

ICSA para Cuatrimestre Mayo - Agosto de 2011

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

Santiago, 30 de noviembre 2011.-

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 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 mayo – agosto 2011, **AFP Cuprum** obtuvo el primer lugar en el resultado general, con una medición de 8,43 (en un rango de 1 a 10); seguida por **AFP Capital** con 8,30 y **AFP Provida** con 7,84. En cuarta y quinta posiciones resultaron **AFP Habitat** con 7,33 y **AFP Planvital** con 7,16.

Por área de servicio, **AFP Capital** obtiene la mejor evaluación en las áreas de *Trámite de Pensiones* y *Gestión de Cuentas* seguida por AFP Cuprum y AFP Provida, respectivamente; en el área de *Relación con el Afiliado*, fue **AFP Cuprum** la que obtuvo el primer lugar en esta medición seguida por AFP Provida y 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 Mayo – Agosto 2011					
AFP	Capital	Cuprum	Habitat	Planvital	Provida
	8,30	8,43	7,33	7,16	7,84

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 2011					
AFP	Capital	Cuprum	Habitat	Planvital	Provida
Trámite de Pensiones	8,48	8,22	7,07	6,93	7,11

Esta área incluye, por ejemplo, la variable “Número de Solicitudes de Pensión, Calificación y Reevaluación del Grado de Invalidez con información incompleta o inconsistente”, la cual refleja la eficiencia en la tramitación de solicitudes de calificación de invalidez por parte de las Administradoras. En este período, **AFP Planvital** fue la Administradora que presentó el menor porcentaje (0,31%) de Solicitudes de Pensión, Calificación y Reevaluación del Grado de Invalidez con información incompleta o inconsistente, seguida por **AFP Cuprum** con un 1,30%. Por otra parte, la Administradora que presentó el menor desempeño en esta variable durante este cuatrimestre fue **AFP Provida** con un 1,93% de Solicitudes de Pensión, Calificación y Reevaluación del Grado de Invalidez que presentaban información incompleta o inconsistente.

Otra de las variables incluidas en esta área, corresponde al “Tiempo promedio en tramitar una solicitud de pensión de vejez edad”. 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 (17 días promedio) en tramitar la solicitud de pensión de vejez edad, seguida por **AFP Habitat** la que tardó, en promedio, 18,70 días. En cambio, la Administradora que presentó el mayor tiempo promedio en tramitar la solicitud de pensión fue **AFP Planvital** la que demoró, en promedio, 25,87 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 por parte de los afiliados y el desempeño de la AFP en la entrega de información relevante.

Resultado ICSA Mayo – Agosto 2011					
AFP	Capital	Cuprum	Habitat	Planvital	Provida
Relación con el Afiliado	7,71	9,11	7,94	7,55	8,22

La variable “*Respuesta de la Administradora a las consultas de los afiliados*” es una de las que se mide dentro de esta área y evalúa el porcentaje de consultas que fueron efectuadas a la Superintendencia a través de su sitio Web y que habían sido previamente realizadas a las Administradoras, considerando que estas consultas, de acuerdo a sus características, sí podrían ser resueltas por las AFP. En el cuatrimestre en medición, **AFP Cuprum** fue la Administradora que obtuvo el primer lugar, presentando un 35,14% de consultas por este concepto, seguida por **AFP Provida** con un 37,84% de consultas hechas a través del sitio Web de la Superintendencia y que habían sido formuladas antes a la AFP. Por otro lado, la Administradora que obtuvo la menor calificación en esta medición fue **AFP Planvital**, con un 100% de este tipo de consultas.

Por su parte, la variable “*Días hábiles promedio de atraso en los casos consultados electrónicamente por la Superintendencia a la AFP*” tiene por objeto evaluar los días promedio de atraso que las Administradoras registran en las respuestas a los casos que son consultados por los afiliados a través de la Superintendencia. En esta oportunidad, las Administradoras que mostraron el mejor desempeño fueron **AFP Provida** y **AFP Cuprum**, registrando, en promedio, 1 día hábil de atraso en las consultas realizadas por el organismo fiscalizador. **AFP Planvital** fue la Administradora que mostró, para este cuatrimestre, la mayor cantidad de días de atraso (13,93).

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 2011					
AFP	Capital	Cuprum	Habitat	Planvital	Provida
Gestión de Cuentas	8,46	8,27	7,25	7,18	8,40

Esta área incluye, entre otras, la variable “*Tiempo promedio en meses de la recuperación o aclaración de la DNPA (Declaración y No Pago Automática)*”, que corresponde al promedio ponderado de la velocidad 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 este cuatrimestre, la Administradora que registró el menor tiempo promedio de recuperación o aclaración fue **AFP Capital** (3,82 meses promedio), seguida por **AFP Planvital**, que registró un tiempo promedio de recuperación o aclaración de 4,19 meses para esta medición. Por otro lado, **AFP Habitat** fue la Administradora que presentó el mayor tiempo promedio de recuperación en este cuatrimestre (4,48 meses promedio).

También dentro de esta área se incluye la variable "*Frecuencia de las mediciones de riesgo de mercado para el análisis de las inversiones de los Fondos de Pensiones*" que mide la periodicidad (diaria, semanal y mensual) con que las Administradoras efectúan mediciones de riesgo de mercado para el análisis de las inversiones de los Fondos de Pensiones. En esta medición, **todas las Administradoras** lograron la calificación máxima, al realizar las mediciones de riesgo de mercado diaria, semanal y mensualmente en el período.

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 séptima medición, se evaluaron **64 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 (14 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.