

**ICSA para Cuatrimestre Septiembre - Diciembre de 2011**  
**Superintendencia de Pensiones da a conocer medición de Indicador de Calidad de Servicio de las AFP**

**Santiago, 30 de marzo 2012.-**

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 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.

En esta oportunidad, en el cuatrimestre septiembre – diciembre 2011, **AFP Cuprum** obtuvo el primer lugar en el resultado general, con una medición de 8,76 (en un rango de 1 a 10); seguida por **AFP Capital** con 8,27 y **AFP Habitat** con 8,25. En cuarta, quinta y sexta posiciones resultaron **AFP Provida** con 8,22, **AFP Planvital** con 7,12 y **AFP Modelo** con 6,69.

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

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**

<b>Resultado ICSA Septiembre – Diciembre 2011 <sup>(1)</sup></b>						
<b>AFP</b>	<b>Capital</b>	<b>Cuprum</b>	<b>Habitat</b>	<b>Modelo</b>	<b>Planvital</b>	<b>Provida</b>
	<b>8,27</b>	<b>8,76</b>	<b>8,25</b>	<b>6,69</b>	<b>7,12</b>	<b>8,22</b>

<sup>(1)</sup> En la medición del resultado general se consideraron 68 indicadores para cada AFP, con excepción de AFP Modelo, en la cual se incluyeron 53 indicadores.

## 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 2011 <sup>(2)</sup>						
AFP	Capital	Cuprum	Habitat	Modelo	Planvital	Provida
Trámite de Pensiones	8,10	8,11	7,84	8,08	6,85	7,91

Esta área incluye, por ejemplo, la variable "Días promedio de demora entre que el afiliado selecciona modalidad de pensión de Renta Vitalicia o recibe el primer pago de pensión en vejez edad, o que cumple los 65 años en caso de pensión de vejez anticipada o en que se emite la primera ficha de cálculo de pensión transitoria de invalidez parcial o, en que se emite el certificado de saldo o la ficha de cálculo de retiro programado en pensión de invalidez definitiva por un segundo o único dictamen y la fecha de envío de información al IPS, para determinar si procede el beneficio", que evalúa los días de demora de los registros que las AFP envían al IPS para verificar la calidad de beneficiario de Aporte Previsional Solidario de sus afiliados. En este período, **AFP Cuprum** fue la Administradora que presentó la menor cantidad de días de demora (1,82), seguida por **AFP Habitat** con 3,61 días promedio. Por otra parte, la Administradora que presentó el menor desempeño en esta variable durante este cuatrimestre fue **AFP Planvital** con 19,5 días promedio de demora.

Otra de las variables incluidas en esta área, corresponde al "Número de afiliados con cartas devueltas para solicitud de reevaluación del grado de invalidez". Esta variable mide el porcentaje de afiliados cuya carta 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 la medición. En este cuatrimestre, **AFP Habitat** fue la Administradora que presentó el menor porcentaje de cartas devueltas (1,64%) seguida por **AFP Cuprum** que presentó el 3,95% de cartas devueltas en el período. Por otro lado, la Administradora que presentó el mayor porcentaje de cartas devueltas en el período fue **AFP Provida** (27,03%).

<sup>(2)</sup> En la medición del área de Trámite de Pensión se consideraron 27 indicadores para cada AFP, con excepción de AFP Modelo, en la cual se incluyeron 20 indicadores por cuanto esta AFP no cuenta con casos para ser evaluados en dichas mediciones.

## 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 2011 <sup>(3)</sup>						
AFP	Capital	Cuprum	Habitat	Modelo	Planvital	Provida
Relación con el Afiliado	7,56	8,66	7,83	5,84	7,58	8,27

La variable "Tiempo medio, medido en segundos, que transcurre desde que el llamado entra a la plataforma tecnológica hasta que es atendido por un ejecutivo de la AFP" se comenzó a medir en este cuatrimestre y busca evaluar la calidad de atención que registra el servicio de Call Center o de atención telefónica de las AFP, según su nivel de servicio y tiempo medio de espera por llamado. En el cuatrimestre en medición, **AFP Capital** fue la Administradora que obtuvo el primer lugar, presentando un tiempo medio de 6 segundos desde que el llamado entra hasta que es atendido por un ejecutivo, seguida por **AFP Habitat** con un tiempo medio de 8 segundos. Por otro lado, la Administradora que obtuvo la menor calificación en esta medición fue **AFP Modelo** que obtuvo un tiempo medio de 40 segundos en el cuatrimestre.

Por su parte, la variable "Número de casos consultados electrónicamente por la Superintendencia a la AFP que presenten atrasos" tiene por objeto evaluar el número de casos consultados electrónicamente por la Superintendencia a la AFP, relacionados con las consultas formuladas por los afiliados y que presenten respuestas atrasadas en el período de medición. En esta oportunidad, las Administradoras que mostraron el mejor desempeño fueron **AFP Cuprum** y **AFP Provida**, registrando un 1,38% y 4,72%, respectivamente de casos con respuestas atrasadas en el cuatrimestre en medición. Por su parte, **AFP Modelo** fue la Administradora que presentó, para este cuatrimestre, el mayor porcentaje de respuestas atrasadas (36,07%).

## 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 2011 <sup>(4)</sup>						
AFP	Capital	Cuprum	Habitat	Modelo	Planvital	Provida
Gestión de Cuentas	8,96	9,56	9,01	5,85	7,10	8,53

<sup>(3)</sup> En la medición del área de Relación con el Afiliado se consideraron 17 indicadores para cada AFP.

<sup>(4)</sup> En la medición del área de Gestión de Cuentas se consideraron 24 indicadores para cada AFP, con excepción de AFP Modelo, en la cual se incluyeron 16 indicadores por cuanto esta AFP no cuenta con el periodo de operación considerados en el cálculo de estos indicadores.

Esta área incluye, entre otras, la variable "*Multas por temas relacionados con administración de cuentas*", que corresponde a los montos de las multas que fueron cursadas a las Administradoras durante el período de medición, cuyas causales corresponden a temas relacionados con la administración de cuentas. En este cuatrimestre, ninguna AFP tuvo multas en esta área, por lo que **todas las Administradoras** alcanzaron la nota máxima.

También dentro de esta área se incluye la variable "*Porcentaje promedio de la recuperación o aclaración de la DNPA*" que mide el porcentaje de recuperación o aclaración de las cotizaciones, depósitos y aportes de las cuentas personales de los afiliados que no fueron pagados ni declarados y donde no existe aviso de término de la relación laboral que justifique su omisión. En esta medición, **AFP Provida** fue la que logró la mejor calificación al recuperar el mayor porcentaje de DNPA (47,86%), seguida por **AFP Capital** con un porcentaje de recuperación del 38,34% en el período, mientras que la Administradora que tuvo la menor calificación en el cuatrimestre en medición fue **AFP Habitat**, la cual obtuvo el 25,33%.

Para acceder al detalle de la presente medición del ICSA, visite [www.spensiones.cl](http://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 octava medición, se evaluaron **68 variables**, las cuales están relacionadas con diversos servicios que prestan las AFP y que son agrupadas en las áreas de: Trámite de Pensiones (27 variables), Relación con el Afiliado (17 variables) y Gestión de Cuentas (24 variables). AFP Modelo fue incluida en la medición de 53 variables (20 en Trámite de Pensiones, 16 en Gestión de Cuentas y 17 en Relación con el Afiliado); se excluyeron aquellas variables en que esta Administradora no cubría los períodos de tiempo utilizados en el cálculo de las variables, así como también, aquellas en que, por tener poco tiempo de operaciones, no presentó casos.

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.