

ICSA para Cuatrimestre Enero - Abril de 2013
Superintendencia de Pensiones da a conocer medición de
Indicador de Calidad de Servicio de las AFP

Santiago, 31 de julio 2013.-

La Superintendencia de Pensiones informó los resultados del Indicador de Calidad de Servicio de las AFP (ICSA), correspondiente a la medición del **cuatrimestre Enero – Abril de 2013**.

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 enero – abril 2013, **AFP Cuprum** obtuvo el primer lugar en el resultado general, con una medición de 7,52 (en un rango de 1 a 10); seguida por las **AFP Habitat y Capital**, que en esta oportunidad obtuvieron la misma nota de 7,12, adjudicándose conjuntamente el segundo lugar. En cuarta, quinta y sexta posiciones resultaron **AFP Planvital** con 6,89, **AFP Provida** con 6,78 y **AFP Modelo** con 5,90.

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

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 Enero – Abril 2013 ¹						
AFP	Capital	Cuprum	Habitat	Modelo	Planvital	Provida
Resultado General	7,12	7,52	7,12	5,90	6,89	6,78

¹ En la medición del resultado general se consideraron 72 indicadores para cada AFP, con excepción de AFP Modelo, en la cual se incluyeron 65 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 Enero – Abril 2013 ²						
AFP	Capital	Cuprum	Habitat	Modelo	Planvital	Provida
Trámite de Pensiones	6,53	7,07	6,88	5,33	6,45	6,33

Dentro de esta área, una de las variables evaluadas es el “Número de solicitudes de Bono por Hijo ingresadas por la AFP y que corresponden a sus afiliados”, la cual mide el número de solicitudes de éste beneficio que corresponden a afiliadas de la Administradora y que fueron ingresadas en la misma AFP. En este indicador se observa que **AFP Cuprum** es la que obtiene el mejor desempeño, con un 75,13% de las solicitudes ingresadas por sus afiliadas en esa AFP, seguida por **AFP Modelo** con un 67,71%. Por otra parte, la Administradora que presentó el menor desempeño en esta variable durante este cuatrimestre fue **AFP Planvital** con el 42,86%.

El porcentaje de trámites pendientes de solicitudes de pensión de vejez edad con más de 2 meses de tramitación también es una materia evaluada. Así, para este cuatrimestre, en el indicador “Número de solicitudes de pensión de vejez edad pendientes, con más de 2 meses de tramitación/número total de trámites de pensión pendientes a la fecha”, la Administradora que tuvo el mejor desempeño fue **AFP Habitat** para la cual en el 2,24% de los trámites pendientes presentaba una demora de más de 2 meses en este tipo de solicitud, seguida por **AFP Cuprum** con 2,29% de los casos con más de dicha demora. La Administradora que registró el mayor porcentaje de casos de solicitudes de vejez edad con más de 2 meses de tramitación fue **AFP Planvital** (14,33%). Cabe señalar que esta variable fue modificada a partir de este año, estableciendo un estándar más exigente de cumplimiento, al disminuir de 3 a 2 meses el parámetro de medición.

² En la medición del área de Trámite de Pensión se consideraron 27 indicadores para cada AFP, con excepción de AFP Modelo, en la cual se incluyeron 20 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 Enero – Abril 2013 ³						
AFP	Capital	Cuprum	Habitat	Modelo	Planvital	Provida
Relación con el Afiliado	6,68	7,33	6,17	5,57	6,04	5,54

En el indicador *“Minutos mensuales disponibles para atender afiliados en forma presencial en agencias especializadas y centros de servicio en las comunas en que la AFP no tiene agencias, en relación al número de afiliados de la misma comuna”*, se observa que **AFP Habitat** presenta el mejor desempeño con 42,84 minutos disponible por afiliado. Las otras AFP se encuentran muy por debajo en su desempeño respecto a este indicador, con valores de 1 minuto por afiliado en el caso de **AFP Cuprum**, que resulta segunda en este indicador, e incluso menores en el caso de las restantes AFP.

Una variable nueva de esta área incorporada en la medición de este cuatrimestre es el *“Porcentaje de claves de seguridad activadas durante el período de medición entre aquellos afiliados que no registraban clave activa...”*, la cual busca medir los esfuerzos de las Administradoras en la entrega de claves de seguridad a afiliados que aún no contaban con ésta, permitiéndoles así realizar trámites a través de la página web de su respectiva AFP. En este indicador **AFP Cuprum** es la que presenta el mejor desempeño en este cuatrimestre, con una activación de claves de seguridad durante este período al 15,14% de los afiliados que no contaban con ésta. Las restantes Administradoras se encuentran muy por debajo en su desempeño respecto a este indicador, con valores que oscilan entre 0,09% (**AFP Modelo** y **AFP Planvital**) y 0,67% en el caso de **AFP Capital**.

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 Enero – Abril 2013 ⁴						
AFP	Capital	Cuprum	Habitat	Modelo	Planvital	Provida
Gestión de Cuentas	8,10	8,16	8,15	6,62	8,03	8,25

³ En la medición del área de Relación con el Afiliado se consideraron 20 indicadores para cada AFP.

⁴ En la medición del área de Gestión de Cuentas se consideraron 25 indicadores para cada AFP.

El indicador *“Porcentaje de registros acreditados por recaudación mixta hasta cuatro días hábiles desde el día de pago de las cotizaciones”*, que busca evaluar la rapidez con que se acreditan las cotizaciones en las cuentas individuales de los afiliados, presenta que para este período de medición, **AFP Provida** es la Administradora con el mejor desempeño, con un 99,82% de los registros de recaudación mixta acreditados en un tiempo igual o menor a 4 días. La siguen en desempeño respecto a este indicador, **AFP Cuprum** y **AFP Planvital**, con 99,61% y 98,97%, respectivamente. La Administradora que se ubicó en el último lugar en este indicador fue **AFP Modelo**, con un 83,16%.

En el indicador *“Tipos de medición de riesgo que se realiza para el análisis de las inversiones de los fondos”*, se observa que todas las Administradoras alcanzan el estándar definido para esta variable, obteniendo todas ellas la nota máxima.

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 segunda medición, se evaluaron **72 variables**, las cuales están relacionadas con diversos servicios que prestan las AFP y que son agrupadas en las áreas de: Trámite de Pensiones (27 variables), Relación con el Afiliado (20 variables) y Gestión de Cuentas (25 variables). AFP Modelo fue incluida en la medición de 65 variables (20 en Trámite de Pensiones, 25 en Gestión de Cuentas y 20 en Relación con el Afiliado); se excluyeron aquellas variables en que esta Administradora, por tener poco tiempo de operaciones, no presentó casos. Para las mediciones de este año 2013 se incorporan 17 nuevos indicadores, de los cuales 13 entraron en vigencia en la presente medición, los restantes se comenzarán a medir en los siguientes cuatrimestres del año, además se eliminaron o modificaron 19 indicadores en relación al año pasado.

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.