

ICSA para Cuatrimestre Septiembre - Diciembre de 2009

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

Santiago, 31 de marzo 2010.-

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 2009**.

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**, en donde podrán encontrar los resultados de cada variable incluida en cada medición.

En esta oportunidad, en el cuatrimestre septiembre – diciembre 2009, 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 8,05 y AFP Habitat con 8,01. En cuarta y quinta posiciones resultaron AFP Provida con 7,60 y AFP Planvital con 6,45.

Por área de servicio, AFP Cuprum obtiene la mejor evaluación en las áreas de **Gestión de Cuentas y Relación con el Afiliado**, seguida por AFP Habitat y AFP Provida, respectivamente. En el área **Trámite de Pensiones**, AFP Capital obtiene la mejor evaluación, seguida por AFP Cuprum.

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 2009					
AFP	Capital	Cuprum	Habitat	Planvital	Provida
Trámite de Pensiones	8,05	8,58	8,01	6,45	7,60

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 2009					
AFP	Capital	Cuprum	Habitat	Planvital	Provida
Trámite de Pensiones	8,38	8,07	7,96	6,13	7,34

Dentro de esta área se incluye, por ejemplo, la variable *“Número de Solicitudes de Pensión, Calificación de Invalidez y Reevaluación del Grado de Invalidez con información incompleta, inconsistente y tramitación de solicitudes improcedentes”*. La medición de esta variable refleja la eficiencia en la tramitación de solicitudes de calificación de invalidez por parte de las Administradoras, evaluando los errores en su presentación. En este cuatrimestre, el menor porcentaje de presentación de solicitudes con errores corresponde a AFP Cuprum con un 0,24%, seguida por AFP Provida con un 0,86% de errores. Aquellas Administradoras, por otro lado, que presentaron los mayores porcentajes de errores en esta medición fueron AFP Habitat con un 1,44% y AFP Capital con un 1,60%.

También se incluye en esta área la variable *“Número de Certificados de Saldo cuyo ingreso en el Scomp fue rechazado por presencia de errores”*. Ésta corresponde al número de certificados de saldo enviados por la AFP al Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de Pensión (SCOMP) que presentan algún dato erróneo, provocando su rechazo y retrasando el trámite de pensión. En esta medición, la Administradora que presentó el menor porcentaje de certificados de saldo con errores fue AFP Habitat con 0% seguida por AFP Cuprum con 0,11%. Por otro lado, AFP Planvital fue la que presentó el mayor porcentaje de certificados de saldo con errores que motivaron su rechazo (8,72%).

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 2009					
AFP	Capital	Cuprum	Habitat	Planvital	Provida
Relación con el Afiliado	7,40	8,66	6,80	5,66	7,42

En esta área se incluye como variable, por ejemplo, "*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. En este cuatrimestre, AFP Cuprum y AFP Capital son las Administradoras que tienen el mayor número de servicios habilitados en la Web (18), mientras que AFP Provida es la que presenta el menor número de servicios (12).

La variable "*Días promedio de atraso en los casos consultados electrónicamente por la Superintendencia a la AFP*" tiene por objeto evaluar la eficiencia de una AFP en la respuesta a los requerimientos de la Superintendencia referidos a reclamos de afiliados. El mejor resultado lo obtuvo AFP Capital con 1,43 días promedio, mientras que el menor resultado fue de AFP Planvital con 25 días promedio de atraso.

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 2009					
AFP	Capital	Cuprum	Habitat	Planvital	Provida
Gestión de Cuentas	8,22	9,05	9,04	7,42	8,02

Esta área incluye, por ejemplo, la variable "*Tiempo promedio en meses de la recuperación de la DNP*", que busca evaluar las gestiones realizadas por las AFP respecto de la cobranza de cotizaciones no pagadas por el empleador a sus trabajadores. Al respecto, las AFP Provida y Planvital son las que obtuvieron el menor tiempo promedio en recuperar las cotizaciones no pagadas (1,80 y 1,88 meses promedio, respectivamente); AFP Cuprum fue la que obtuvo el mayor tiempo de recuperación (1,995 meses promedio).

También en esta área se incluye la variable "*Porcentaje de recursos acreditados en las cuentas personales*" que corresponde al total de cotizaciones, depósitos y aportes que fueron efectivamente acreditados en las cuentas personales de los afiliados. En esta medición, los mayores porcentajes de acreditación los presentan AFP Cuprum y AFP Capital con un 99,86% y 99,66% de acreditación. Los menores porcentajes de acreditación fueron los obtenidos por AFP Provida y AFP Planvital con 99,50% y 99,37%, respectivamente.

Para acceder al detalle de la presente medición del ICOSA, 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 duodécima medición, se evaluaron **57 variables**, las cuales están relacionadas con diversos servicios que prestan las AFP y agrupadas en las áreas: Trámite de Pensiones (21 variables), Relación con el Afiliado (16 variables) y Gestión de Cuentas (20 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 todas las Administradoras. De esta forma, el Indicador de Calidad de Servicio de las Administradoras de Fondos de Pensiones (ICOSA) corresponde a una medición relativa del nivel de servicio de las AFP.

La medición del ICOSA 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.