

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

Santiago, 30 de noviembre 2010.-

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 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.

El Índice de Calidad de Servicio de este cuatrimestre no incluyó a AFP Modelo, dado que esta administradora inició sus actividades en agosto de 2010, por lo que no cuenta con suficiente información para incluirla en esta medición.

En esta oportunidad, en el cuatrimestre mayo – agosto 2010, AFP Cuprum obtuvo el primer lugar en el resultado general, con una medición de 7,80 (en un rango de 1 a 10); seguida por AFP Capital con 7,42 y AFP Habitat con 7,35. En cuarta y quinta posiciones resultaron AFP Provida con 6,70 y AFP Planvital con 6,66.

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 Capital, respectivamente. En el área **Trámite de Pensiones**, AFP Habitat obtiene la mejor evaluación, seguida por AFP Capital.

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 2010					
AFP	Capital	Cuprum	Habitat	Planvital	Provida
	7,42	7,80	7,35	6,66	6,70

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 Mayo – Agosto 2010					
AFP	Capital	Cuprum	Habitat	Planvital	Provida
Trámite de Pensiones	7,16	7,15	7,49	6,34	5,56

Dentro de esta área se incluye, entre otras, la variable "Número de trámites de pensión con Certificado de Saldo o Ficha de Cálculo pendiente de emitir, con más de "x" meses". Esta variable corresponde al número de trámites de pensión con certificado de saldo o ficha de cálculo pendientes de emitir, cuyo tiempo de tramitación, contado desde la fecha de solicitud de pensión hasta la fecha de medición del Índice de Calidad, lleve más de 3 meses pendiente en el caso de Solicitudes de Pensión de Vejez Edad, Vejez Anticipada y Pensión de Sobrevivencia y más de 6 meses en el caso de Solicitud de Reevaluación de Invalidez con un segundo dictamen y Solicitud de Pensión de Invalidez con un único dictamen. En este cuatrimestre, **AFP Cuprum** es la Administradora que presenta los menores porcentajes de solicitudes de pensión pendientes en los casos de vejez edad (3,11%), reevaluación de invalidez con un segundo dictamen (12,09%) y pensión de invalidez con un único dictamen (11,89%). Por su parte, la Administradora que presenta el menor porcentaje de solicitudes de pensión de vejez anticipada pendientes es **AFP Habitat** (1,99%). Por último, **AFP Planvital** es la que presenta el menor porcentaje en solicitudes de pensión de sobrevivencia pendientes con más de 3 meses de tramitación (4,94%).

Otra variable medida en esta área corresponde al "Número de Solicitudes de Pensión, Calificación y reevaluación del Grado de Invalidez con incumplimiento de los plazos normados para el proceso de calificación de invalidez". En este caso, **AFP Cuprum** fue la Administradora que obtuvo el menor porcentaje de incumplimiento de plazos (0,11%), ubicándose en el primer lugar, seguida por **AFP Provida** (0,29%). La AFP que obtuvo el mayor porcentaje en esta variable, ocupando el último lugar fue **AFP Capital** (0,59%).

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 Mayo – Agosto 2010					
AFP	Capital	Cuprum	Habitat	Planvital	Provida
Relación con el Afiliado	7,54	7,56	6,73	6,92	7,25

En la variable "Número de días de atraso en el envío de las cartolas cuatrimestrales resumidas" en este cuatrimestre ninguna AFP presentó atrasos en el envío de la cartola cuatrimestral, por lo tanto, todas obtuvieron el puntaje máximo.

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 Capital** (88,12 puntos) y **AFP Provida** (85,37 puntos), mientras que el menor resultado lo alcanza el personal contratado por **AFP Planvital** (71,76 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 ICSA Mayo – Agosto 2010					
AFP	Capital	Cuprum	Habitat	Planvital	Provida
Gestión de Cuentas	7,59	8,73	7,74	6,81	7,53

Esta área incluye, por ejemplo, la variable "Tiempo promedio de acreditación de las cuentas personales de los afiliados", que mide el promedio de días que transcurre entre el día de pago de las cotizaciones previsionales y el día de su acreditación en las respectivas cuentas personales. Este cuatrimestre, la Administradora que registró el menor número de días promedio fue AFP Habitat (5,97 días promedio), seguida por AFP Capital con 6,07 días promedio. Por otro lado, AFP Provida fue la Administradora que tuvo el mayor tiempo de acreditación de las cuentas personales (7,14 días promedio).

También en esta área se incluye la variable "Número de reclamos interpuestos en la AFP en el período de medición, remitidos por la Superintendencia, 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 en este cuatrimestre, corresponde a **AFP Cuprum** y **AFP Habitat** (0,0002%), seguida por **AFP Provida** (0,0005%). El mayor porcentaje de reclamos corresponde a **AFP Planvital** (0,0008%).

Para acceder al detalle de la presente medición del ICSA, 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 décimo cuarta medición, se evaluaron **66 variables**, las cuales están relacionadas con diversos servicios que prestan las AFP y agrupadas en las áreas: Trámite de Pensiones (25 variables), Relación con el Afiliado (19 variables) y Gestión de Cuentas (22 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.