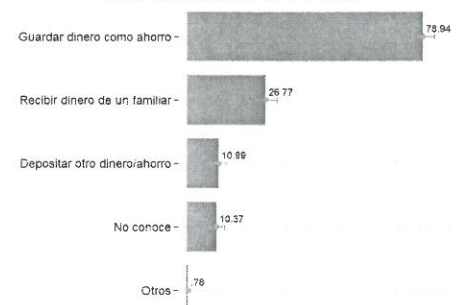
4. Resultados. Cuenta de ahorros

- Existe una gran brecha en temas de educación financiera: solo el 38.2% de los usuarios entrevistados declaró tener conocimiento sobre lo que es una cuenta de ahorros.
- El 81.7% de los usuarios que no saben qué es una cuenta de ahorros, muestra interés en aprender a hacer uso de una cuentas de ahorros

Porcentaje de usuarios que saben qué es una cuenta de ahorros



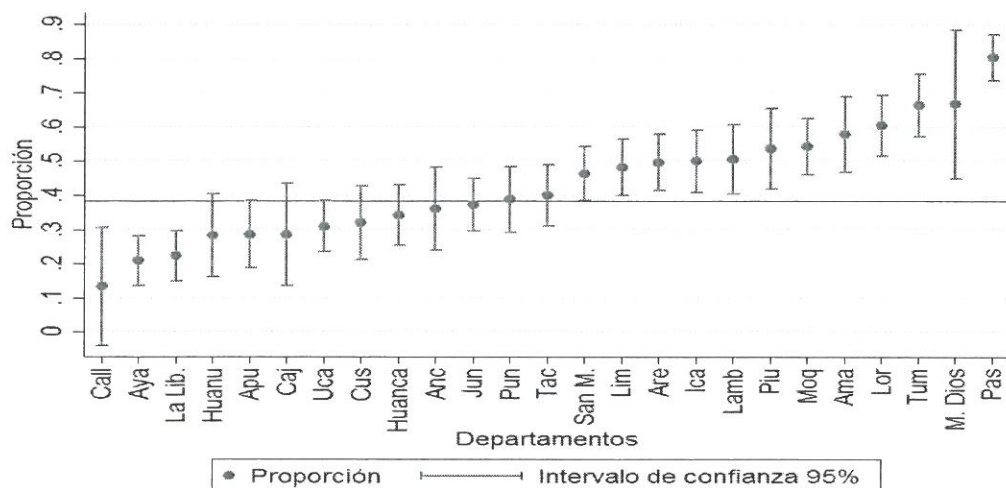
Porcentaje de usuarios que declara para qué sirve tener una cuenta de ahorros



Handwritten signature/initials in blue ink.

4. Resultados. Cuenta de ahorros

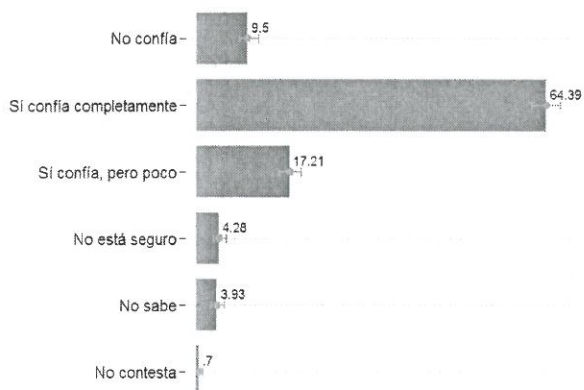
Proporción de usuarios que manifiestan saber qué es una cuenta de ahorros



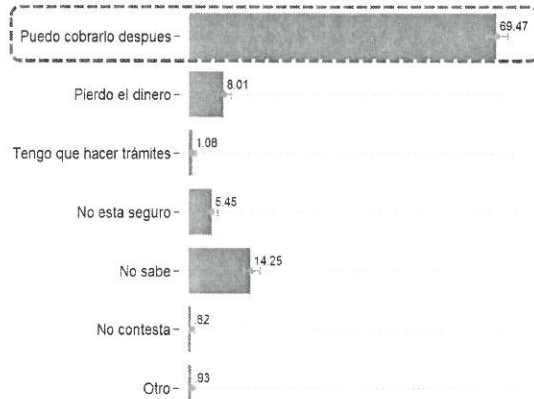
MIDIS pensión65

4. Resultados. Confianza en el BN y cobro de la subvención

Porcentaje de usuarios que declara confiar o no en el BN para que su dinero esté seguro



Porcentaje de usuarios que declara lo que sucedería con el dinero si no cobra en la fecha de pago



