

ENCUESTA A NIVEL NACIONAL

EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN
QUE BRINDAN LOS GESTORES



Presentación de Resultados

Objetivo general

Medir la **calidad del servicio de comunicación e información** que se brinda al afiliado y pensionado.

Objetivos específicos

- a) Conocer los **medios** que utilizan los gestores para comunicarse con sus afiliados.
- b) Determinar la **frecuencia** con que se comunican los gestores con sus afiliados.
- c) Evaluar la **percepción** que tienen los afiliados con la comunicación e información que les están brindando los gestores.
- d) Identificar todas las **necesidades no cubiertas** en información que están requiriendo los afiliados.
- e) Conocer los **tipos de trámites o información** por las que los afiliados contactan a los gestores.
- f) Determinar los **medios y frecuencia** que utilizan los afiliados para comunicarse con sus gestores.
- g) Cuantificar la **calidad de la atención** que reciben los afiliados cuando contactan a los gestores.
- h) Determinar el **grado de conocimiento** que tienen los afiliados sobre la Superintendencia de Pensiones y razones que los motivan a contactarla.
- i) Cuantificar la **calidad de la atención** que reciben los afiliados cuando contactan directamente a la SUPEN.
- j) Determinar el **perfil demográfico** de los afiliados entrevistados.

Población de estudio :

Personas mayores de 18 años, residentes en cualquier parte del país, afiliados a alguna Operadora o Régimen de pensiones.

Diseño de cuestionario :

El cuestionario fue diseñado por XLTec, con la guía del Encargado General de la Contratación por parte de la SUPEN y de otros colaboradores de la institución.

Tamaño de muestra :

Se solicitó un tamaño de muestra que garantizara un **error de muestreo no mayor al 5%**, por lo que se estableció la realización de al menos **400 casos**.

La muestra final obtenida fue de **484 entrevistas efectivas**.

Enfoque y técnica de campo :

Estudio de tipo **cuantitativo**, con muestra seleccionada de manera **aleatoria** de varias bases de datos segmentadas en:

- Afiliados en general
- Afiliados que han contactado a su Operadora o Régimen de pensiones
- Afiliados que han contactado a la SUPEN

Encuesta aplicada mediante **entrevista telefónica** con duración de 12 a 15 minutos por persona.

Fecha de campo :

