

ICSA para Cuatrimestre Enero - Abril de 2010
Superintendencia de Pensiones da a conocer medición de Indicador de Calidad de Servicio de las AFP

Santiago, 30 de julio 2010.-

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 2010**.

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 2010, AFP Cuprum obtuvo el primer lugar en el resultado general, con una medición de 7,81 (en un rango de 1 a 10); seguida por AFP Capital con 7,48 y AFP Habitat con 7,26. En cuarta y quinta posiciones resultaron AFP Provida con 6,54 y AFP Planvital con 6,31.

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

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 2010					
AFP	Capital	Cuprum	Habitat	Planvital	Provida
	7,48	7,81	7,26	6,31	6,54

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 Enero – Abril 2010					
AFP	Capital	Cuprum	Habitat	Planvital	Provida
Trámite de Pensiones	7,13	7,82	6,87	5,23	5,75

Dentro de esta área se incluye, por ejemplo, la variable "*Tiempo promedio en días en tramitar Garantía Estatal de Pensión de Vejez*", que corresponde al tiempo promedio transcurrido entre el devengamiento (fecha de solicitud) y trámite de Garantía Estatal de Vejez. El menor tiempo promedio en días para esta medición lo registró AFP Habitat (38,76 días), seguida por AFP Capital (47,37 días). A su vez, el mayor número de días promedio de trámite de Garantía Estatal de Vejez, corresponde a AFP Provida (87,74 días).

También se incluye en esta área 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 Habitat es la Administradora que presenta menos días en promedio para el trámite de las pensiones de vejez edad (11,61 días), vejez anticipada (25,54 días) y sobrevivencia (35,93 días). Por otro lado, las Administradoras que presentan los mayores tiempos promedio en tramitar una solicitud de pensión son AFP Planvital para el trámite de pensiones de vejez edad (34,71 días) y vejez anticipada (61,29 días) y AFP Provida para el trámite de pensión de sobrevivencia (70,77 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 Enero – Abril 2010					
AFP	Capital	Cuprum	Habitat	Planvital	Provida
Relación con el Afiliado	7,51	8,04	7,16	7,12	7,85

En esta área se incluye como variable, por ejemplo el "*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 (4,07%) seguida por AFP Capital con un 4,75% de cartolas devueltas en el período. AFP Planvital es la Administradora que muestra el mayor porcentaje de cartolas devueltas en el período de medición (11,39%).

La variable "*Nota promedio obtenida por el personal de ventas contratado en el examen de ingreso realizado*" tiene por objeto evaluar el nivel de conocimiento del personal de ventas que contrata una AFP. Al respecto, los mejores puntajes promedio los obtienen el personal contratado por las AFP Habitat (83,43 puntos) y AFP Capital (82,48 puntos), mientras que el menor resultado lo alcanza el personal contratado por AFP Planvital (72,65 puntos).

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 ICESA Enero – Abril 2010					
AFP	Capital	Cuprum	Habitat	Planvital	Provida
Gestión de Cuentas	7,82	7,59	7,74	6,68	6,11

Esta área incluye, por ejemplo, la variable "*Frecuencia con la que se realizan mediciones de riesgo para el análisis de las inversiones de los Fondos de Pensiones*". En esta evaluación, todas las AFP del Sistema efectúan mediciones de riesgo de las inversiones de los Fondos diariamente, semanalmente y mensualmente.

También en esta área se incluye la variable "*Número de reclamos interpuestos en la AFP en el período de medición, Circular N° 650*". Esta variable tiene por objeto evaluar el número de reclamos por anomalías que afecten a algún trabajador en el Sistema de Pensiones, que sea presentado por escrito, con identificación del reclamante y que se refiera a alguna de las siguientes materias: identidad del trabajador o de su empleador, remuneración imponible, afiliación, cotizaciones, ahorro voluntario, cuenta personal, carpeta individual, comisiones, rezagos, libreta, cartola, traspasos y cobranza. El menor porcentaje de reclamos en relación al número de afiliados de cada AFP, corresponde a AFP Planvital (0,0000%), seguida por AFP Habitat (0,0003%). El mayor porcentaje de reclamos corresponde a AFP Cuprum (0,0008%).

[Ver detalle de la presente medición del ICESA](#)

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 décimo tercera medición, se evaluaron **60 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 (19 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 (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.