

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

Santiago, 31 de marzo 2011.-

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 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 ésta inició actividades en agosto de 2010, por lo que no se tiene suficiente información para incluirla en la medición.

En esta oportunidad, en el cuatrimestre septiembre – diciembre 2010, AFP Cuprum obtuvo el primer lugar en el resultado general, con una medición de 8,23 (en un rango de 1 a 10); seguida por AFP Capital con 8,14 y AFP Provida con 7,63. En cuarta y quinta posiciones resultaron AFP Habitat con 7,55 y AFP Planvital con 7,45.

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 Capital y AFP Provida, 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 Septiembre – Diciembre 2010					
AFP	Capital	Cuprum	Habitat	Planvital	Provida
	8,14	8,23	7,55	7,45	7,63

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 2010					
AFP	Capital	Cuprum	Habitat	Planvital	Provida
Trámite de Pensiones	7,97	7,24	8,25	7,23	6,90

Dentro de las variables incluidas en esta área, se encuentra el "*Tiempo promedio en tramitar una solicitud de pensión de vejez anticipada*". Esta variable 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 (SCOMP). En este cuatrimestre, **AFP Capital** fue la Administradora que presentó el menor tiempo (30,6 días promedio) en tramitar la solicitud de pensión de vejez anticipada, seguida por **AFP Provida** la que tardó, en promedio, 34 días. Por otra parte, la Administradora que presentó el mayor tiempo promedio en tramitar la solicitud de pensión fue **AFP Planvital** la que demoró, en promedio, 51 días.

Otra variable incluida 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*". La medición de esta variable refleja la eficiencia en la tramitación de solicitudes de calificación de invalidez por parte de las Administradoras. En esta medición, **AFP Cuprum** fue la Administradora que obtuvo el menor porcentaje de incumplimiento de plazos (0,12%), ubicándose en el primer lugar, seguida por **AFP Provida** que presentó un 0,16% de incumplimiento. La AFP que obtuvo el mayor porcentaje en esta variable, ocupando el último lugar fue **AFP Capital** con un 0,35% de incumplimiento.

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 2010					
AFP	Capital	Cuprum	Habitat	Planvital	Provida
Relación con el Afiliado	7,71	8,69	6,70	7,78	7,87

Un ejemplo de las variables medidas en esta área es el “Número de casos consultados electrónicamente por la Superintendencia a la AFP que presenten atrasos” la cual evalúa la eficiencia de una AFP en la respuesta a los requerimientos de la Superintendencia referidos a reclamos de afiliados. En el cuatrimestre en medición, **AFP Provida** fue la Administradora que obtuvo el primer lugar con el 0,84% de casos respondidos con atraso, seguida por **AFP Cuprum** que tuvo en este cuatrimestre 3,45% de casos respondidos con atraso. **AFP Habitat** fue la Administradora que obtuvo la menor calificación, registrando un 69,5% de casos respondidos con atraso.

La variable “Número de afiliados con cartolas cuatrimestrales devueltas” tiene por objeto evaluar si los afiliados de la AFP son informados periódicamente por ésta, respecto de sus cuentas individuales. Al respecto, **AFP Planvital** fue la Administradora que obtuvo la mejor calificación con el 2,15% de las cartolas devueltas, seguida por **AFP Capital** con el 4,35% de las cartolas devueltas. **AFP Habitat** fue la Administradora que registró, en este cuatrimestre, el mayor porcentaje de cartolas cuatrimestrales devueltas (7,88%).

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 2010					
AFP	Capital	Cuprum	Habitat	Planvital	Provida
Gestión de Cuentas	8,72	8,97	7,49	7,42	8,23

Esta área incluye, entre otras, la variable “Porcentaje promedio 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. En esta medición, la Administradora que registró el mayor porcentaje fue **AFP Habitat** con un 81,4% de recuperación, seguida por **AFP Cuprum** con un porcentaje de recuperación del 79,8%. Por otro lado, **AFP Provida** fue la Administradora que presentó el menor porcentaje de recuperación en este cuatrimestre (75,7%).

También en esta área se incluye la variable “Sanciones de censura por temas relacionados con administración de cuentas”. En este cuatrimestre, ninguna AFP presentó sanciones en esta área, por lo que todas obtuvieron el puntaje máximo.

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 quinta medición, se evaluaron **66 variables**, las cuales están relacionadas con diversos servicios que prestan las AFP y que son agrupadas en las áreas de: 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.