

ICSA para cuatrimestre enero-abril de 2008

## Superintendencia de Pensiones da a conocer medición de Indicador de Calidad de Servicio de las AFP

**Santiago, 31 de julio 2008.-**

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 del año 2008**.

Los resultados del ICSA permiten a los afiliados conocer el nivel de servicio que presenta su AFP con respecto a las otras Administradoras. Adicionalmente, los afiliados tienen a su disposición, a través del sitio web de la **Superintendencia de Pensiones**, los resultados de cada variable incluida en la medición. De esta forma, aquellos afiliados que tengan interés en algún servicio en particular podrán comparar la calidad exhibida por las distintas AFP en dicho servicio.

En esta oportunidad, AFP Cuprum obtuvo el primer lugar en el resultado general, con una medición de 8,47 (en un rango de 1 a 10); seguida por AFP Capital, con 6,73, y AFP Habitat con 6,66. En cuarta y quinta posiciones resultaron AFP Provida con 6,41 y AFP Planvital con 6,25, respectivamente.

Por área de servicio, AFP Cuprum es la Administradora que obtiene la mejor evaluación en las tres áreas medidas, **Trámite de Pensiones, Gestión de Cuentas y Relación con el Afiliado**, seguida por AFP Capital en las áreas Gestión de Cuentas y Relación con el Afiliado y por AFP Planvital en el área Trámite de Pensiones

Respecto de las dos AFP con menor resultado, cabe mencionar que AFP Provida supera a AFP Planvital en la medición general, debido al mejor desempeño de la primera en las áreas Gestión de Cuentas y Relación con el Afiliado.

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 2008					
AFP	Capital	Cuprum	Habitat	Planvital	Provida
Resultado General	6,73	8,47	6,66	6,25	6,41

## 2) RESULTADOS POR ÁREA DE SERVICIO

### i) Trámite de Pensiones

En esta área, los afiliados pueden comparar el nivel de servicio que las AFP entregan al momento de la realización de trámites relacionados con la obtención de pensiones.

Resultado ICSA Enero - Abril 2008					
AFP	Capital	Cuprum	Habitat	Planvital	Provida
Trámite de Pensiones	5,66	7,54	6,08	6,82	5,56

Dentro de esta área se incluye la variable "Número de Solicitudes de Pensión, Calificación y Reevaluación del Grado de Invalidez con información incompleta, inconsistente, tramitación de solicitudes improcedentes". Esta variable refleja la eficiencia en la tramitación de solicitudes de calificación de invalidez por parte de la Administradora, evaluando los errores en su presentación. En este caso el menor porcentaje de presentación de solicitudes con errores corresponde a AFP Cuprum con un 1,1%, seguida por AFP Provida con un 1,3%. Por su parte las Administradoras que presentan un porcentaje mayor de errores son AFP Habitat 3,5% y AFP Capital 3,3%.

Asimismo, se incluye la variable "Número de solicitudes de pensión de vejez anticipada pendientes con más de 4 meses de tramitación", que refleja la eficiencia de la Administradora en tramitar esta solicitudes de pensión. En este caso, AFP Provida es la Administradora con un menor porcentaje de solicitudes de pensión de vejez anticipada pendientes con más de 4 meses de tramitación sobre el total de trámites de pensión pendientes (4,3%), mientras que el mayor porcentaje corresponde a AFP Planvital (22,1%) y AFP Cuprum (12,1%).

### 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 y el desempeño de la AFP en la entrega de información relevante.

Resultado ICSA Enero - Abril 2008					
AFP	Capital	Cuprum	Habitat	Planvital	Provida
Relación con el Afiliado	6,58	8,97	6,44	5,94	6,34

En esta área se incluye, por ejemplo, la variable "Número de servicios disponibles en el sitio web de la AFP", que mide el número de servicios que permiten al afiliado realizar trámites o reclamos en su AFP, en forma electrónica, como por ejemplo: suscribir formularios de incorporación, efectuar retiros de cotizaciones voluntarias, iniciar el trámite para obtención de pensión y beneficios, etc. Al respecto, AFP Cuprum es la Administradora con el mayor número de servicios habilitados (18) en el período de medición, seguido por las AFP Capital y Provida, con 13 servicios cada una.

Por otra parte, se incluye la variable "Días promedio de atraso en los casos consultados electrónicamente por la Superintendencia a la AFP", que tiene por objeto evaluar la eficiencia de una AFP en la respuesta a los requerimientos de la Superintendencia referidos a reclamos de afiliados. En esta oportunidad, el mejor desempeño lo obtuvo AFP Cuprum (1,4 días promedio de atraso), mientras que el menor resultado lo alcanza AFP Habitat (13 días promedio de atraso).

### iii) Gestión de Cuentas

Finalmente, el área Gestión de Cuentas permite conocer el nivel de servicio de una AFP en la gestión de cuentas de los afiliados y de los recursos administrados.

Resultado ICSA Enero - Abril 2008					
AFP	Capital	Cuprum	Habitat	Planvital	Provida
Gestión de Cuentas	7,95	8,95	7,44	5,95	7,33

Esta área incluye la variable "Tiempo promedio en meses de la recuperación de las cotizaciones declaradas y no pagadas (DNP)", que busca evaluar las gestiones que efectúa la AFP respecto de la cobranza de cotizaciones no pagadas por el empleador a sus trabajadores. Al respecto, las Administradoras Planvital y Provida presentan en este período el menor tiempo promedio en recuperar las cotizaciones declaradas y no pagadas (1,9 meses), mientras que las AFP Habitat y

Capital son las AFP que exhiben el mayor tiempo de recuperación de estas cotizaciones, 2,5 y 2,1 meses, respectivamente.

Adicionalmente en esta área se incluye, la variable “Periodicidad con la que se realizan mediciones de riesgo para el análisis de las inversiones de los Fondos de Pensiones”. En esta evaluación, cuatro AFP del Sistema efectúan mediciones de riesgo de las inversiones de los Fondos diariamente (Capital, Cuprum, Habitat y Provida), mientras que AFP Planvital efectúa una medición de riesgo de forma mensual.

Para acceder al detalle de la segunda medición del ICSA, visite [www.spensiones.cl](http://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 séptima medición, se evaluaron **52 variables**, las cuales están relacionadas con diversos servicios que prestan las AFP y agrupadas en las áreas: Trámite de Pensiones (18 variables), Relación con el Afiliado (16 variables) y Gestión de Cuentas (18 variables).

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 las otras 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 a las otras Administradoras del Sistema.