

ICSA para cuatrimestre mayo - agosto de 2008

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

**Santiago, 30 de noviembre 2008.-**

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 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 8,56 (en un rango de 1 a 10); seguida por AFP Provida con 7,30, y AFP Habitat con 7,01. En cuarta y quinta posiciones resultaron AFP Capital con 6,86 y AFP Planvital con 6,45, respectivamente.

Por área de servicio, AFP Cuprum obtiene la mejor evaluación en dos de las tres áreas medidas, **Gestión de Cuentas** y **Relación con el Afiliado**, mientras que AFP Capital obtiene la mejor evaluación en el área **Trámite de Pensiones**, seguida por AFP Cuprum en esta área. En el área Gestión de Cuentas, el segundo lugar es para AFP Habitat y, en el área Relación con el Afiliado, AFP Provida obtiene el segundo lugar.

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 2008					
AFP	Capital	Cuprum	Habitat	Planvital	Provida
<b>Resultado General</b>	<b>6,86</b>	<b>8,56</b>	<b>7,01</b>	<b>6,45</b>	<b>7,30</b>

## 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 Mayo - Agosto 2008					
AFP	Capital	Cuprum	Habitat	Planvital	Provida
<b>Trámite de Pensiones</b>	<b>7,34</b>	<b>7,31</b>	<b>6,07</b>	<b>6,87</b>	<b>7,08</b>

Dentro de esta área se incluye, por ejemplo, la variable "Tiempo promedio en días en tramitar una solicitud de pensión", que refleja el tiempo que demora cada AFP entre la fecha de la solicitud de pensión y la fecha de emisión del certificado de saldo y su envío al Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de Pensión. En este caso, AFP Cuprum es la Administradora que presenta menos días en promedio para el trámite de las pensiones de vejez edad (14,52 días) y de Sobrevivencia (28,59). En vejez anticipada el menor tiempo lo presenta AFP Capital (31,2 días), mientras que para los trámites de pensión de invalidez, AFP Planvital presenta un menor número de días de tramitación (153,73 días).

Asimismo, se incluye la variable "Número de Solicitudes de Pensión, Calificación y Reevaluación del Grado de Invalidez con información incompleta, inconsistente, tramitación de solicitudes improcedentes, Capítulo IV Circular N° 1.302 o la que en el futuro la modifique o reemplace.", que refleja el número de solicitudes de pensión, calificación y reevaluación del grado de invalidez, ingresadas a las Comisiones Médicas durante el período de medición, que presentan algunos de los problemas mencionados, midiéndose respecto del número total de solicitudes de calificación de invalidez ingresadas a dichas Comisiones. El menor porcentaje de errores corresponde a AFP Provida (0,54%), seguida por AFP Planvital (0,72%). A su vez, el mayor porcentaje de solicitudes de pensión con algún error de los mencionados lo presenta AFP Capital (2,86%).

## 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 Mayo - Agosto 2008					
AFP	Capital	Cuprum	Habitat	Planvital	Provida
Relación con el Afiliado	5,46	8,81	6,68	5,47	6,89

En esta área se incluye, por ejemplo, la variable "Porcentaje de afiliados con clave de seguridad respecto de afiliados totales de la AFP.", que mide el número de claves de seguridad que se han entregado a los afiliados, mecanismo a través del cual los afiliados pueden realizar transacciones que involucran transferencia de fondos en los Sitios Web de las AFP. Con ello se pretende potenciar el uso de Internet para hacer más fluida la interacción entre los afiliados y su AFP. La Administradora que presenta el mayor porcentaje de claves entregadas respecto del total de afiliados a ella, es AFP Cuprum (18,69%), mientras que el menor porcentaje lo presenta AFP Planvital (0,36%).

Por otra parte, se incluye la variable "Número de casos consultados electrónicamente por la Superintendencia de Pensiones a la AFP, que presenten atrasos", que tiene por objeto evaluar la eficiencia de una AFP en la respuesta a los requerimientos de la Superintendencia referidos a reclamos de afiliados. Esta variable se mide respecto de total de casos consultados electrónicamente por la Superintendencia a la AFP y que fueron respondidos por las AFP durante el período de medición. En esta oportunidad, el mejor desempeño lo obtuvo AFP Habitat (1,9% de casos con atrasos en la respuesta), mientras que el menor resultado lo alcanza AFP Planvital (73,02% de casos atrasados).

## 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 Mayo - Agosto 2008					
AFP	Capital	Cuprum	Habitat	Planvital	Provida
Gestión de Cuentas	7,62	9,57	8,25	6,90	7,88

Esta área incluye, por ejemplo, la variable "Porcentaje de recursos acreditados en las cuentas personales", que corresponde al total de cotizaciones, depósitos o aportes que fueron

efectivamente acreditados en las cuentas personales de los afiliados, en el mismo mes de su recaudación y hasta el décimo día hábil del mes siguiente, sobre el total de lo recaudado en el mes. En este caso, los mayores porcentajes de acreditación los presentan las AFP Cuprum con un 99,86% y AFP Habitat con un 99,24%. El menor porcentaje corresponde a AFP Planvital con un 97,33% de los recursos acreditados en el período.

Adicionalmente, en esta área se incluye, la variable "Tiempo promedio en meses de la recuperación de la DNP", que mide la eficiencia en la gestión de las Administradoras en la recuperación de las Cotizaciones Declaradas y no Pagadas (DNP). En esta evaluación, los menores tiempos de recuperación los presentan AFP Planvital y AFP Provida, ambas con 1,85 meses en promedio. Por su parte, el mayor número de meses en recuperar las DNP lo presenta AFP Habitat con 2,5 meses.

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.