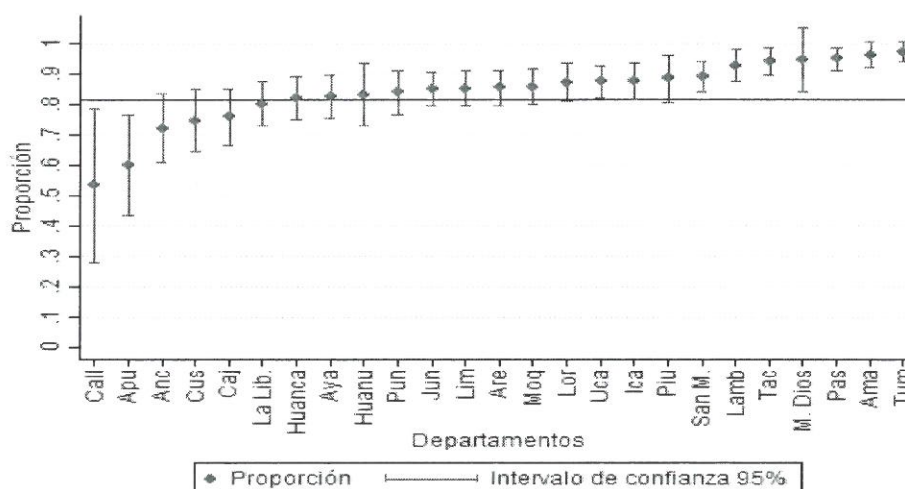
- Gran parte de los usuarios confía en el Banco de la Nación para que su dinero esté seguro.
- El 8% de los usuarios creen que perderán su dinero si no lo cobran en la fecha de pago programada y el 69.5% sí se encuentra al tanto de que puede cobrarlo después.

[Handwritten signature]

MIDIS pensión65

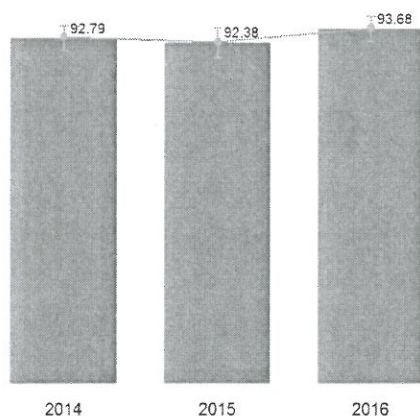
4. Resultados. Confianza en el BN y cobro de la subvención

Proporción de usuarios que confían en el Banco de la Nación para que su dinero esté seguro



4. Resultados. Afiliación y atención mediante el SIS

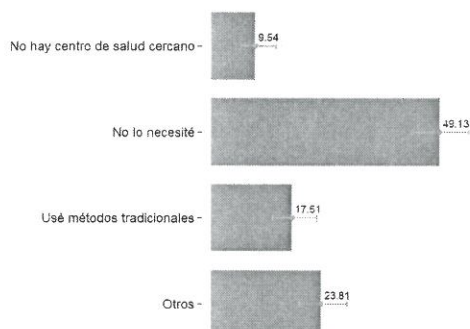
Porcentaje de usuarios saben que están afiliados al SIS



Handwritten signature/initials

- El 80.94% dijo haber hecho uso del SIS para atenderse en algún puesto de salud el último año mientras que el 18.14% declaró no haberlo hecho.
- La principal razón por la que no se atendieron fue porque no lo consideraron necesario (49.13%) y dentro de los motivos "Otros" se encuentran su descontento con la atención, la falta de medicamentos en el puesto de salud más cercano, y la falta de especialistas.

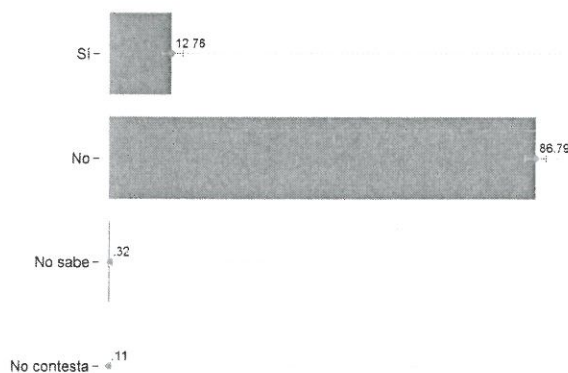
Porcentaje de usuarios según las razones por las que no se atendió mediante el SIS