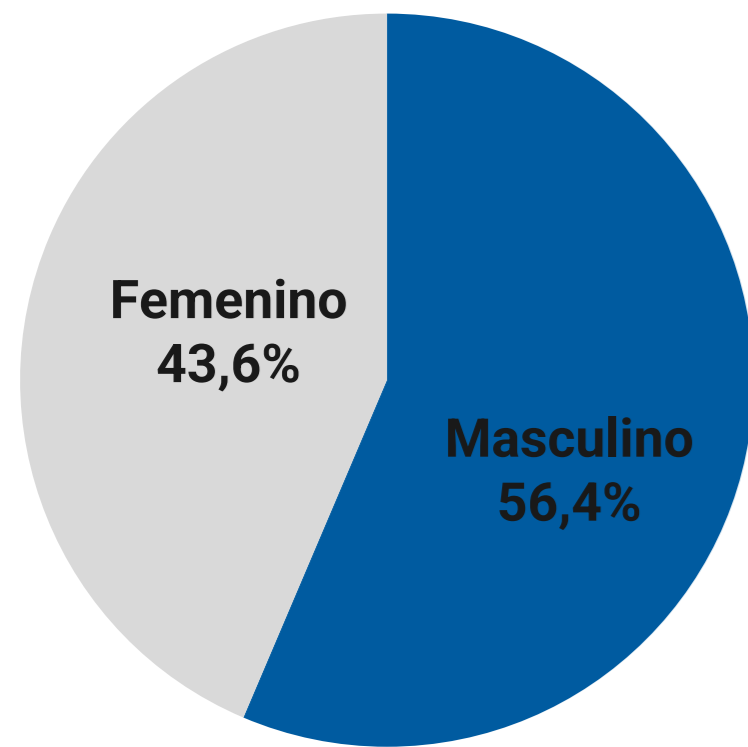
Abril, mayo 2023

Resultados

Perfil demográfico y clasificación

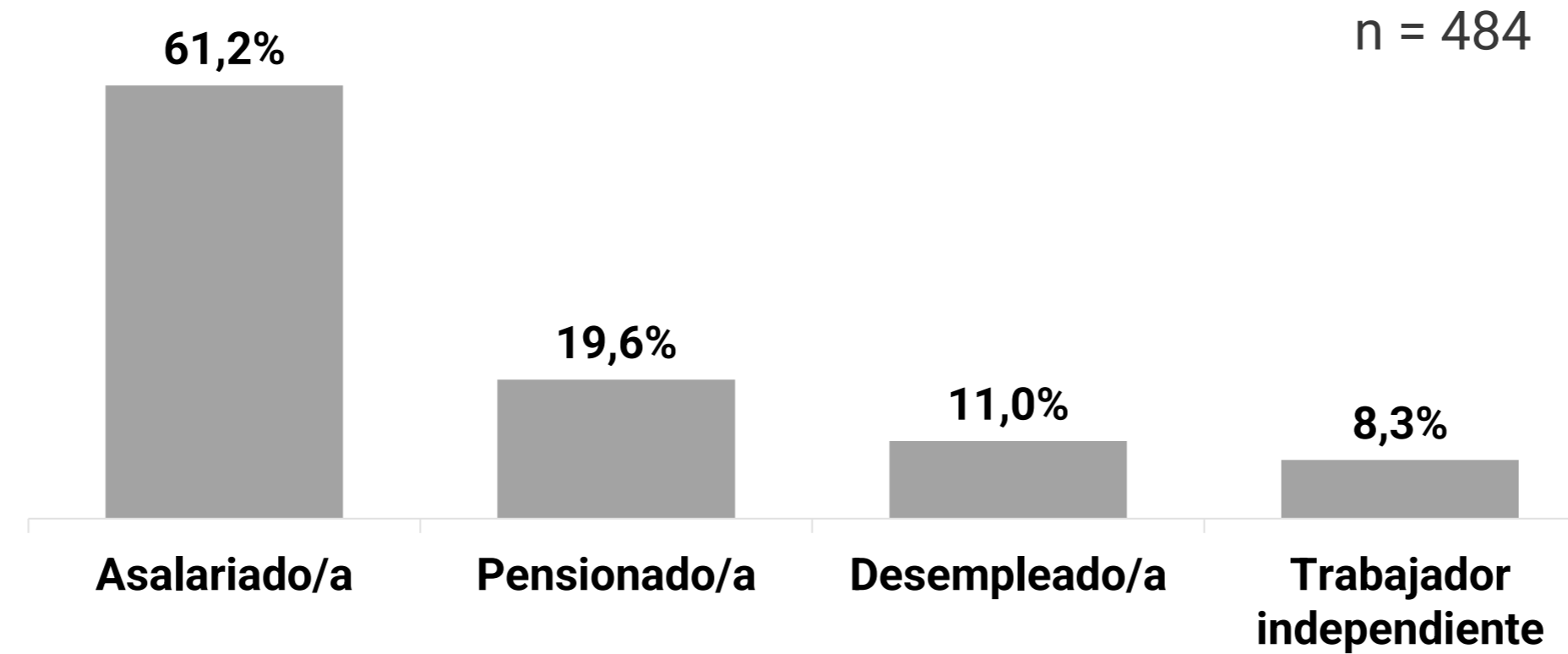
Perfil demográfico

Género

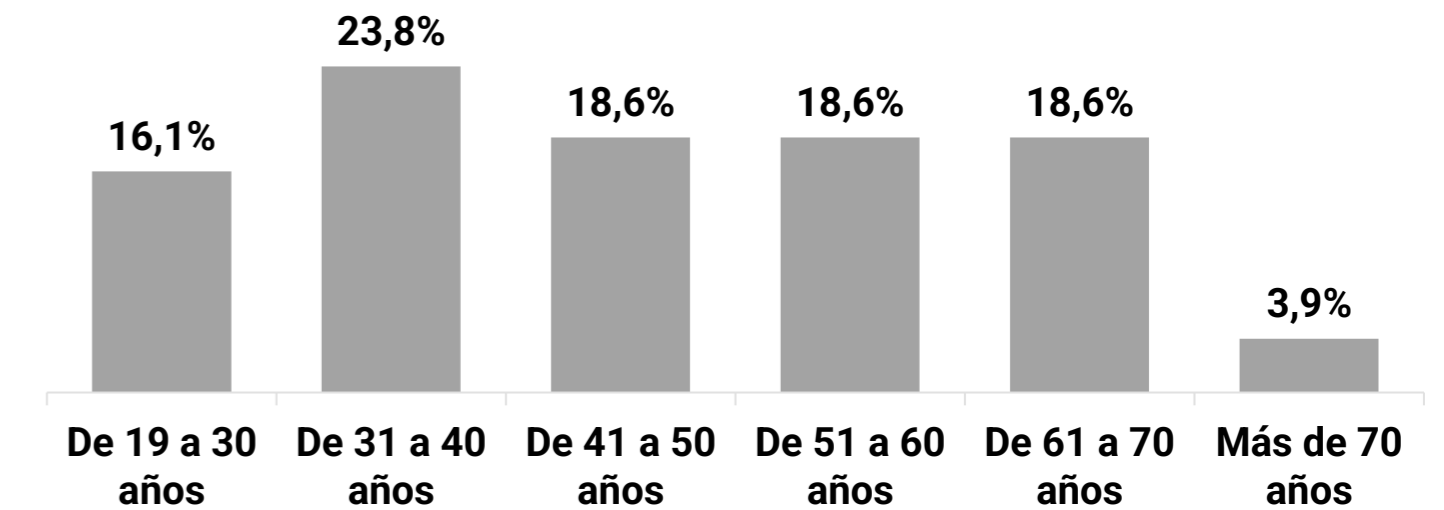


n = 484

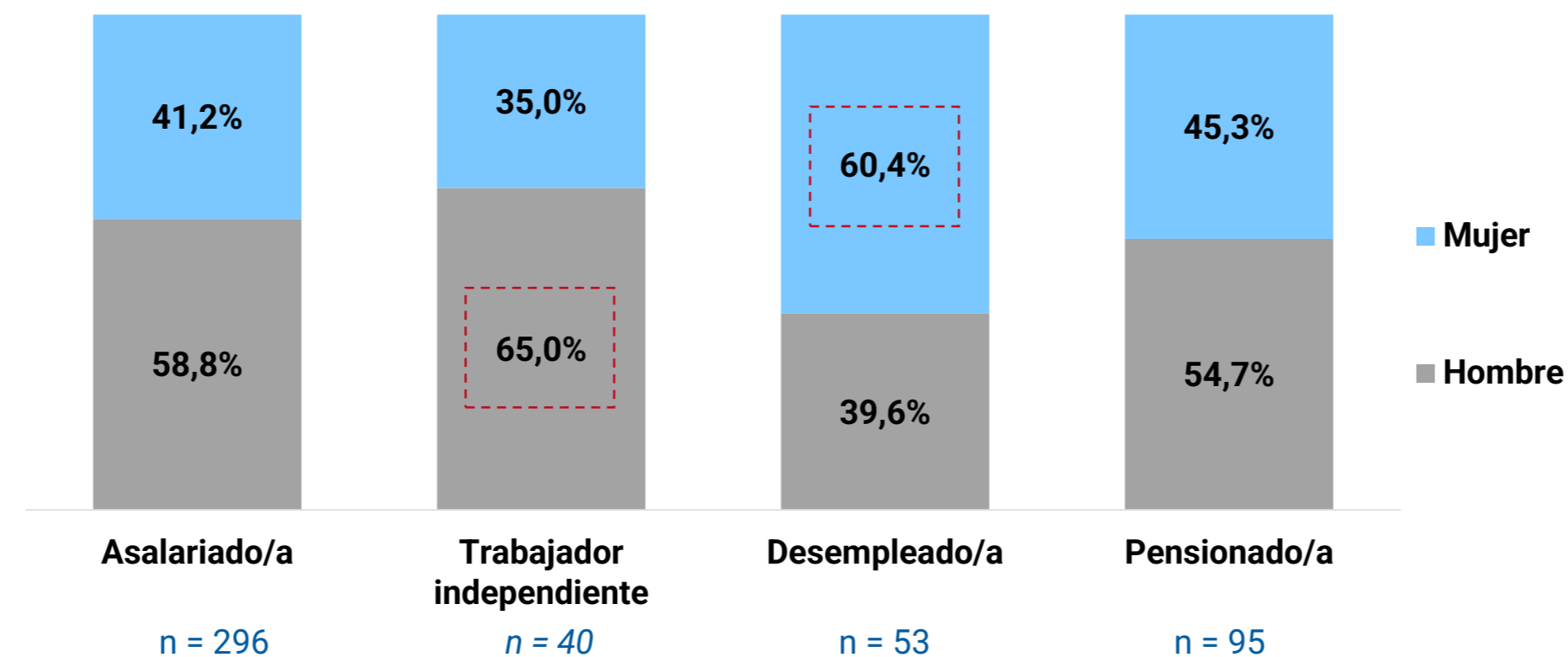
Condición laboral



Edad

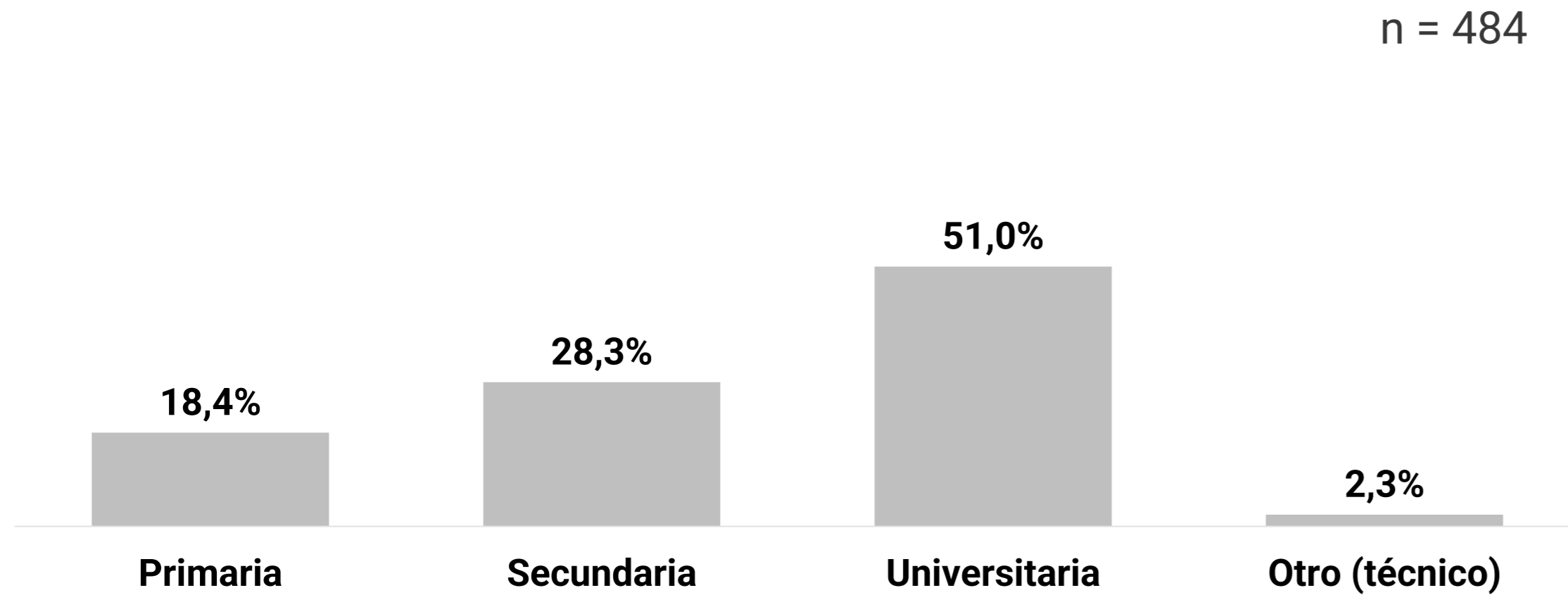


Condición laboral según género



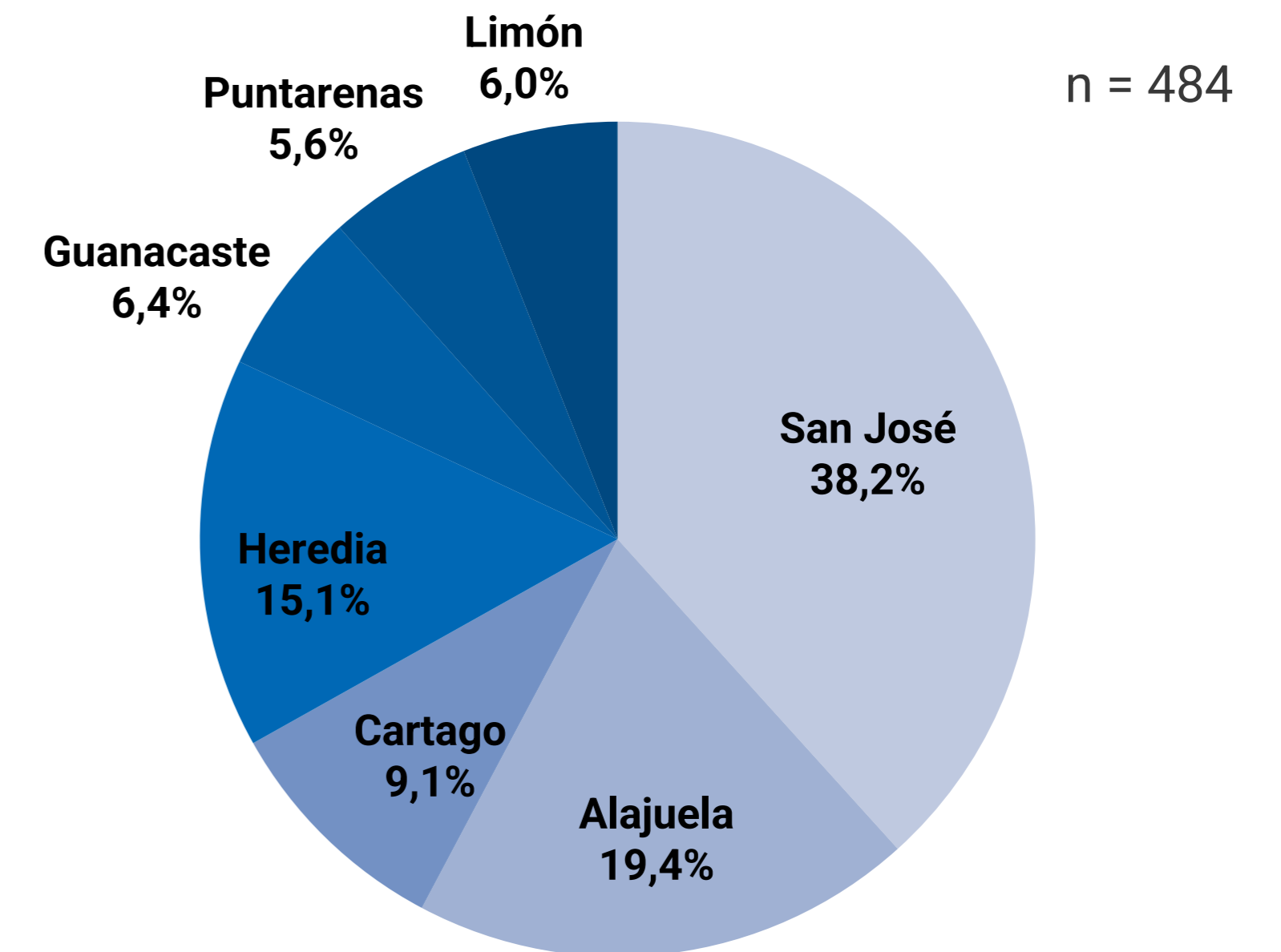
Perfil demográfico

Nivel de escolaridad

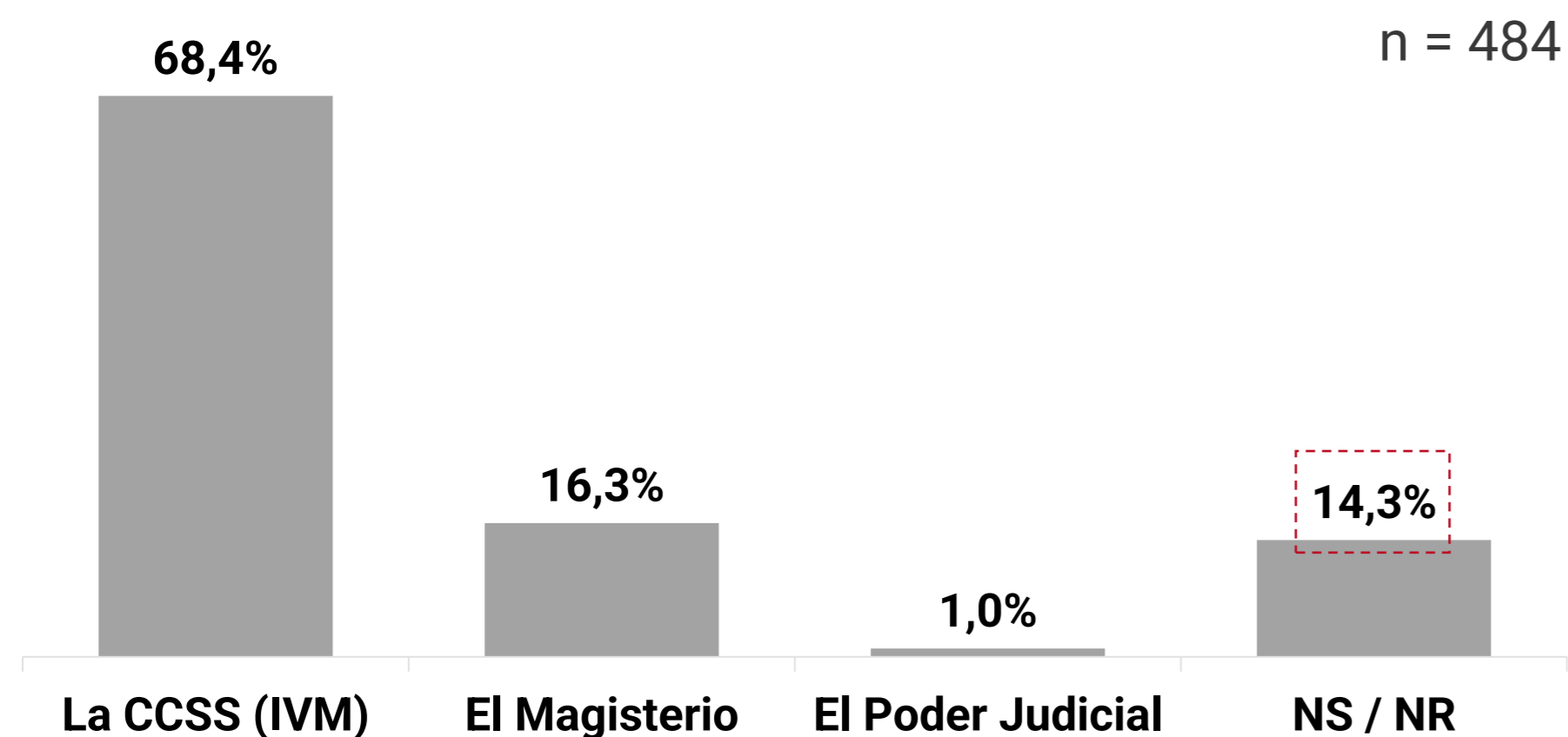


El 51.0% del total de entrevistados tiene grado universitario (completo o incompleto), pero varían según la condición laboral, sube significativamente a un 58% en el caso de los trabajadores en condición de asalariados y baja a un 28% en el caso de los trabajadores en condición de independientes.

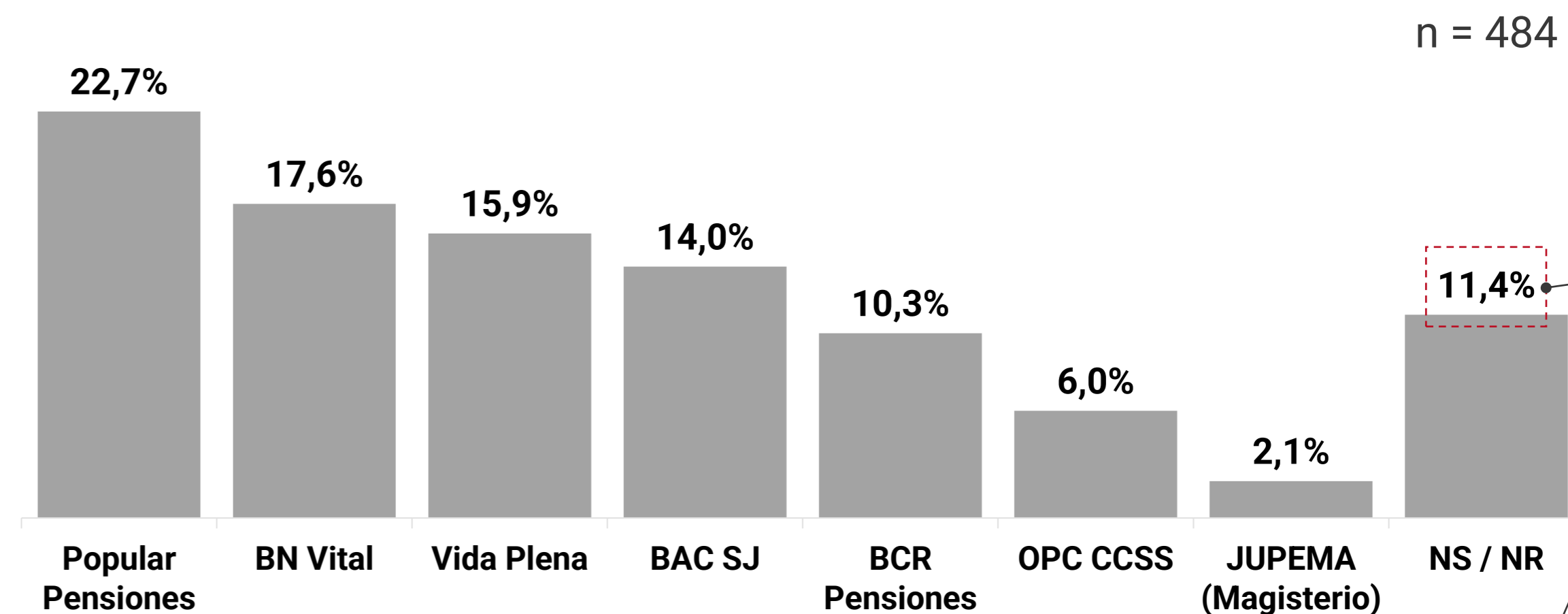
Provincia de residencia



Cuándo llegue el momento de su pensión
¿Cuál régimen se la pagará?



