

ICSA para Cuatrimestre Enero - Abril de 2011
Superintendencia de Pensiones da a conocer medición de Indicador de Calidad de Servicio de las AFP

Santiago, 29 de julio 2011.-

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 2011**.

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 enero – abril 2011, **AFP Capital** obtuvo el primer lugar en el resultado general, con una medición de 7,81 (en un rango de 1 a 10); seguida por **AFP Cuprum** con 7,80 y **AFP Provida** con 7,14. En cuarta y quinta posiciones resultaron **AFP Planvital** con 6,90 y **AFP Habitat** con 6,82.

Por área de servicio, **AFP Capital** obtiene la mejor evaluación en el área de *Trámite de Pensiones* seguida por AFP Cuprum y AFP Habitat; en el área de *Gestión de Cuentas*, fue **AFP Provida** la que obtuvo el primer lugar en esta medición seguida por AFP Capital y AFP Cuprum. Por último en el área de *Relación con el Afiliado*, **AFP Cuprum** obtuvo la mejor calificación, seguida por AFP Planvital y AFP Provida.

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 2011					
AFP	Capital	Cuprum	Habitat	Planvital	Provida
	7,81	7,80	6,82	6,90	7,14

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 2011					
AFP	Capital	Cuprum	Habitat	Planvital	Provida
Trámite de Pensiones	7,91	7,54	6,72	6,04	5,94

Un ejemplo de las variables incluidas en esta área y que se comenzó a medir a partir de este cuatrimestre es el "Número de afiliados con cartas devueltas para solicitud de reevaluación del grado de invalidez". Esta variable mide el número de afiliados cuyas cartas de llamado a solicitar reevaluación del grado de invalidez luego de tres años desde la fecha de emisión del primer dictamen de invalidez fueron devueltas a la fecha de medición. En esta primera medición, **AFP Habitat** fue la Administradora que presentó el menor porcentaje de afiliados con cartas devueltas (3,8961%), seguida por **AFP Cuprum** con un 5,7971% de cartas devueltas. Por otra parte, la Administradora que presentó el menor desempeño en esta variable durante este cuatrimestre fue **AFP Provida** con un 34,3267% de afiliados con cartas devueltas.

Otra variable incluida en esta área corresponde al "Número de certificados de Saldo cuyo ingreso en el SCOMP fue rechazado por presencia de errores" que corresponde al número de certificados de Saldo enviados por la AFP al Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de Pensión (SCOMP) que tenían algún dato erróneo, lo que provocó su rechazo, y por ende un retraso en el trámite de pensión. En esta medición, **AFP Cuprum** fue la Administradora que obtuvo el menor porcentaje de certificados de saldo rechazados (0,0203%), seguida por **AFP Habitat** con un 0,1701%. En último lugar se ubicó **AFP Planvital** la que presentó el mayor porcentaje de rechazo de certificados de saldo por presencia de errores (1,4756%).

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 Enero – Abril 2011					
AFP	Capital	Cuprum	Habitat	Planvital	Provida
Relación con el Afiliado	7,87	8,61	6,82	8,48	7,99

La variable "Número de consultas que se efectuaron a través del sitio Web de la Superintendencia y que fueron formuladas previamente a la AFP" es una de las que se mide dentro de esta área y que evalúa las consultas que, de acuerdo a sus características pueden ser resueltas por la Administradora, específicamente en temas de gestión de cuentas y trámites de pensiones. En el cuatrimestre en medición, **AFP Planvital** fue la Administradora que obtuvo el primer lugar, la que no presentó ningún caso por este concepto (0%), seguida por **AFP Provida** con un 56,5217% de consultas hechas a través del sitio Web de la Superintendencia y que habían sido formuladas antes a la AFP. **AFP Habitat**, por otro lado, fue la Administradora que obtuvo la menor calificación, registrando un 58,0645% de este tipo de consultas.

Por su parte, la variable "Número de solicitudes de clave de seguridad realizadas a través del sitio Web de la AFP, entregadas fuera de plazo" tiene por objeto evaluar el número de claves de seguridad que han sido solicitadas por los afiliados a las AFP a través de sus sitios Web y que han sido despachadas fuera del plazo establecido en la normativa. Esta clave permite a los afiliados realizar transacciones que involucran, por ejemplo transferencia de fondos en los Sitios Web de las AFP. Con ello se pretende potenciar el uso de Internet como un medio de comunicación entre los afiliados y su AFP. En esta medición, **AFP Planvital** y **AFP Capital** fueron las Administradoras que obtuvieron la mejor calificación con el 0% de claves de seguridad despachadas fuera de plazo. **AFP Habitat** fue la Administradora que registró, en este cuatrimestre, el mayor porcentaje de claves de seguridad despachadas fuera de plazo (54,1311%).

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 Enero – Abril 2011					
AFP	Capital	Cuprum	Habitat	Planvital	Provida
Gestión de Cuentas	7,65	7,51	6,92	6,71	7,84

Esta área incluye, entre otras, la variable "Porcentaje promedio de la recuperación o aclaración de la morosidad presunta", que busca evaluar el porcentaje de recuperación o aclaración de las cotizaciones, depósitos y aportes que no fueron pagados ni declarados y donde no existe aviso de término de la relación laboral que justifique su omisión. En esta medición, la Administradora que registró el mayor porcentaje fue **AFP Provida** con un 96,8957% de recuperación, seguida por **AFP Planvital** con un porcentaje de recuperación del 42,8209%. Por otro lado, **AFP Capital** fue la Administradora que presentó el menor porcentaje de recuperación en este cuatrimestre (25,0619%).

También en esta área se incluye la variable "*Tiempo promedio en días de acreditación de cuentas personales*" que mide el promedio de días que transcurre entre el día de pago de las cotizaciones y el día de su acreditación en las respectivas cuentas personales. En este cuatrimestre, **AFP Capital** fue la Administradora que registró el menor tiempo promedio de acreditación en las cuentas personales con 5,6114 días, seguida por **AFP Cuprum** con 6,0671 días promedio. La Administradora que registró el mayor tiempo promedio en este cuatrimestre fue **AFP Provida** con 6,4851 días de acreditación en las cuentas personales.

Para acceder al detalle de la presente medición del ICSPA, 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 sexta medición, se evaluaron **67 variables**, las cuales están relacionadas con diversos servicios que prestan las AFP y que son agrupadas en las áreas de: Trámite de Pensiones (26 variables), Relación con el Afiliado (17 variables) y Gestión de Cuentas (24 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.