4. Resultados. Atención SIS

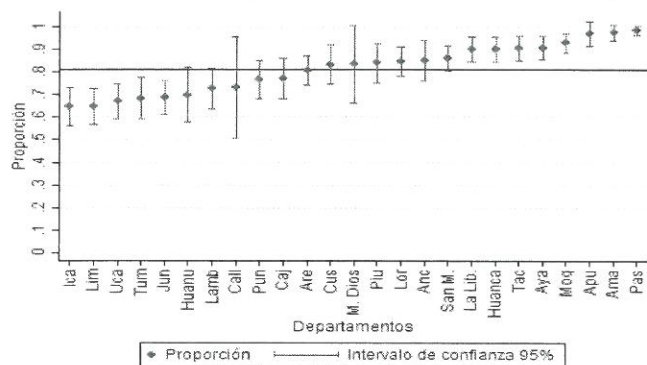
- A aquellos usuarios que dijeron haberse atendido mediante el SIS se les preguntó si **tuvieron que realizar un pago para atenderse**, resultando que el **12.8%** declaró sí haberlo hecho.
- Al analizar los resultados **por departamento**, se observa heterogeneidad en las respuestas, oscilando **entre 0 y 25%** de usuarios que declararon hacer algún pago.

Porcentaje de AM que usaron el SIS e hicieron algún pago

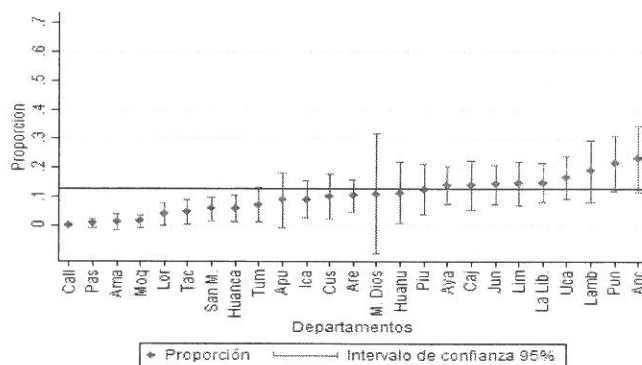


4. Resultados. Atención en el SIS y pago por la atención

Proporción de usuarios que se atendieron mediante el SIS en un centro de salud durante el último año



Proporción de usuarios que realizaron pagos por atenderse mediante el SIS



AN

5. Conclusiones

- El **58.8% de usuarios se informaron mediante un canal de difusión formal del programa** (personal P65, la municipalidad -personal y gobernador- y los medios de comunicación). Un canal de información no formal que ha ido cobrando fuerza con los años son los Vecinos del AM.
- El **monto promedio gastado en trasladarse al punto de pago se ha reducido** con los años y el medio de transporte más costoso es el fluvial.
- La satisfacción con el lugar de pago ha crecido ligeramente y se ha mantenido en un porcentaje alto desde el 2014.
- **Uso del dinero:** Los usuarios destinan el dinero de la subvención principalmente a su alimentación y salud, siendo la **alimentación** el destino preferido varios años.
- El **porcentaje de AM que perciben que su bienestar ha mejorado gracias al programa (86.9%) ha crecido** ligeramente.
- **Brecha de educación financiera:** Sólo el 38.2% de usuarios conoce qué es una cuenta de ahorros,. Sin embargo, hay espacio para mejorar ya que existe una proporción alta de usuarios (81.7%) que desean conocer cómo usar su cuenta de ahorros.
- En su mayoría, los AM conocen estar afiliados al SIS (93.7%) y hacen uso de este (80.9%). Al parecer en algunos centros de salud existen malas prácticas respecto al SIS, ya que el **12.8% ha declarado haber realizado algún pago para atenderse**, siendo que este servicio es gratuito.

6. Recomendaciones

- **Brecha de educación financiera:** Se recomienda continuar con las actividades de los promotores locales para disminuir la brecha de conocimiento en este tema.
- **Pagos indebidos al usar el SIS:** Se sugiere que el Programa informe a los operadores de Salud sobre estos resultados, de forma complementaria, el Programa podría elaborar una estrategia de comunicación, así como algún **mecanismo de alerta** para reportar estas incidencias que le permitan tomar decisiones.
- **Capacitación y aplicativo de la encuesta:** Para futuras encuestas, se recomienda realizar charlas de capacitación a los promotores locales con una mayor duración, así como mejorar el desarrollo del aplicativo de la encuesta para evitar problemas en la aplicación de la encuesta.
- **Dar continuidad a las encuestas de percepciones del programa**, ya que permiten encontrar oportunidades de mejora en el funcionamiento del programa, haciendo mejoras en el cuestionario (principalmente en lo relacionado a salud).



Encuesta de percepciones de los usuarios del programa Pensión 65 de 2016

Dirección General de Seguimiento y Evaluación
(DGSE)

Lima, diciembre de 2016

#. 1 N