¿Cuál es su Operadora de Pensiones?



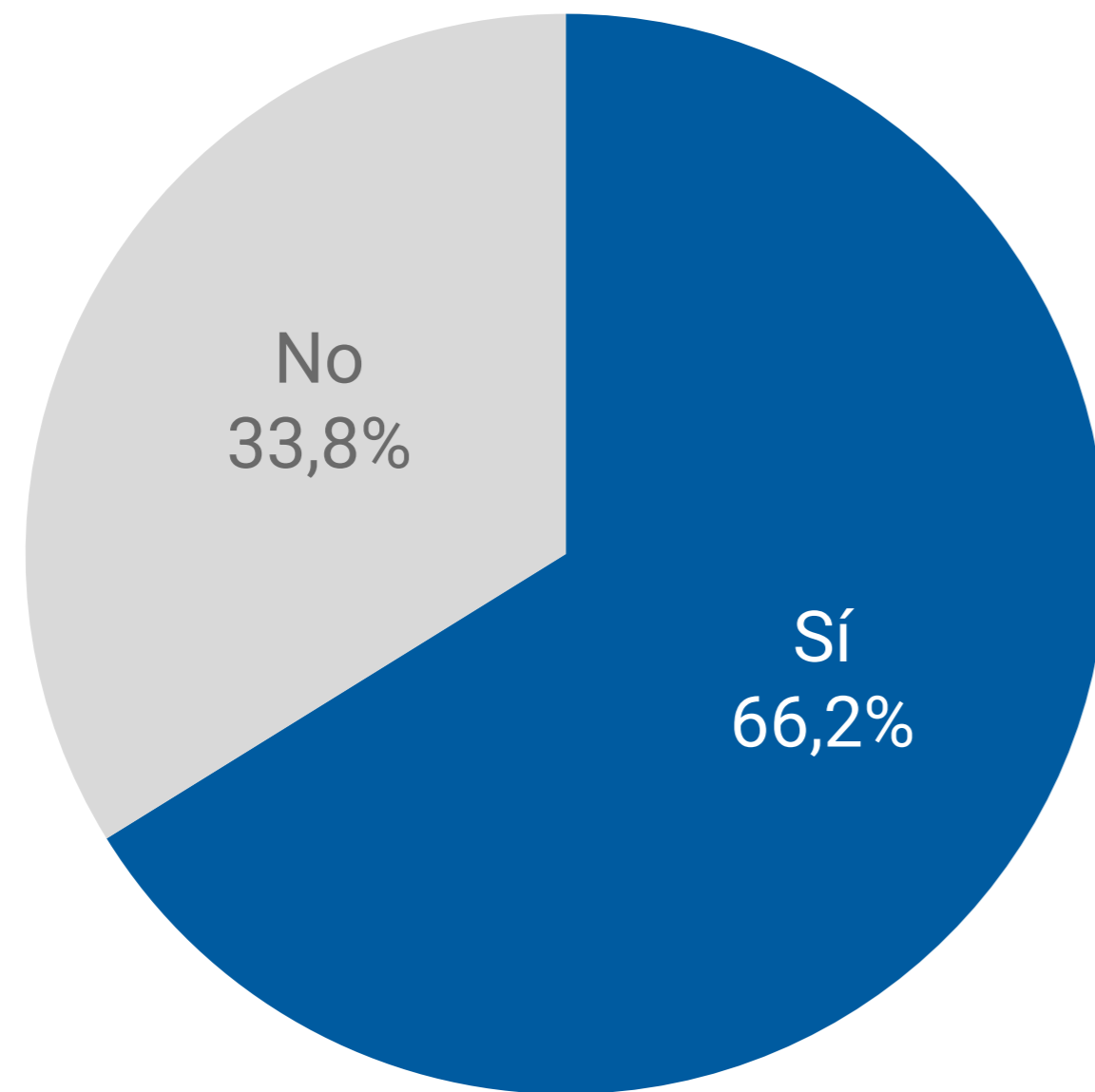
56% no la recuerda

Uno de cada diez afiliados **no sabe** qué Régimen pagará su pensión ni a qué Operadora de pensiones pertenece.

Comunicación de la operadora

Información recibida de la operadora

¿Ha recibido información? n = 402



Información que han recibido de su operadora

-Principales menciones RM-

n = 266

Estados de cuenta	76,3%
Información de rendimientos	15,4%
Información sobre las pensiones del ROP	9,0%
Boletines informativos / Información general	6,8%
Explicación sobre lo que sucede en los mercados financieros	3,0%

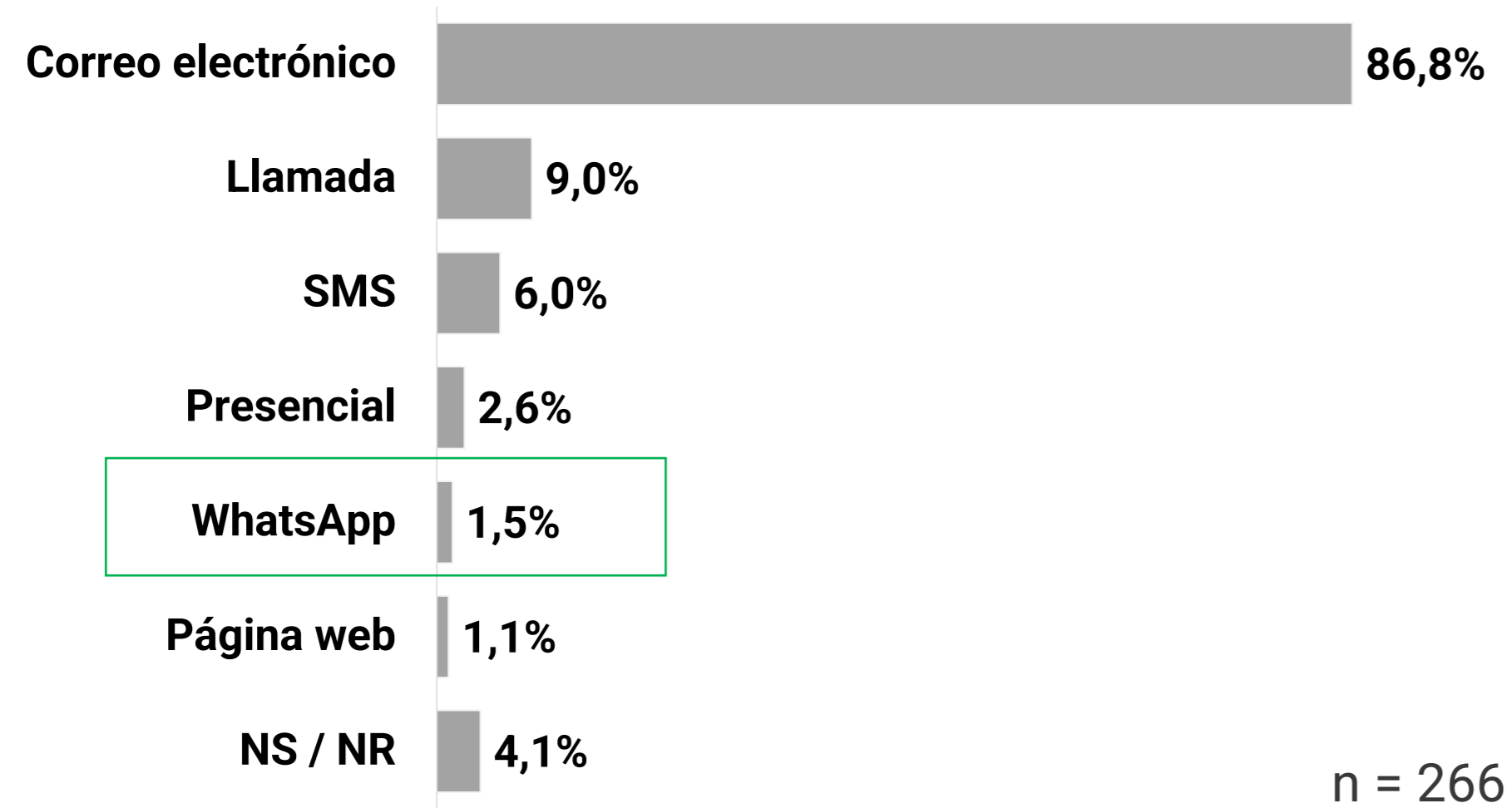
Información de los Estados de Cuenta

Frecuencia con que lo recibe:	88%	Mensual	n = 203
Claridad del estado de cuenta:	84%	la percibe CLARA	

Nota = Solo para afiliados que saben cuál es su operadora y respondieron esta pregunta n = 402.
Se excluye del gráfico JUPEMA ya que salieron solo 10 afiliados.

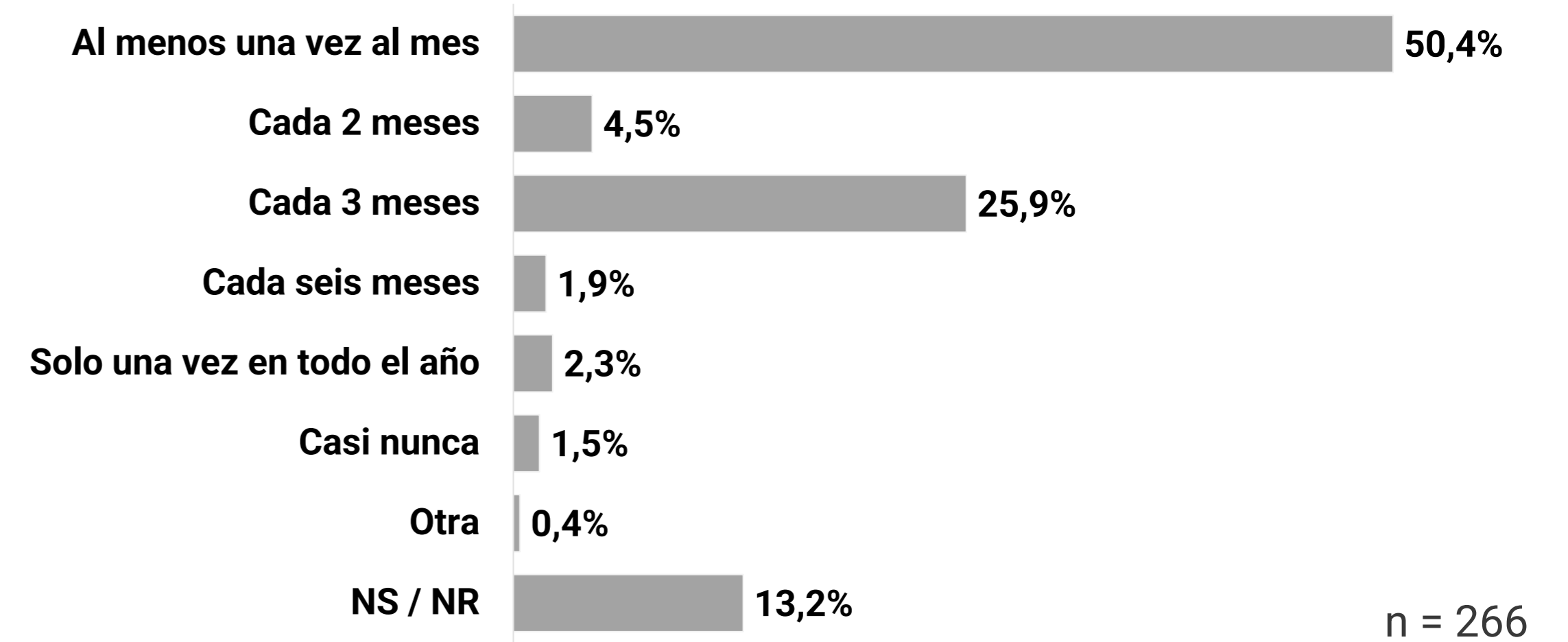
O1.- En el último año, ¿Ha recibido alguna información de su operadora de pensiones? O2.- ¿Qué información ha recibido de su operadora de pensiones?
O2.1-¿Cada cuánto los recibe? O2.2¿Considera usted que la información que contiene el estado de cuenta que recibe es clara y comprensible?

Medio por el que les envían información



- El correo electrónico es el principal medio que utilizan las operadoras para enviar información a sus afiliados, así lo indicó casi 9 de cada 10 afiliados.
- En todas las Operadoras el resultado es muy semejante.
- El sistema de mensajería y la llamada son otros medios que también son utilizados, pero en menos del 10% en cada caso.

