

**ICSA para Cuatrimestre Septiembre - Diciembre de 2013**  
**Superintendencia de Pensiones da a conocer medición de**  
**Indicador de Calidad de Servicio de las AFP**

**Santiago, 31 de marzo 2014.-**

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 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 septiembre – diciembre 2013, **AFP Cuprum** obtuvo el primer lugar en el resultado general, con una medición de 7,75 (en un rango de 1 a 10); seguida por **AFP Habitat** con nota 7,70 y **AFP Planvital** con nota 7,30 adjudicándose respectivamente el segundo y tercer lugar. En cuarta, quinta y sexta posiciones resultaron **AFP Provida** con 7,26, **AFP Capital** con 7,15 y **AFP Modelo** con 6,55.

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

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 2013 <sup>1</sup>						
AFP	Capital	Cuprum	Habitat	Modelo	Planvital	Provida
Resultado General	7,15	7,75	7,70	6,55	7,30	7,26

<sup>1</sup> En la medición del resultado general se consideraron 76 indicadores para cada AFP, con excepción de AFP Modelo, en la cual se incluyeron 70 indicadores, correspondiendo los 6 indicadores excluidos al área Trámite de Pensión.

## 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 2013 <sup>2</sup>						
AFP	Capital	Cuprum	Habitat	Modelo	Planvital	Provida
Trámite de Pensiones	6,34	6,54	7,31	6,33	6,52	7,69

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 Habitat** con 2,22% de los trámites pendientes con una demora de más de 2 meses en este tipo de solicitud, seguida por **AFP Cuprum** con 2,28% 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** (8,55%). 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 tiempo promedio de demora en tramitar una pensión de sobrevivencia 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 Provida** con un valor de 14,33 días de demora promedio en tramitar este tipo de pensión, seguida por **AFP Habitat** con 18,52 días. La Administradora que registró el mayor número de días promedio en tramitar una pensión de invalidez fue **AFP Capital** (39,50 días promedio).

<sup>2</sup> 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 21 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 2013 <sup>3</sup>						
AFP	Capital	Cuprum	Habitat	Modelo	Planvital	Provida
Relación con el Afiliado	6,93	7,96	7,15	6,63	6,73	5,52

A partir del cuatrimestre septiembre – diciembre 2013 se comenzó a medir el indicador “Número de casos consultados electrónicamente por la Superintendencia a la AFP, los cuales fueron respondidos sin requerimientos de reiteración”. En este primer cuatrimestre de medición se observó una homogeneidad en el desempeño entre las AFP, superando todas ellas el 97% de casos que no requieren reiteración de consulta. **AFP Cuprum** presenta el mejor desempeño con 99,06% en este indicador, seguida por **AFP Capital** con 98,99%. La AFP que presentó el peor desempeño en éste indicador fue **AFP Provida** con 97,55%.

Otra variable medida en esta área de Relación con el Afiliado dice relación con el “Porcentaje de claves de seguridad entregadas hasta el cuarto día hábil desde su solicitud a través del sitio web de la AFP”. En este indicador **AFP Planvital** es la que presenta el mejor desempeño en este cuatrimestre, con un 97,20% de las solicitudes entregadas hasta el cuarto día hábil, seguida por **AFP Habitat** con 78,79%. La administradora con peor desempeño en este indicador fue **AFP Provida** con 44,66% de las atenciones realizadas en el tiempo señalado.

<sup>3</sup> En la medición del área de Relación con el Afiliado se consideraron 23 indicadores para cada AFP.

### 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 2013 <sup>4</sup>						
AFP	Capital	Cuprum	Habitat	Modelo	Planvital	Provida
Gestión de Cuentas	8,19	8,83	8,58	6,65	8,62	8,36

El indicador *“Tiempo promedio en meses de recuperación o aclaración de morosidad presunta”*, muestra que la AFP con mejor desempeño es **AFP Cuprum**, con 1,10 meses promedio, seguida por **AFP Habitat** con un tiempo promedio de recuperación o aclaración de 1,13 meses. La Administradora que se ubicó en el último lugar en este indicador fue **AFP Modelo**, con 1,71 meses promedio.

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

Para acceder al detalle de la presente medición del ICSA, visite [www.spensiones.cl](http://www.spensiones.cl), ícono “Compare AFP”.

<sup>4</sup> En la medición del área de Gestión de Cuentas se consideraron 26 indicadores para cada 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 cuarta medición, se evaluaron **76 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 (23 variables) y Gestión de Cuentas (26 variables). AFP Modelo fue incluida en la medición de 70 variables (21 en Trámite de Pensiones, 26 en Gestión de Cuentas y 23 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.