

ICSA para Cuatrimestre Septiembre - Diciembre de 2008
Superintendencia de Pensiones da a conocer medición de Indicador de Calidad de Servicio de las AFP

Santiago, 31 de marzo 2009.-

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 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 8,58 (en un rango de 1 a 10); seguida por AFP Capital con 7,62, y AFP Provida con 7,59. En cuarta y quinta posiciones resultaron AFP Habitat con 7,40 y AFP Planvital con 6,67, 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 Provida obtiene la mejor evaluación en el área **Trámite de Pensiones**, seguida por AFP Capital 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 Septiembre - Diciembre 2008					
AFP	Capital	Cuprum	Habitat	Planvital	Provida
Resultado General	7,62	8,58	7,40	6,67	7,59

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 Septiembre -Diciembre 2008					
AFP	Capital	Cuprum	Habitat	Planvital	Provida
Trámite de Pensiones	7,83	7,44	6,55	6,90	7,86

Dentro de esta área se incluye, por ejemplo, la variable *“Número de solicitudes de pensión de vejez edad pendientes con más de 4 meses de tramitación”*, que refleja el número de solicitudes de pensión de vejez edad de los afiliados de una AFP que se encuentran pendientes después de transcurridos 4 meses. En este caso, AFP Capital es la Administradora con un menor porcentaje de solicitudes de pensión de vejez edad pendientes con más de 4 meses de tramitación (0,83% sobre el total de trámites de pensión pendientes), mientras que el mayor porcentaje corresponde a AFP Habitat (11,01% del total de trámites de pensión pendientes).

Asimismo, se incluye la variable *“Tiempo promedio en días en tramitar Garantía Estatal de Vejez.”*, que corresponde al tiempo promedio transcurrido entre el devengamiento (fecha de solicitud) y trámite de Garantía Estatal. El menor tiempo promedio corresponde a AFP Cuprum (17,67 días), seguida por AFP Planvital (62,77 días). A su vez, el mayor número de días promedio de trámite de la garantía Estatal de Vejez, corresponde a AFP Provida (89,03 días).

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 Septiembre – Diciembre 2008					
AFP	Capital	Cuprum	Habitat	Planvital	Provida
Relación con el Afiliado	6,58	8,62	6,73	5,73	6,94

En esta área se incluye, por ejemplo, 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 Habitat (1 día promedio de atraso), mientras que el menor resultado lo alcanza AFP Planvital (10,33 días promedio de atraso).

Se incluye también en esta área la variable *“Número de afiliados con Cartolas Cuatrimestrales devueltas”*, que tiene por objeto evaluar si los afiliados de la AFP son informados periódicamente por ésta, respecto de sus cuentas individuales. Al respecto, AFP Cuprum es la Administradora con el menor porcentaje de cartolas devueltas en el período de medición (2,49%), mientras que AFP Habitat es quién muestra el mayor porcentaje de cartolas devueltas (13,96%).

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 ICESA Septiembre - Diciembre 2008					
AFP	Capital	Cuprum	Habitat	Planvital	Provida
Gestión de Cuentas	8,32	9,68	8,84	7,27	7,90

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 el mayor porcentaje acreditado lo presenta AFP Cuprum con un 99,86%, seguida por AFP Habitat con un 99,45% de los recursos acreditados en las cuentas de los afiliados. El menor porcentaje corresponde a AFP Planvital con un 98,06% de los recursos acreditados en el período.

Asimismo, se incluye la variable *“Porcentaje promedio 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, en los seis primeros meses luego de generada la DNP. Al respecto, la Administradora Cuprum presenta en este período el mayor porcentaje promedio de recuperación de las cotizaciones declaradas y no pagadas (81,02% de la DNP generada), mientras que las AFP Habitat y Provida son las AFP que exhiben el menor porcentaje de recuperación de estas cotizaciones (77,16% y 76,25% de la DNP generada, respectivamente).

Para acceder al detalle de la segunda medición del ICESA, 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 novena 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.