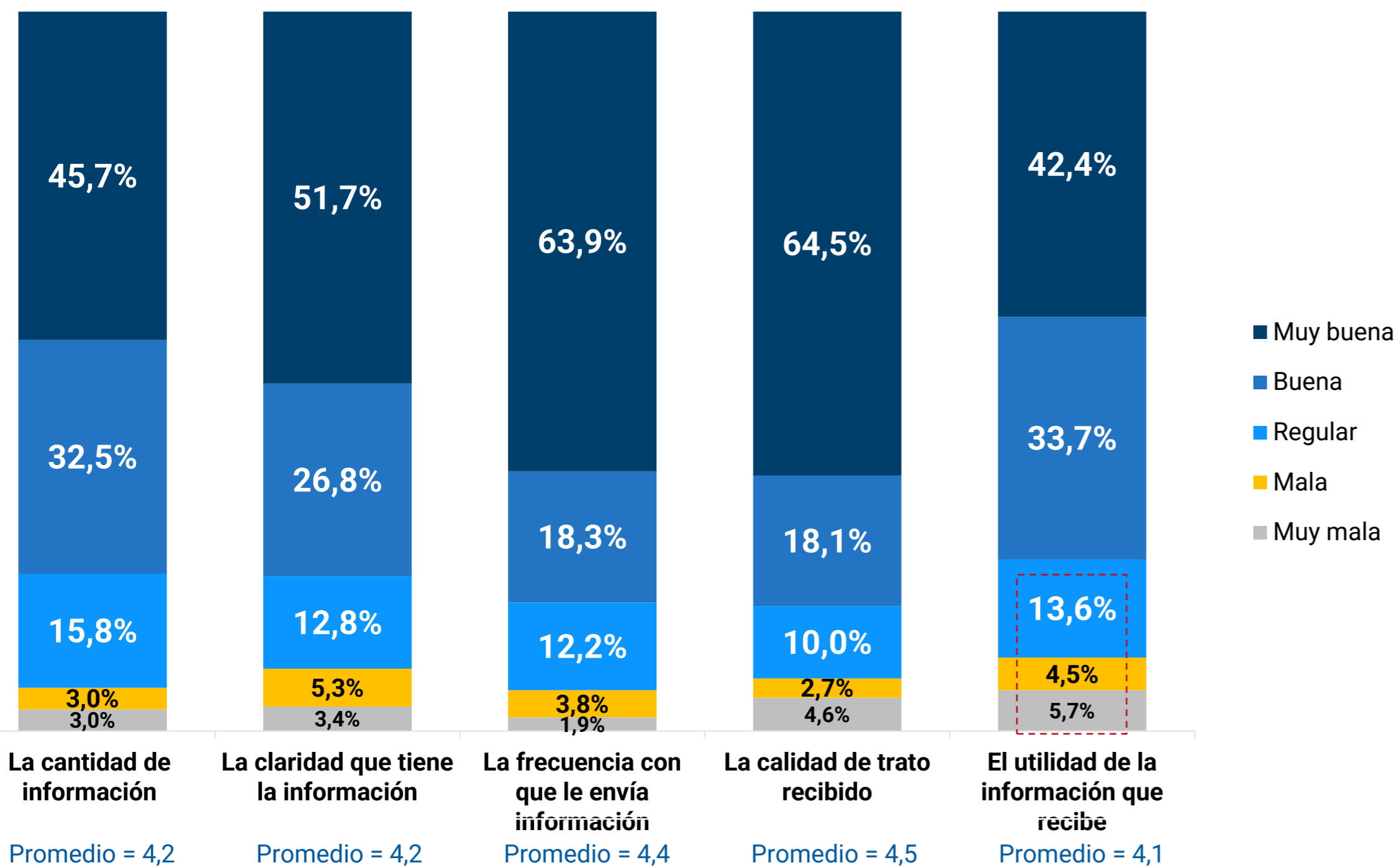
Frecuencia de envío



- Para la mitad de los afiliados es una frecuencia mensual.
- 3 de cada 10 afiliados recibe información en un lapso entre los dos o tres meses.

Evaluación general a cada aspecto evaluado

n = 266



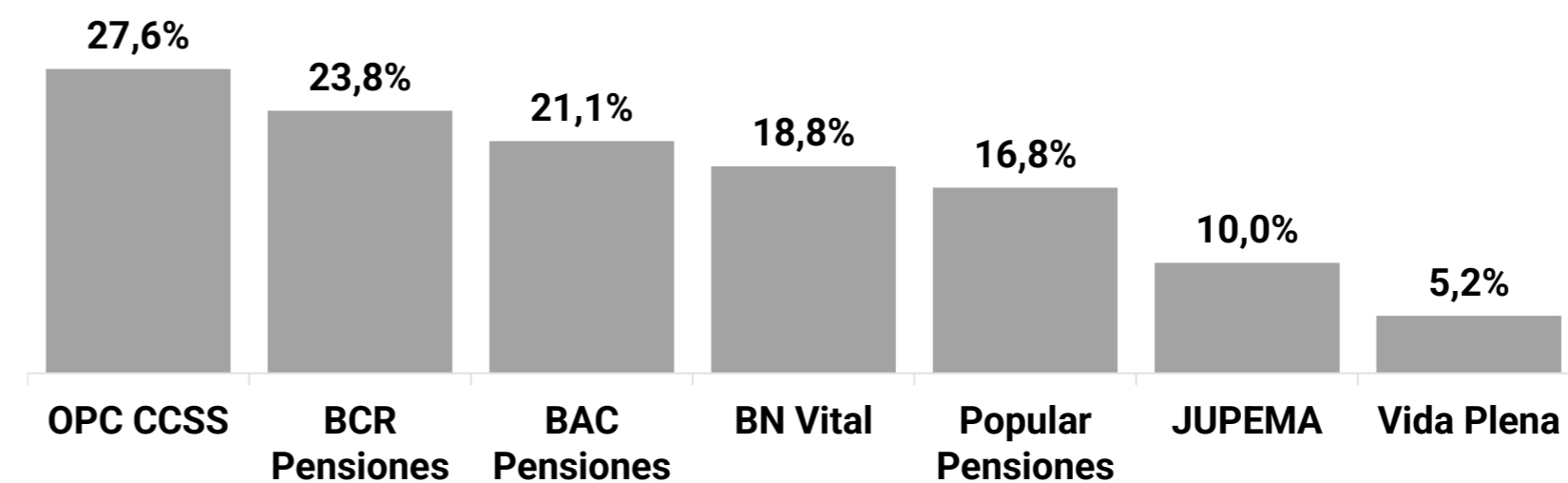
- Todos los aspectos obtienen una alta concentración de respuestas en muy bueno, no obstante, sobresalen el “trato” y la “frecuencia” como los mejor evaluados.
- El aspecto con la mayor concentración de evaluaciones entre regular a muy malo, un 24%, es la “Utilidad de la información que están recibiendo”, con promedio de 4,1.

Otra información que les gustaría recibir

n = 402

-Principales menciones RM-

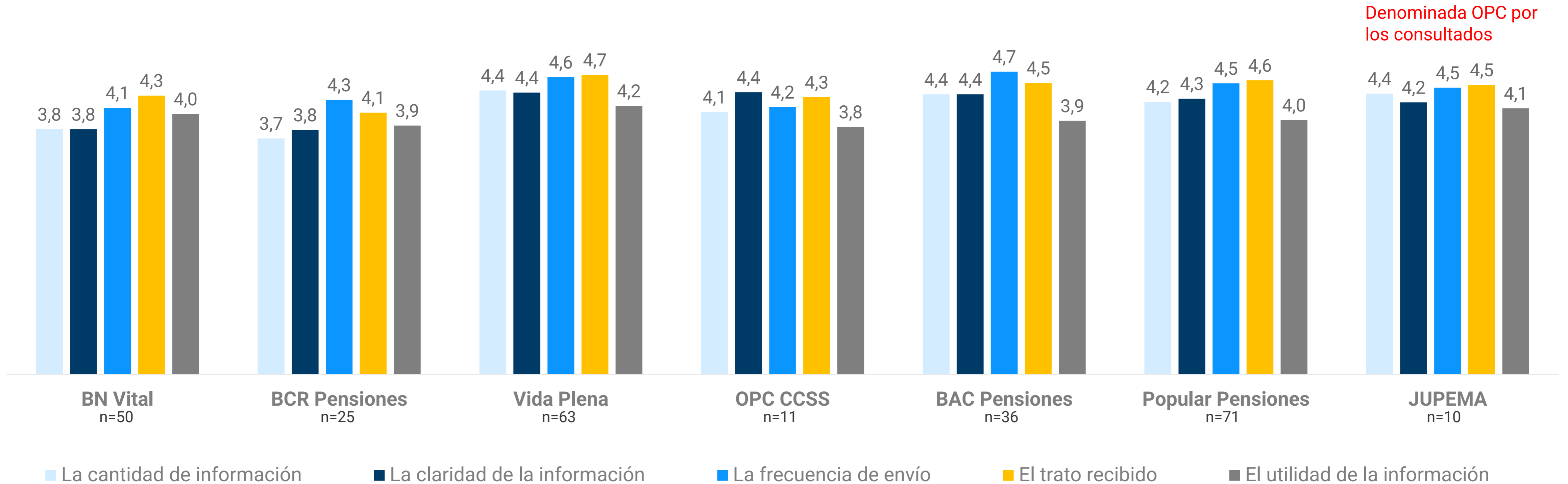
Ninguna	28,1%
Estado de cuenta (porque no los reciben)	16,9%
Información más clara, detallada	12,4%
Información de los rendimientos	8,2%
Inversiones que hacen	7,5%
Los riesgos que se tienen	4,2%
Noticias	3,5%
Estados de cuentas (pero más claros, comprensibles)	2,7%



Solicitan Estados de Cuenta n = 68

Evaluación a la operadora en el servicio de información

n = 266

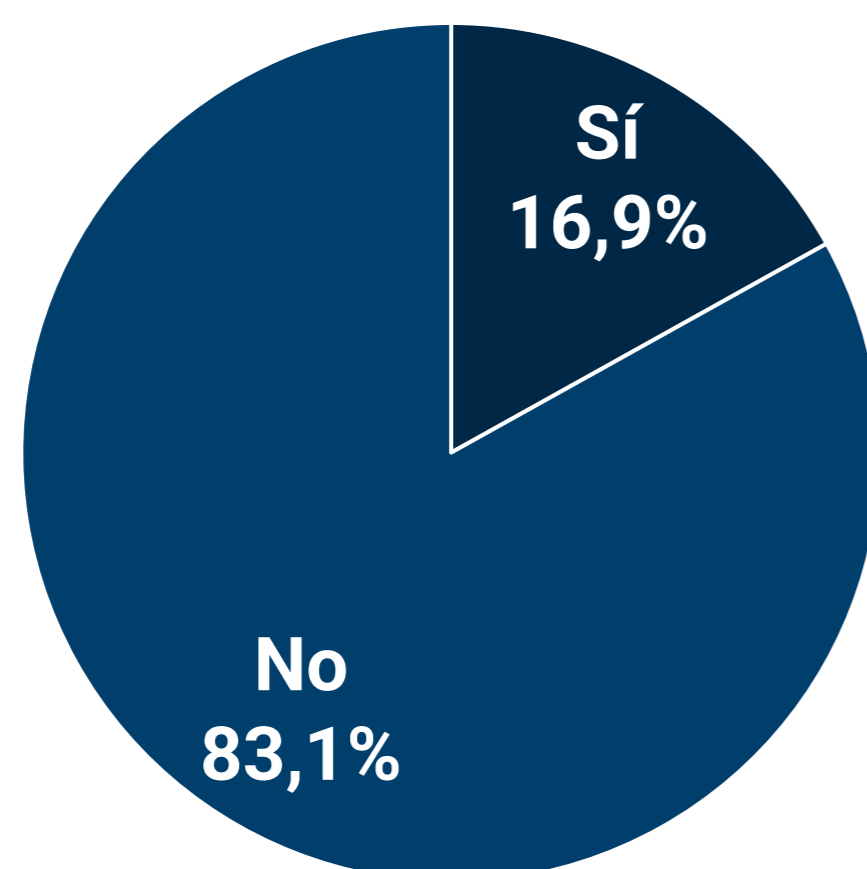


- Todos los aspectos obtienen una alta concentración de respuestas en muy bueno, no obstante, sobresalen el “trato” y la “frecuencia” como los mejor evaluados.
- El aspecto con la mayor concentración de evaluaciones entre regular a muy malo, un 24%, es la “Utilidad de la información que están recibiendo”, con promedio de 4,1.

Nota: El n se reduce porque solo califican aquellos afiliados que conocen quién es su operadora y que manifestaron recibir información de ella, de lo contrario no evaluaban. JUPEMA y la Operadora de la CCSS se reducen a solo 10 y 11 opiniones, respectivamente.

Disposición de cambio de operadora

n = 402



- En general, solo cerca de 2 de cada 10 afiliados estarían dispuestos a cambiar su operadora.

Razones de cambio

n = 68

Cambiaría por una operadora que.....

