

ICSA para Cuatrimestre Septiembre - Diciembre de 2012
Superintendencia de Pensiones da a conocer medición de Indicador de Calidad de Servicio de las AFP

Santiago, 1 de abril de 2013.-

La Superintendencia de Pensiones informó los resultados del Indicador de Calidad de Servicio de las AFP (ICSA), correspondiente a la medición del **cuatrimestre Septiembre – Diciembre de 2012**.

Los resultados del ICSA permiten a los afiliados conocer el nivel de servicio que tiene su AFP respecto a las otras Administradoras. Aquellos afiliados que tengan interés en conocer el rendimiento de su AFP en algún servicio en particular, pueden acceder a esta información a través del Sitio Web de la **Superintendencia de Pensiones (Compare AFP)**, en donde podrán encontrar los resultados de cada variable incluida en cada medición.

En esta oportunidad, en el cuatrimestre septiembre – diciembre 2012, **AFP Cuprum** obtuvo el primer lugar en el resultado general, con una medición de 8,59 (en un rango de 1 a 10); seguida por **AFP Habitat** con 8,26 y **AFP Capital** con 8,19. En cuarta, quinta y sexta posiciones resultaron **AFP Provida** con 7,75, **AFP Planvital** con 7,26 y **AFP Modelo** con 6,38.

Por área de servicio, **AFP Capital** obtiene la mejor evaluación en el área de *Trámite de Pensiones*, seguida por **AFP Cuprum** y **AFP Habitat**; **AFP Cuprum**, por su parte, obtiene la mejor nota en las áreas de *Gestión de Cuentas* y *Relación con el Afiliado* seguida por **AFP Habitat** en ambas áreas.

Las mediciones cuatrimestrales del ICSA reflejan periódicamente el desempeño durante un año en la calidad de servicio de cada una de las AFP respecto de las otras Administradoras del sistema. De esta forma, la evolución anual del ICSA indica la evolución de la posición relativa de cada AFP durante el año.

1) RESULTADO GENERAL

Resultado ICSA Septiembre – Diciembre 2012 ¹						
AFP	Capital	Cuprum	Habitat	Modelo	Planvital	Provida
Resultado General	8,19	8,59	8,26	6,38	7,26	7,75

¹ En la medición del resultado general se consideraron 74 indicadores para cada AFP, con excepción de AFP Modelo, en la cual se incluyeron 68 indicadores.

2) RESULTADOS POR ÁREA DE SERVICIO

i) Trámite de Pensiones

En esta área, los afiliados pueden comparar el servicio entregado por las AFP relativo a los trámites necesarios para la obtención de pensión.

Resultado ICSA Septiembre – Diciembre 2012 ²						
AFP	Capital	Cuprum	Habitat	Modelo	Planvital	Provida
Trámite de Pensiones	8,10	8,03	7,88	6,55	7,12	7,61

Dentro de esta área, una de las variables evaluadas es el “Número de solicitudes de Aporte Previsional Solidario (APS) de Invalidez ingresadas por la AFP y que corresponden a sus pensionados”, la cual mide el número de solicitudes de los beneficios del Pilar Solidario que corresponden a pensionados de la Administradora y que fueron ingresadas por la misma AFP. En este cuatrimestre, **AFP Capital** fue la Administradora que presentó el mayor porcentaje (73,22%) de solicitudes de APS de Invalidez que corresponden a sus pensionados y que fueron ingresadas por la misma Administradora, seguida por **AFP Habitat** con un 70,04%. Por otra parte, la Administradora que presentó el menor desempeño en esta variable durante este cuatrimestre fue **AFP Modelo** con el 30,77% de solicitudes de APS de Invalidez que corresponden a sus pensionados y que fueron ingresadas por la misma Administradora. El desempeño de la industria en esta variable para el año 2012 pasó de un promedio de 62,30% en el primer cuatrimestre del año a un promedio de 63,15% en el último cuatrimestre del mismo año.

El tiempo promedio en que las Administradoras demoran en tramitar una solicitud de pensión de vejez anticipada también es una materia evaluada. Así, en el indicador “Tiempo promedio en tramitar Solicitud de Pensión de Vejez Anticipada”, en este cuatrimestre, la Administradora que tuvo el mejor desempeño fue **AFP Provida** la cual demoró en promedio 25,96 días en tramitar este tipo de solicitud, seguida por **AFP Planvital** con 26,15 días promedio. La Administradora que registró el mayor tiempo en esta variable fue **AFP Modelo** (93 días promedio). En cuanto al comportamiento de la industria durante el año 2012 en esta variable, se observa una mejora en los días de tramitación, pasando de 67,15 días promedio en tramitar una solicitud de pensión de vejez anticipada en el primer cuatrimestre de 2012 a 40,78 días promedio en el último cuatrimestre del mismo año.

² En la medición del área de Trámite de Pensión se consideraron 30 indicadores para cada AFP, con excepción de AFP Modelo, en la cual se incluyeron 24 indicadores por cuanto esta AFP no cuenta con casos para ser evaluados en dichas mediciones.

ii) Relación con el Afiliado

El área Relación con el Afiliado busca reflejar la capacidad de respuesta de la AFP a las consultas y requerimientos recibidos por parte de los afiliados y el desempeño de la AFP en la entrega de información relevante.

