

ICSA para Cuatrimestre Enero - Abril de 2014
Superintendencia de Pensiones da a conocer medición de
Indicador de Calidad de Servicio de las AFP

Santiago, 29 de julio 2014.-

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 2014**.

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 2014, **AFP Planvital** obtuvo el primer lugar en el resultado general, con una medición de 7,77 (en un rango de 1 a 10); seguida por **AFP Habitat** con nota 7,60 y **AFP Capital** con nota 7,55 adjudicándose respectivamente el segundo y tercer lugar. En cuarta, quinta y sexta posiciones resultaron **AFP Cuprum** con 7,54, **AFP Provida** con 7,21 y **AFP Modelo** con 6,01.

Por área de servicio, **AFP Capital** obtiene la mejor evaluación en el área de *Trámite de Pensiones*, seguida por **AFP Provida** y **AFP Habitat**; **AFP Planvital**, por su parte, obtiene la mejor nota en el área de *Relación con el Afiliado*, seguida por **AFP Habitat** y **AFP Cuprum**. En el área de *Gestión de Cuentas*, la mejor nota es obtenida por **AFP Planvital**, seguida por **AFP Cuprum** 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 Enero – Abril 2014 ¹ | | | | | | |
|--|---------|--------|---------|--------|-----------|---------|
| AFP | Capital | Cuprum | Habitat | Modelo | Planvital | Provida |
| Resultado General | 7,55 | 7,54 | 7,60 | 6,01 | 7,77 | 7,21 |

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, 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. Se incluyen en la medición el tiempo de demora del trámite, las solicitudes de pensión pendientes con umbral de tiempo superior a un rango establecido, disponibilidad de cajas y otros medios no presenciales para el pago de la pensión, entre otros.

| Resultado ICSA Enero – Abril 2014 ² | | | | | | |
|--|---------|--------|---------|--------|-----------|---------|
| AFP | Capital | Cuprum | Habitat | Modelo | Planvital | Provida |
| Trámite de Pensiones | 7,49 | 7,02 | 7,33 | 6,30 | 6,94 | 7,40 |

Dentro de esta área, uno de los indicadores evaluados es el porcentaje de trámites pendientes de solicitudes de pensión de vejez anticipada con más de 2 meses de tramitación. Así, para este cuatrimestre, la Administradora que tuvo el mejor desempeño fue **AFP Planvital** con 0% de los trámites pendientes con más de 2 meses de tramitación, seguida por **AFP Habitat** con 0,8% de los casos. La Administradora que registró el mayor porcentaje de casos de solicitudes de vejez edad con más de 2 meses de tramitación fue **AFP Modelo** (21,42%). 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 vejez”* es una materia evaluada en el área de Trámite de Pensión. Así, para este cuatrimestre, la Administradora que tuvo el mejor desempeño fue **AFP Provida** con un valor de 7,4 días de demora promedio en tramitar este tipo de pensión, seguida por **AFP Planvital** con 8,8 días. La Administradora que registró el mayor número de días promedio en tramitar este tipo de pensión fue **AFP Cuprum** (15,2 días promedio).

Cabe señalar que a la fecha de cierre del cuatrimestre todas las AFP han mejorado el desempeño en el tiempo de demora en tramitar la pensión vejez edad. Por ejemplo, en relación al primer cuatrimestre de 2012, las AFP que disminuyeron en mayor porcentaje dicho tiempo fueron **AFP Planvital, Provida y Cuprum**.

² En la medición del área de Trámite de Pensión se consideraron 25 indicadores para cada AFP, con excepción de AFP Modelo, en la cual se incluyeron 19 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 2014 ³ | | | | | | |
|--|---------|--------|---------|--------|-----------|---------|
| AFP | Capital | Cuprum | Habitat | Modelo | Planvital | Provida |
| Relación con el Afiliado | 6,60 | 7,05 | 7,12 | 5,49 | 7,15 | 5,99 |

Una de las variables que se mide en esta área dice relación con la cantidad de transacciones realizadas por sitio web de la AFP, la cual se divide en indicadores que apuntan a traspasos de afiliados entre AFP, solicitudes de cambios de fondos, solicitudes de retiros de cuentas y reclamos. Los afiliados usan los sitios web en mayor proporción, que otros canales, para realizar solicitudes de cambios de fondo destacando las **AFP Modelo** y **AFP Habitat** con porcentajes de 95,48% y 94,05% de solicitudes de traspaso presentadas vía web.

Otro indicador medido en el 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 96,84% de las solicitudes entregadas hasta el cuarto día hábil, seguida por **AFP Cuprum** con 75,73%. La administradora con peor desempeño en este indicador fue **AFP Provida** con 57,59% de las atenciones realizadas en el tiempo señalado. En términos comparativos, desde el inicio de la medición de este indicador (primer cuatrimestre del año 2012), todas las AFP han mejorado su desempeño, destacando los esfuerzos de **AFP Capital** y **AFP Cuprum**.

³ En la medición del área de Relación con el Afiliado se consideraron 26 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 Enero – Abril 2014 ⁴ | | | | | | |
|--|---------|--------|---------|--------|-----------|---------|
| AFP | Capital | Cuprum | Habitat | Modelo | Planvital | Provida |
| Gestión de Cuentas | 8,45 | 8,49 | 8,29 | 6,26 | 9,12 | 8,10 |

Una de las variables que se mide en esta área corresponde a la gestión que realiza la AFP para la recuperación de las cotizaciones declaradas y no pagadas (DNP). Al respecto, los indicadores que describen el desempeño de este proceso fueron mejorados en este cuatrimestre de tal manera de elevar las exigencias. Uno de los indicadores reporta el *"porcentaje recuperado en pesos de la DNP en el segundo y tercer mes luego de que es generada"*, al respecto **AFP Modelo** lidera el ranking con un 60,55% de recuperación, seguida por **AFP Planvital** con 59,97%.

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 Modelo** alcanzó el estándar requerido por este indicador, el cual tenían con anterioridad las demás AFP.

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

⁴ En la medición del área de Gestión de Cuentas se consideraron 23 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 quinta medición, se evaluaron **74 indicadores**, los cuales están relacionados con diversos servicios que prestan las AFP agrupados en las áreas de: Trámite de Pensiones (25 indicadores), Relación con el Afiliado (26 indicadores) y Gestión de Cuentas (23 indicadores). AFP Modelo fue incluida en la medición de 68 indicadores (19 en Trámite de Pensiones, 23 en Gestión de Cuentas y 26 en Relación con el Afiliado); se excluyeron aquellas variables en que esta Administradora no presentó casos por tener poco tiempo de operaciones.

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.