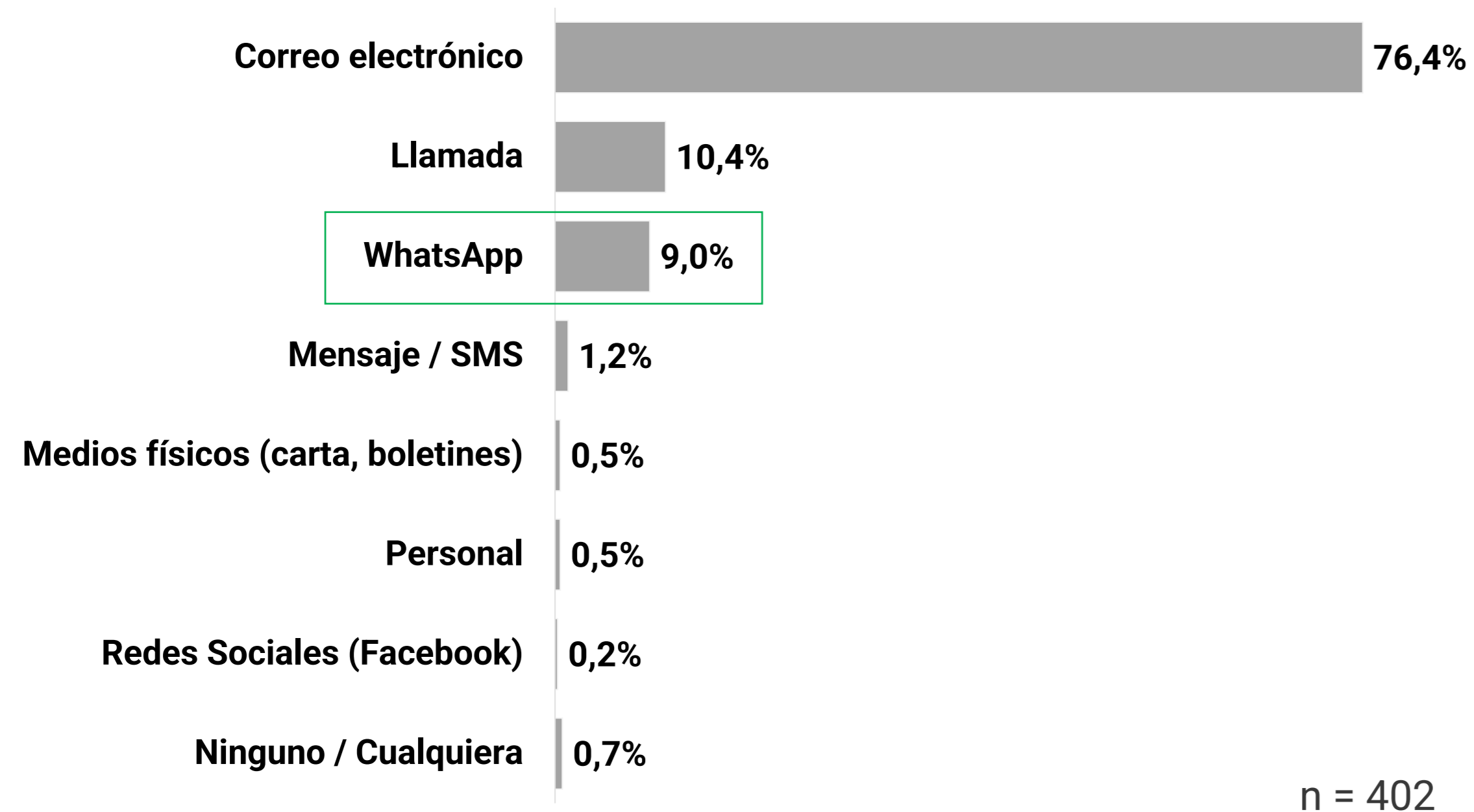
... tenga mejores rendimientos	23,5%
... brinde más y mejor información	14,7%
... brinde mejor servicio y atención al cliente	8,8%
... sea más ágil ante trámites o consultas	5,9%

Elementos que debe tener una nueva operadora para elegirla

n = 68

Buenos rendimientos	55,9%
Buen servicio al cliente	27,9%
Que sea confiable	23,5%
Buen manejo de la información y claridad	7,4%
Comisión que cobra	7,4%
Que entreguen estados de cuenta	7,4%

Medio de información de preferencia



- Casi 8 de cada 10 afiliados elige el correo electrónico como medio preferido para recibir la información de la operadora de pensiones, siendo el medio que actualmente más utilizan las operadoras para enviarles la información.
- La llamada la prefieren en segundo lugar, aunque solo un 10% del total de afiliados y coincide con ser el segundo medio que utilizan las operadoras para comunicarse actualmente.
- El tercer medio deseado y casi con el mismo peso que la llamada es el WhatsApp que lo señaló el 9% del total de afiliados, sin embargo, actualmente solo un 2% de las operadoras lo están utilizando para comunicarse o enviar información a sus afiliados.
- Los resultados son muy semejantes según operadora.

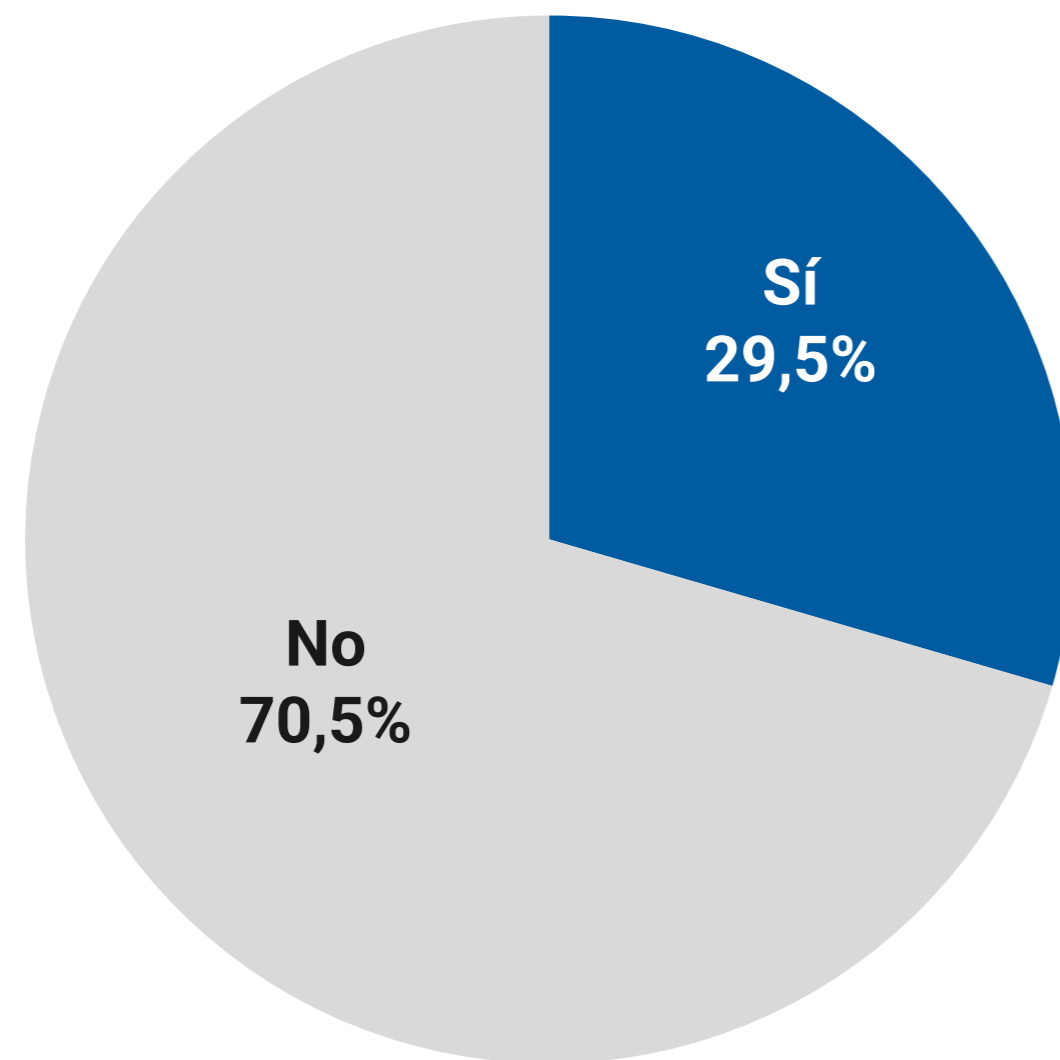
Comunicación del régimen

Información recibida del régimen

Solo si conocen el Régimen con el que se va a pensionar de n = 484 (Sí lo conocen el 86% total, 68% CCSS / 16% El Magisterio / 1% Poder Judicial n=410)

¿Ha recibido información?