Resultado ICSA Septiembre – Diciembre 2012 ³						
AFP	Capital	Cuprum	Habitat	Modelo	Planvital	Provida
Relación con el Afiliado	7,38	8,40	7,94	5,58	7,25	6,86

En el indicador "Porcentaje de trámites de pensión que registran tiempo de espera inferior a 35 minutos en todas las agencias de atención de público para el tramo horario de mayor demanda en el Sistema Previsional", **AFP Cuprum** fue la Administradora que obtuvo el primer lugar, presentando el mayor porcentaje de trámites de pensión con tiempo de espera inferior a 35 minutos (99,32%), seguida por **AFP Capital** con 97,82%. **AFP Provida** fue la Administradora que obtuvo el menor desempeño en esta variable, registrando un 89,32% de los trámites de pensión con tiempo de espera inferior a 35 minutos. Esta variable se comenzó a medir a partir del año 2012, mostrando una evolución positiva en la industria, pasando de un porcentaje promedio de 86,83% en el primer cuatrimestre a un porcentaje promedio de 94,29% en el último cuatrimestre del mismo año.

Por su parte, en el indicador "Número de llamadas que la AFP registra contestadas por un ejecutivo de la AFP", que mide la calidad de atención que registra el servicio de Call Center o de atención telefónica de la Administradora, **AFP Planvital** es la que presenta el mejor desempeño en este cuatrimestre con un 99,62% de las llamadas contestadas por un ejecutivo, seguida por **AFP Capital** con un 98,47%. En esta medición, **AFP Modelo** fue la que se ubicó en el último lugar con un 80,61%. En cuanto al desempeño de la industria durante el año 2012, el porcentaje de llamadas que la AFP registra contestadas por un ejecutivo de la AFP pasó de un porcentaje promedio de 92,47% en el primer cuatrimestre 2012 a un porcentaje promedio de 95,46% en el último cuatrimestre del mismo año.

iii) Gestión de Cuentas

Finalmente, el área Gestión de Cuentas permite conocer el servicio de las AFP relacionado con la gestión de cuentas de los afiliados y de sus recursos administrados.

Resultado ICSA Septiembre – Diciembre 2012 ⁴						
AFP	Capital	Cuprum	Habitat	Modelo	Planvital	Provida
Gestión de Cuentas	8,79	9,33	8,89	6,74	7,43	8,47

³ En la medición del área de Relación con el Afiliado se consideraron 17 indicadores para cada AFP.

⁴ En la medición del área de Gestión de Cuentas se consideraron 27 indicadores para cada AFP.

El indicador "*Tiempo promedio en meses de la recuperación o aclaración de la DNPA (Declaración y No Pago Automática)*", busca evaluar la velocidad de la recuperación o aclaración de aquellas cotizaciones, depósitos y aportes que no fueron pagados ni declarados y no existe aviso de término de la relación laboral que justifique su omisión. En esta medición, la Administradora que obtuvo el primer lugar fue **AFP Cuprum**, la cual registró, en el período de medición, un tiempo promedio de recuperación o aclaración de 4,13 meses, seguida por **AFP Planvital** con un tiempo promedio de 4,19 meses. La Administradora que se ubicó en el último lugar en este indicador fue **AFP Habitat**, la cual registró un tiempo promedio de 4,32 meses. El tiempo promedio en meses de la recuperación o aclaración de la DNPA ha bajado durante el año 2012 en la industria, pasando de un tiempo promedio de 4,31 meses en el primer cuatrimestre a 4,24 meses en el último cuatrimestre del mismo año.

En el indicador "*Periodicidad con la que se realizan mediciones de riesgo de mercado para el análisis de las inversiones de los Fondos de Pensiones*", el cual mide si las AFP realizan mediciones de riesgo de mercado para el análisis de las inversiones de los Fondos de Pensiones con periodicidad diaria, semanal y mensual. En este cuatrimestre, todas las AFP alcanzaron el este estándar definido para esta variable, el cual es más exigente que la norma establecida, presentando una evolución positiva en la industria durante el año 2012, donde en el primer cuatrimestre de ese año no todas las AFP alcanzaban dicho estándar.

Para acceder al detalle de la presente medición del ICSA, visite www.spensiones.cl, ícono "Compare AFP".

ANTECEDENTES

La medición de calidad de servicio de las Administradoras de Fondos de Pensiones es una metodología desarrollada por la Superintendencia de Pensiones, que tiene por objeto que los afiliados cuenten con información objetiva respecto del servicio entregado por las Administradoras, para la toma de decisiones relacionada con la elección de AFP.

En esta vigésima primera medición, se evaluaron **74 variables**, las cuales están relacionadas con diversos servicios que prestan las AFP y que son agrupadas en las áreas de: Trámite de Pensiones (30 variables), Relación con el Afiliado (17 variables) y Gestión de Cuentas (27 variables). AFP Modelo fue incluida en la medición de 68 variables (24 en Trámite de Pensiones, 27 en Gestión de Cuentas y 17 en Relación con el Afiliado); se excluyeron aquellas variables en que esta Administradora, por tener poco tiempo de operaciones, no presentó casos.

La escala de evaluación va desde 1 a 10, donde 10 es el mejor resultado. Un resultado más alto es indicativo de un mejor nivel de servicio por parte de una AFP, un resultado más bajo indica un servicio de menor calidad.

Para cada una de las variables, la nota obtenida está en función del desempeño obtenido por todas las Administradoras. De esta forma, el Indicador de Calidad de Servicio de las Administradoras de Fondos de Pensiones (ICSA) corresponde a una medición relativa del nivel de servicio de las AFP.

La medición del ICSA se realiza de forma cuatrimestral, al 30 de abril, 31 de agosto y 31 de diciembre de cada año, con el objeto que los afiliados cuenten con información periódica de la calidad de servicio de su AFP respecto de las otras Administradoras del Sistema.