

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

Santiago, 29 de noviembre 2013.-

La Superintendencia de Pensiones informó los resultados del Indicador de Calidad de Servicio de las AFP (ICSA), correspondiente a la medición del **cuatrimestre Mayo – Agosto 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 mayo – agosto 2013, **AFP Cuprum** obtuvo el primer lugar en el resultado general, con una medición de 7,83 (en un rango de 1 a 10); seguida por **AFP Habitat** con nota 7,39 y **AFP Capital** con nota 7,13 adjudicándose respectivamente el segundo y tercer lugar. En cuarta, quinta y sexta posiciones resultaron **AFP Planvital** con 6,82, **AFP Provida** con 6,78 y **AFP Modelo** con 6,06.

Por área de servicio, **AFP Cuprum** obtiene la mejor evaluación en el área de *Trámite de Pensiones*, seguida por **AFP Habitat** y **AFP Provida**; **AFP Capital**, 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 Modelo** 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 mayo-agosto 2013 ¹						
AFP	Capital	Cuprum	Habitat	Modelo	Planvital	Provida
Resultado General	7,13	7,83	7,39	6,06	6,82	6,78

¹ En la medición del resultado general se consideraron 75 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 mayo-agosto 2013 ²						
AFP	Capital	Cuprum	Habitat	Modelo	Planvital	Provida
Trámite de Pensiones	6,48	7,45	7,28	5,21	6,62	6,93

Dentro de esta área, una de las variables evaluadas es el porcentaje de trámites pendientes de solicitudes de pensión de vejez edad con más de 2 meses de tramitación. 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 Cuprum** con 1,36% de los trámites pendientes con una demora de más de 2 meses en este tipo de solicitud, seguida por **AFP Habitat** con 2,45% 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 Capital** (8,44%). Cabe señalar que esta variable fue modificada a partir de este año, estableciéndose un estándar más exigente de cumplimiento, al disminuir de 3 a 2 meses el parámetro de medición.

El número de solicitudes de pensión, calificación y reevaluación del grado de invalidez con información incompleta, inconsistente o improcedente en relación al total de solicitudes de este tipo, también es una materia evaluada en el área de Trámite de Pensión. Así, para este cuatrimestre, en este indicador la Administradora que tuvo el mejor desempeño fue **AFP Planvital** con un valor de 0,32%, seguida por **AFP Habitat** con un 0,55%. La Administradora que registró el mayor porcentaje de casos de solicitud de pensión, calificación y reevaluación del grado de invalidez con información incorrecta, inconsistente o improcedente fue **AFP Modelo** (3,26%).

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 mayo-agosto 2013 ³						
AFP	Capital	Cuprum	Habitat	Modelo	Planvital	Provida
Relación con el Afiliado	6,11	7,62	6,46	6,62	5,83	5,36

A partir del cuatrimestre mayo – agosto 2013 se comenzó a medir el indicador “Numero de solicitudes de traspaso de tipo de fondo realizada a través del sitio web de la AFP”, se observa que **AFP Modelo** presenta el mejor desempeño con 95,13% de las solicitudes de cambio de fondo en esa Administradora realizadas por vía web. En este indicador siguen muy de cerca en mejor desempeño las **AFP Cuprum** y **Habitat** con 95,06% y 94,95%, respectivamente. La AFP que presentó el peor desempeño en éste indicador fue **AFP Planvital** con 47,19%.

Otra variable medida en esta área de Relación con el Afiliado dice relación con “el porcentaje de trámites de pensión que registran tiempo de espera inferior a 20 minutos en todas las agencias de atención de público para el tramo horario de mayor demanda por servicio en el Sistema Previsional”. En este indicador **AFP Cuprum** es la que presenta el mejor desempeño en este cuatrimestre, con un 95,88% de los casos atendidos antes de 20 minutos, seguida por **AFP Planvital** con 91,70% de las atenciones de este tipo antes del tiempo señalado. La administradora con peor desempeño en este indicador fue **AFP Habitat** con 77,24% de las atenciones realizadas en el tiempo señalado.

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 mayo-agosto 2013 ⁴						
AFP	Capital	Cuprum	Habitat	Modelo	Planvital	Provida
Gestión de Cuentas	8,68	8,41	8,30	6,23	7,87	7,84

³ En la medición del área de Relación con el Afiliado se consideraron 22 indicadores para cada AFP.

⁴ En la medición del área de Gestión de Cuentas se consideraron 26 indicadores para cada AFP.

El indicador *“Porcentaje promedio de recuperación de DNP”*, muestra que la AFP con mejor desempeño es **AFP Capital**, con un 85,09% de la recuperación en los 6 meses siguientes a su generación, seguida por AFP Planvital con una recuperación en dicho período de 84,29%. La Administradora que se ubicó en el último lugar en este indicador fue **AFP Habitat**, con un 82,94%.

En el indicador *“Tipos de análisis de riesgo de crédito de las inversiones de los Fondos de Pensiones”*, se observa que las **AFP Capital, Cuprum, Habitat y Provida** han alcanzado el estándar requerido por este indicador. **AFP Modelo y Planvital** no han cumplido aún con el estándar requerido.

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 tercera medición, se evaluaron **75 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 (22 variables) y Gestión de Cuentas (26 variables). AFP Modelo fue incluida en la medición de 68 variables (20 en Trámite de Pensiones, 26 en Gestión de Cuentas y 22 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 el primer cuatrimestre de este año y 3 adicionales lo hicieron en el presente cuatrimestre, quedando sólo un indicador por entrar en vigencia, el cual será medido a partir del período septiembre – diciembre 2013.

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.