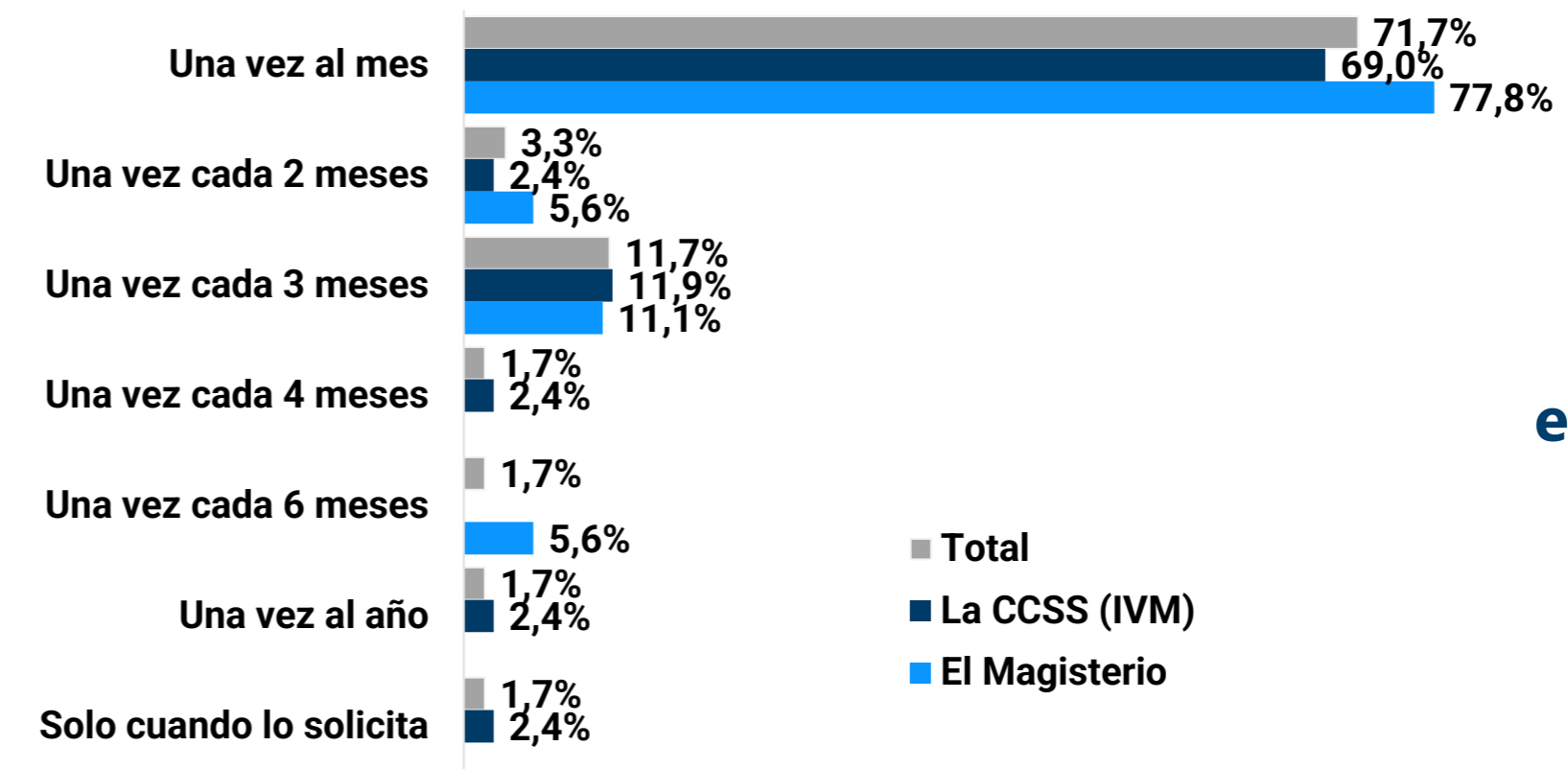
n = 410



Información que han recibido de su régimen

-Principales menciones RM-

n = 121

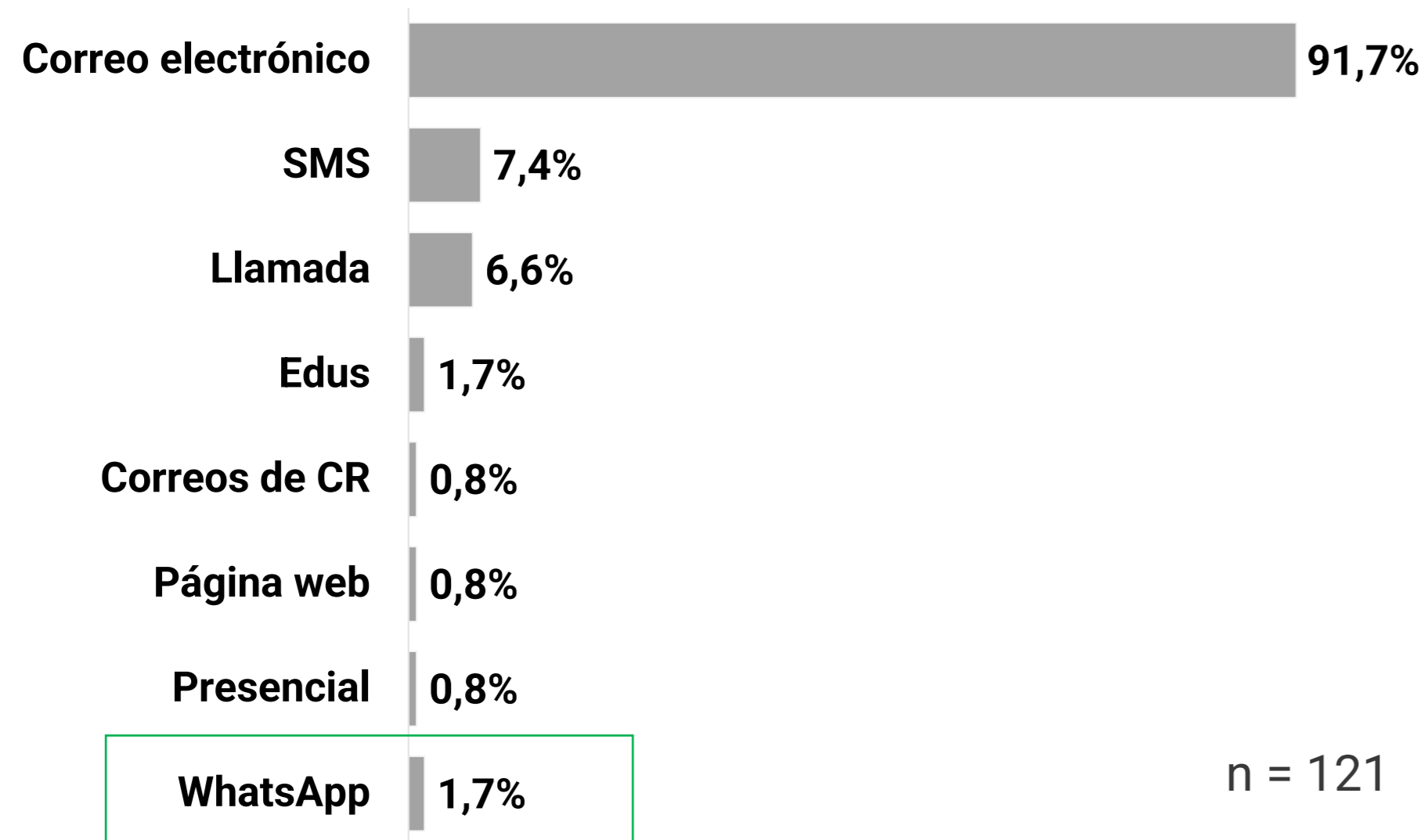


Frecuencia de envío de cuotas pagadas
n = 60

Nota: Se excluye al Poder Judicial con un n=5 por tamaño de muestra.

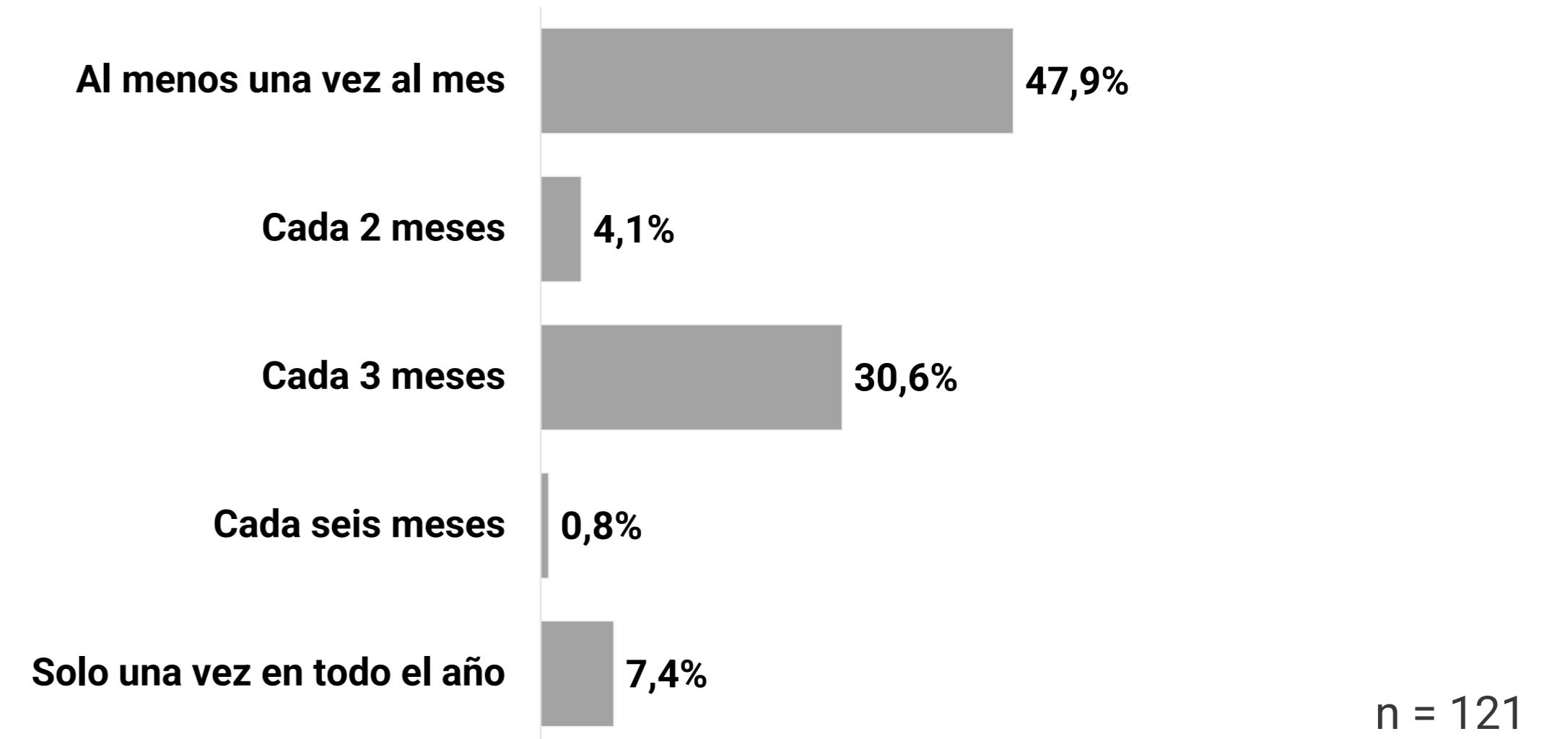
Frecuencia y medio de la información

Medio por el que les envían información



- El correo electrónico es el principal medio que utiliza el Régimen para enviar información a sus afiliados, así lo indicó 9 de cada 10 afiliados.
- En ambos Regímenes, el resultado es muy semejante, el de la CCSS y el del Magisterio.
- El sistema de mensajería y la llamada son otros medios que también son utilizados, pero en menos del 10% en cada caso.

Frecuencia de envío

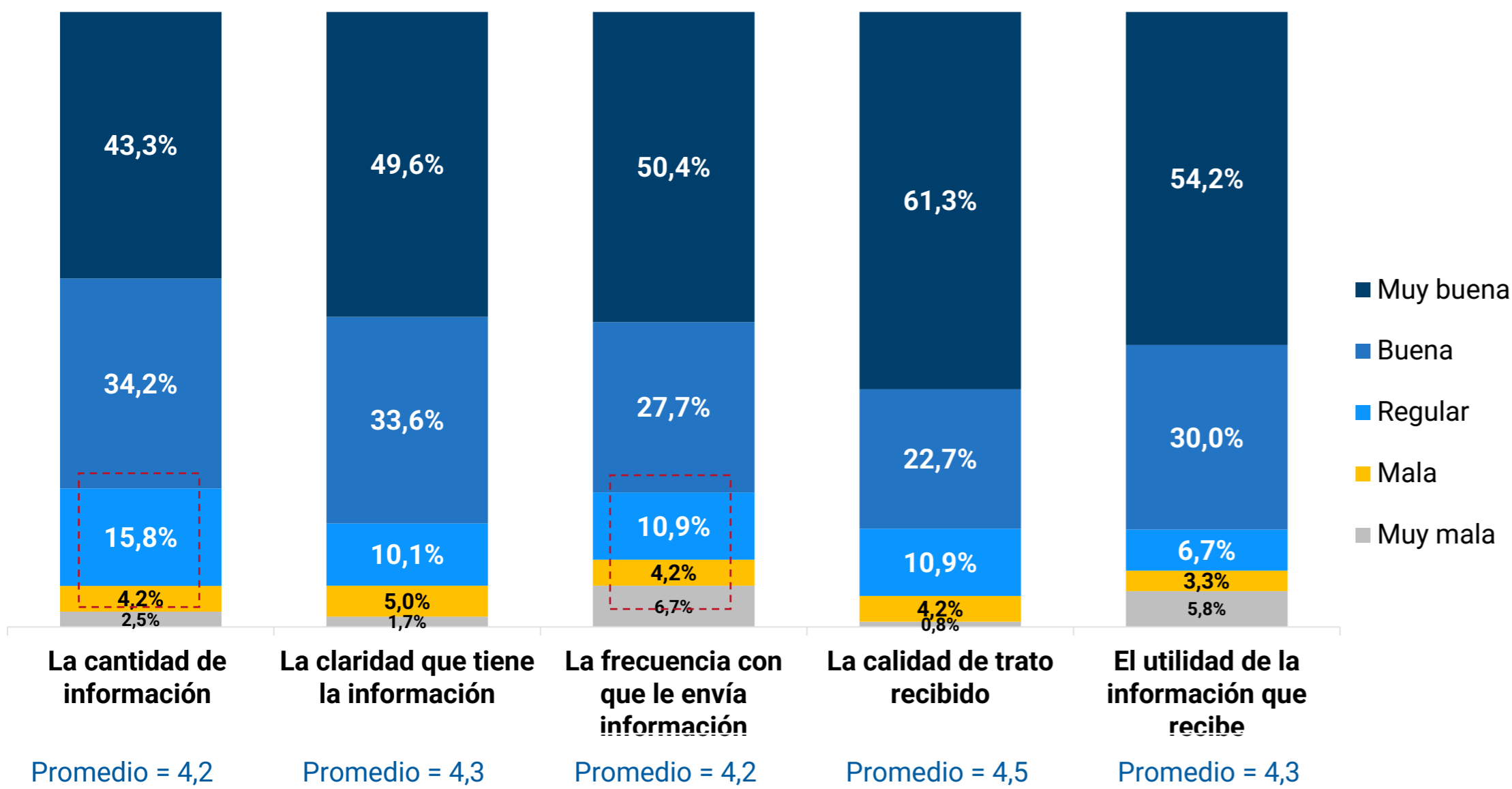


- Para casi la mitad de los afiliados es una frecuencia mensual.
- 3 de cada 10 afiliados recibe información con una frecuencia menor, cada tres meses.

Evaluación al Régimen en el servicio de Información

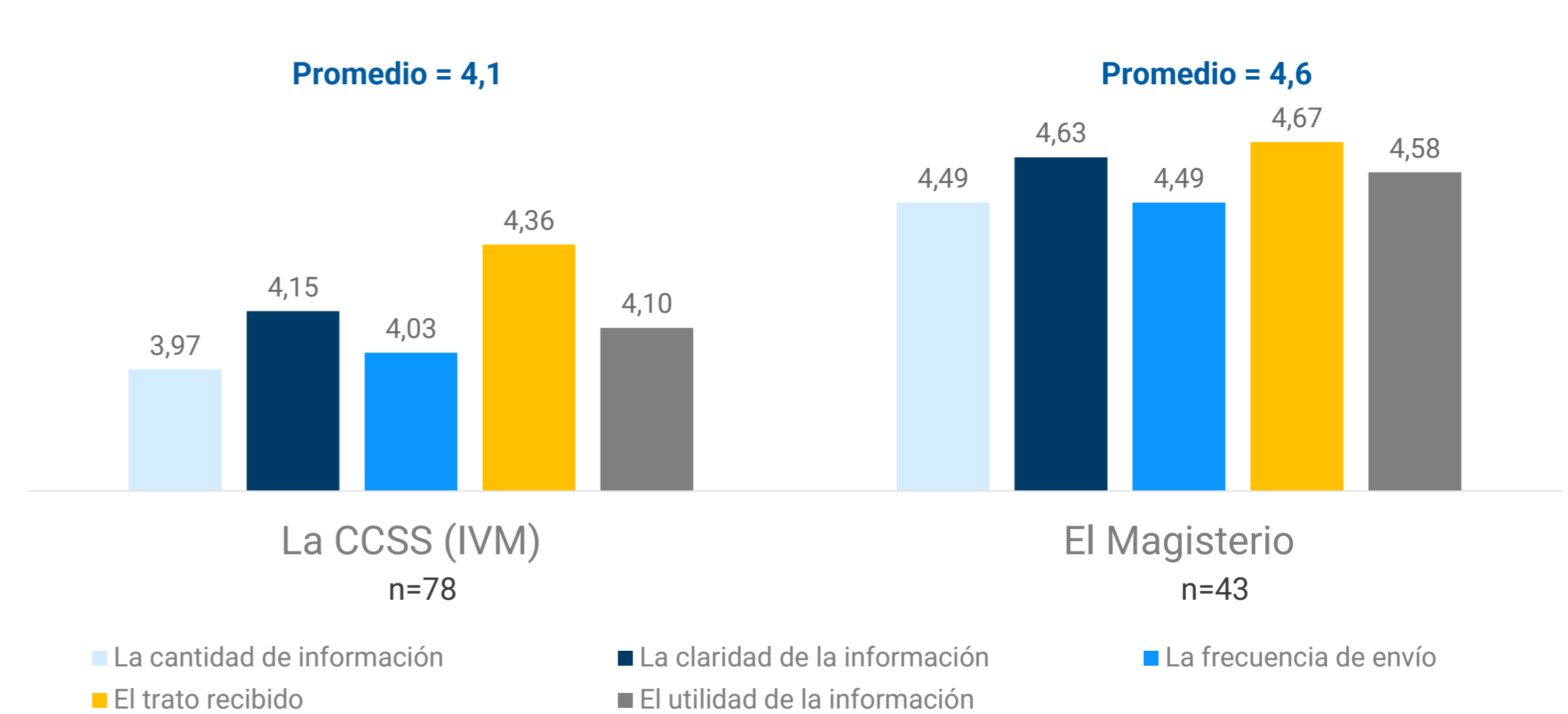
Evaluación general a cada aspecto evaluado

n = 121



Evaluación del Régimen en cada aspecto

n = 121



- Todos los aspectos obtienen una alta concentración de respuestas en muy bueno, sobresaliendo el “trato” con el 62% en la más alta evaluación y un promedio de 4,5
- Los aspectos con la mayor concentración de evaluaciones entre regular a muy malo, un 23% y un 22%, son la cantidad y frecuencia de la información que reciben, respectivamente.

Otra información requerida y medio de preferencia

Otra información que les gustaría recibir

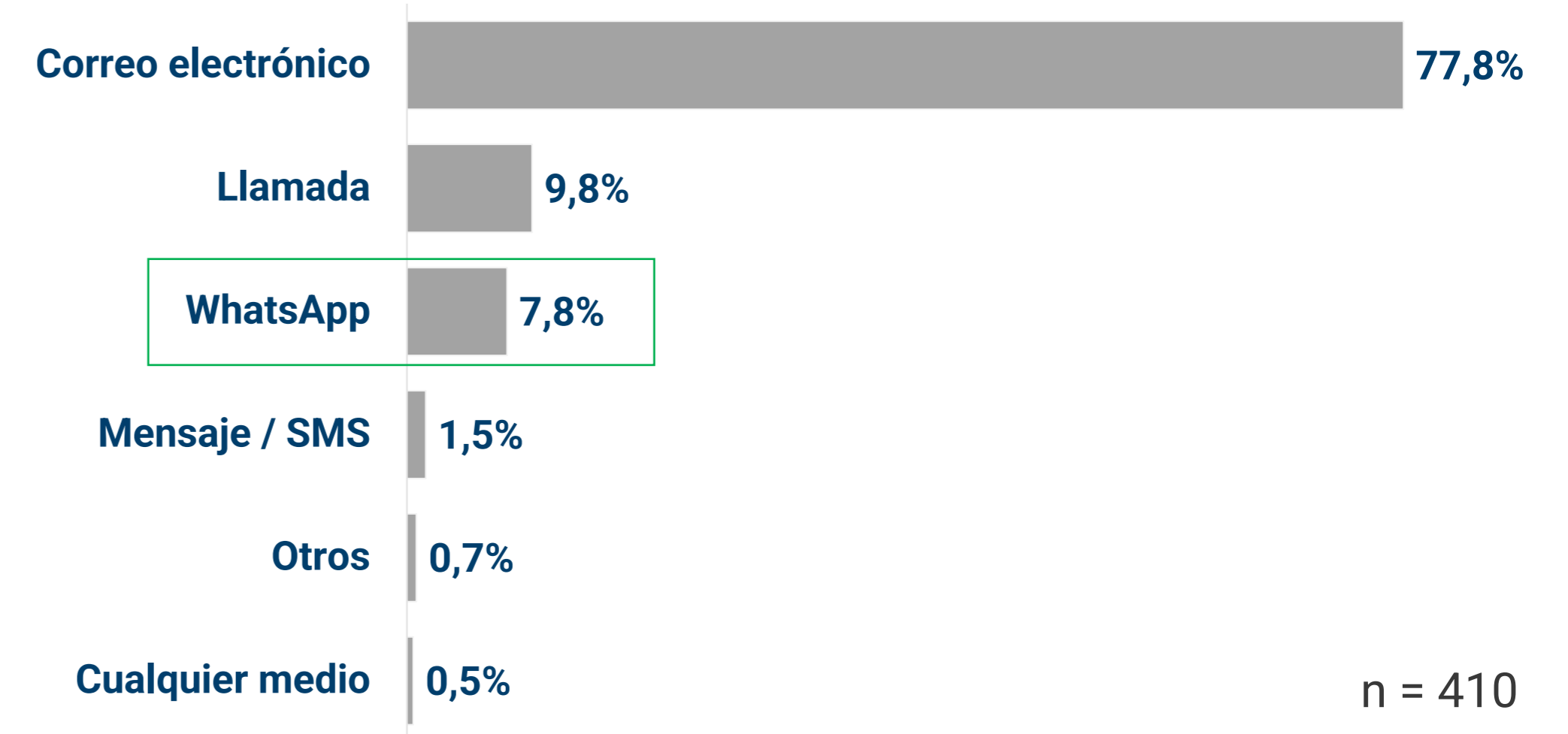
-Principales menciones RM-

n = 410

Ninguna	14,9%
Estado de aportaciones	28,0%
Proyecciones de pensión (edad, requisitos, monto, etc.)	17,6%
Información general / básica / clara y detallada	14,6%
Inversiones	8,0%
Noticias	5,1%

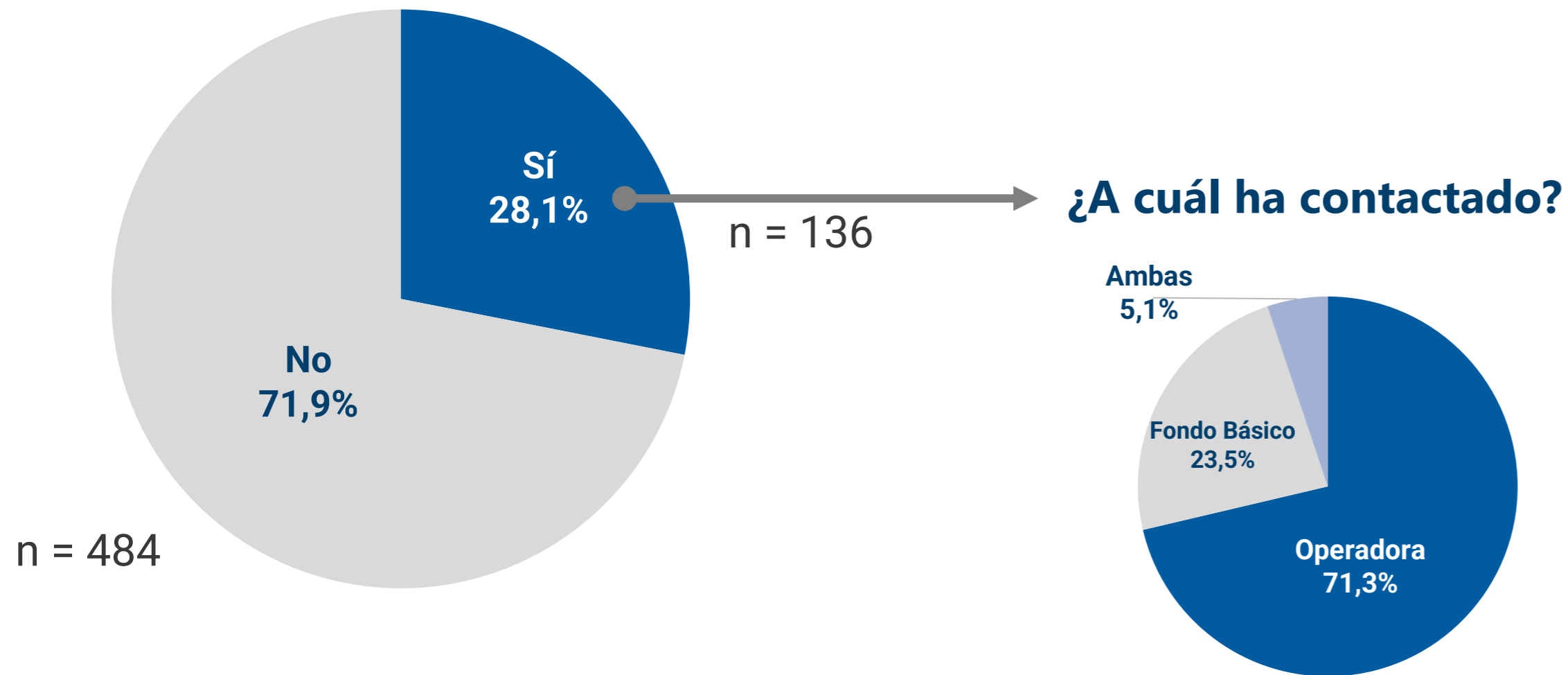
Medio preferido para recibir información

-Principales menciones RM-

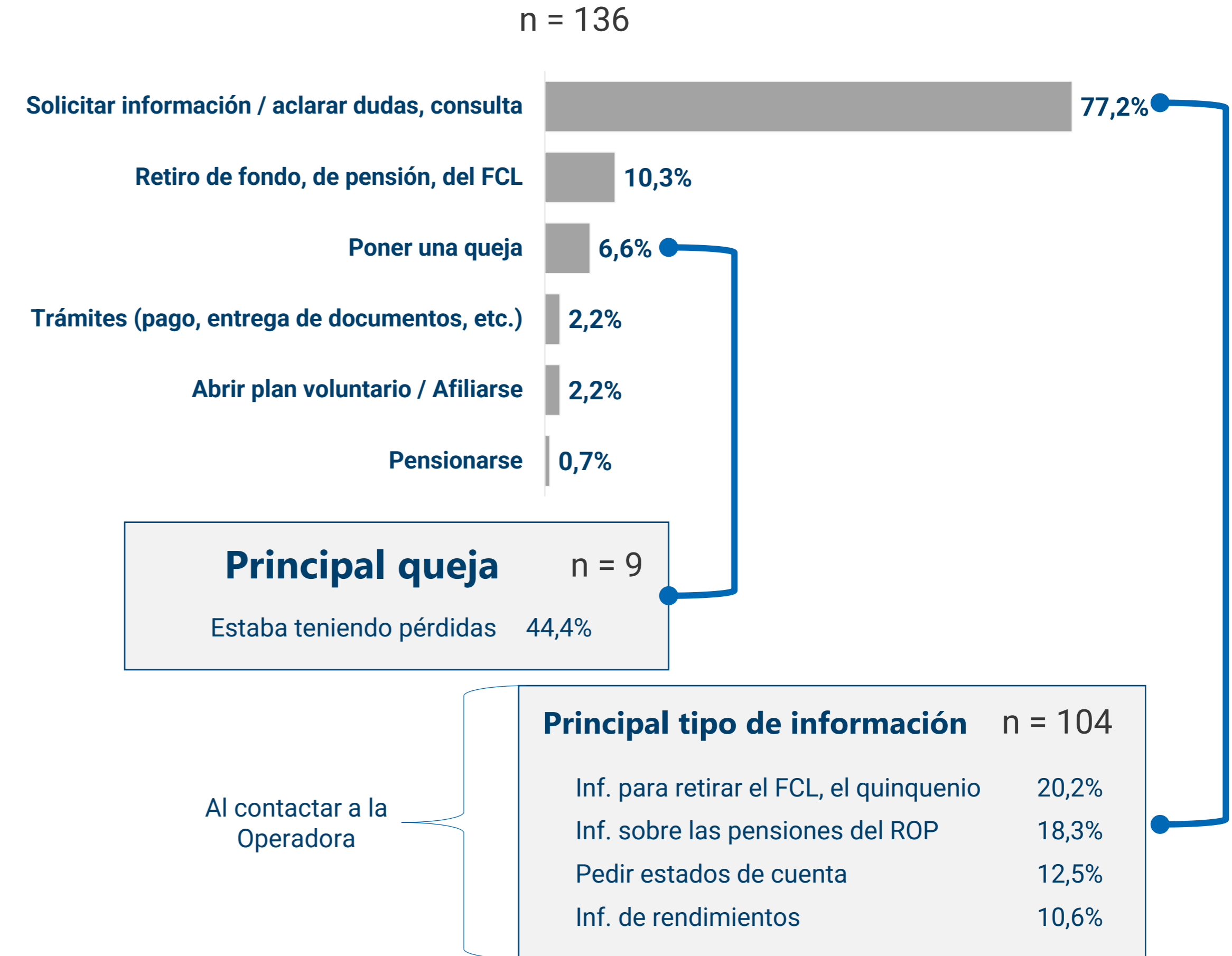


Contacto por parte de los afiliados

¿Ha contactado a la operadora o régimen de pensiones?



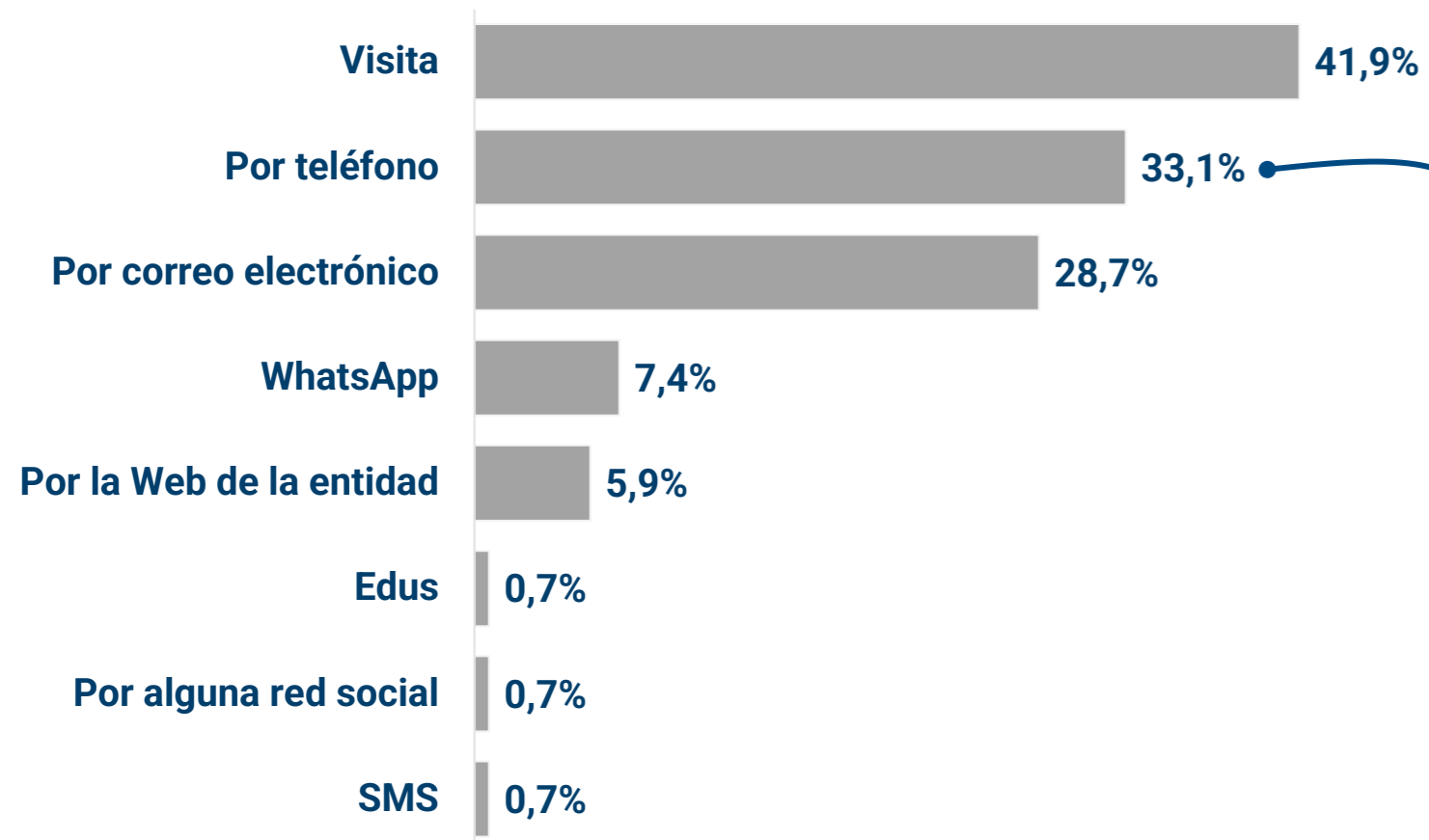
Razones que motivaron el contacto



Medio de contacto y atención brindada

Medio de contacto (RM)

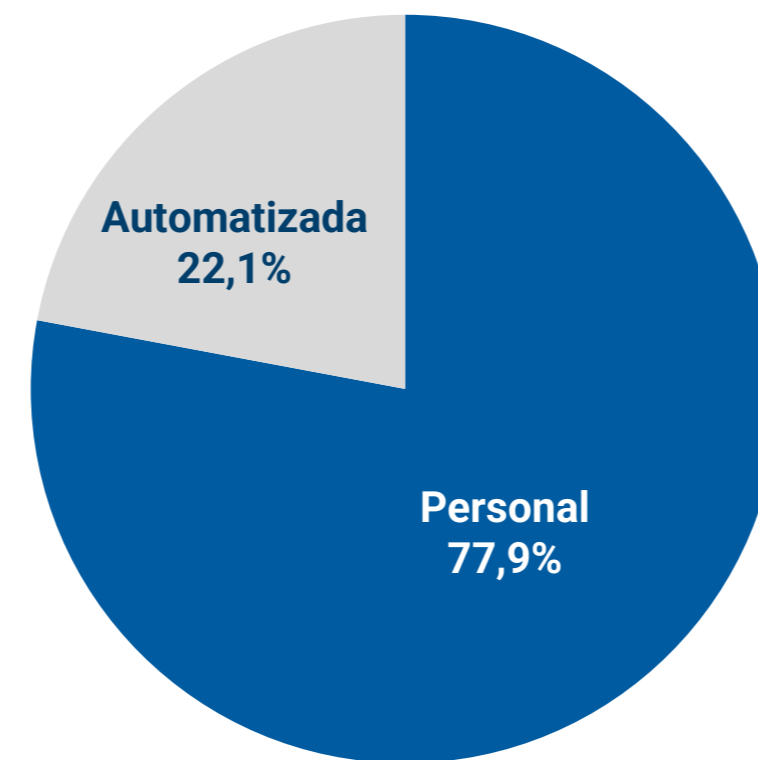
n = 136



Cuando es el afiliado el que contacta al gestor, los medios más utilizados son la visita y la llamada telefónica. El correo electrónico baja a una tercera posición.

Tipo de atención

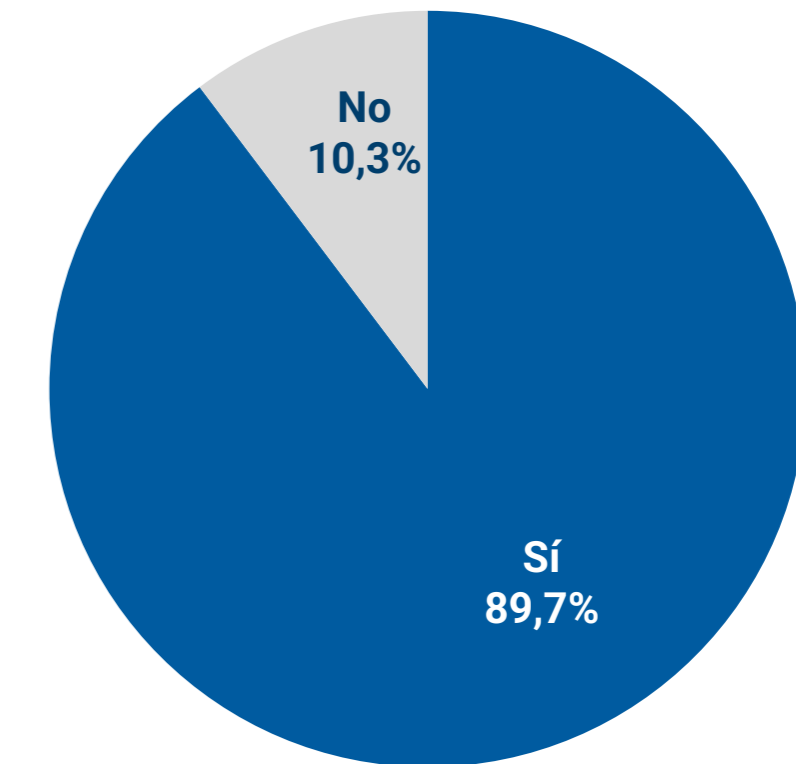
n = 45



8 de cada 10 afiliados que hizo llamada telefónica señaló que su atención fue personal.

¿Respondieron la consulta?

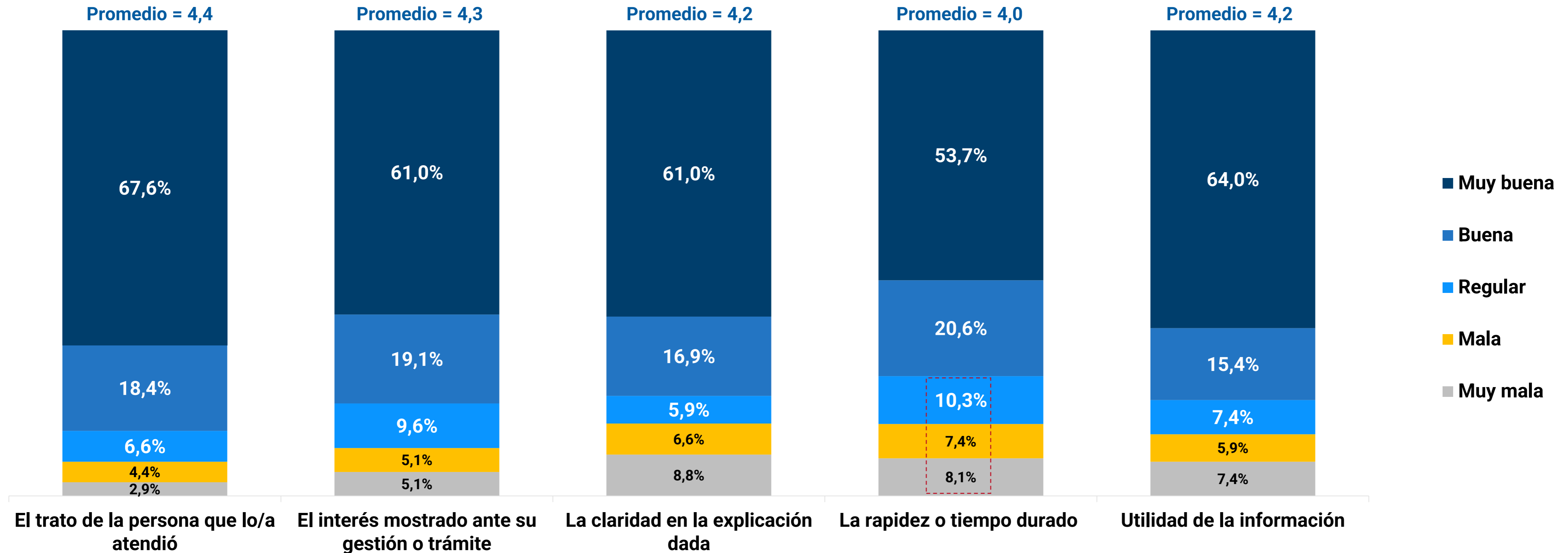
n = 136



9 de cada 10 afiliados que contactó al gestor obtuvo respuesta a la consulta o información buscada.

Evaluación de la atención brindada al contactar al gestor

n = 136



Todos los aspectos obtienen una evaluación muy positiva, una alta concentración de respuestas en muy bueno y todos los aspectos con un promedio de 4,0 o superior en una escala del 1 al 5, donde 5 es la calificación más alta.

El trato de la persona que atendió obtiene el promedio más alto, un 4,4 y un 68% que lo evalúa como muy bueno. La rapidez o tiempo durado es el aspecto con el promedio más bajo, un 4,0, bajando a un 54% la proporción que lo califican como muy bueno y se da un 26% que lo consideran de regular a muy mala.

Conclusiones

- El correo electrónico es el medio más utilizado para recibir información y también es el preferido por los clientes. La calidad del trato y la frecuencia de la información son aspectos bien evaluados, mientras que la utilidad de la información recibida presenta oportunidades de mejora.

- En general, las operadoras obtienen calificaciones similares. Los afiliados solicitan principalmente información adicional en forma de estados de cuenta y valoran la claridad y detalle en la información proporcionada, especialmente en temas como rendimientos, inversiones y riesgos. Solo una minoría de los afiliados estaría dispuesta a cambiar de operadora, buscando mejoras en rendimientos, información, servicio al cliente y comunicación.
- Un porcentaje significativamente menor de afiliados ha recibido información de su régimen de pensiones en comparación con las operadoras. El estado de cuotas pagadas es la información más comúnmente recibida, principalmente a través de correo electrónico.
- Se identifica una oportunidad de mejora en cuanto a la cantidad y frecuencia de la información proporcionada. A pesar de ello, el servicio de información es bien evaluado, destacando la calidad del trato recibido.

- Un porcentaje considerable de afiliados requiere información adicional, especialmente su estado de aportaciones y la proyección de su pensión. Estos resultados sugieren la necesidad de fortalecer la comunicación y el acceso a la información sobre el régimen de pensiones, brindando una mayor cantidad de información de manera más frecuente y atendiendo las necesidades específicas de los afiliados.
- La interacción entre los afiliados y sus operadoras de pensiones o regímenes es limitada, con solo el 28% de los afiliados contactándolos en el último año, mayormente a las operadoras (71%). Las principales motivaciones para el contacto son la obtención de información relacionada con el retiro del FCL, las pensiones de ROP y los estados de cuenta. Los medios más utilizados son las visitas y las llamadas telefónicas, donde se destaca la atención personalizada y la respuesta a las consultas. Aunque los gestores reciben evaluaciones positivas en cuanto al trato recibido, se identifica que la rapidez en la respuesta es un área de mejora.

- El conocimiento de los servicios proporcionados por la SUPEN entre los afiliados es sumamente escaso. Además, la mayoría de los afiliados no ha tenido contacto directo con la SUPEN. Aquellos que sí, principalmente lo han hecho para aclarar consultas y su experiencia ha sido positiva. Los afiliados expresan un deseo general de recibir información de la SUPEN y su principal preocupación se centra en la falta de dinero o la insuficiencia de fondos para garantizar el pago de sus pensiones.



¡Gracias!