

**ICSA para Cuatrimestre Mayo - Agosto de 2012**  
**Superintendencia de Pensiones da a conocer medición de Indicador de Calidad de Servicio de las AFP**

**Santiago, 29 de noviembre 2012.-**

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 2012**.

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 mayo – agosto 2012, **AFP Cuprum** obtuvo el primer lugar en el resultado general, con una medición de 8,24 (en un rango de 1 a 10); seguida por **AFP Capital** con 7,71 y **AFP Habitat** con 7,65. En cuarta, quinta y sexta posiciones resultaron **AFP Provida** con 7,50, **AFP Planvital** con 7,22 y **AFP Modelo** con 6,10.

Por área de servicio, **AFP Habitat** obtiene la mejor evaluación en el área de *Trámite de Pensiones*, seguida por **AFP Cuprum**; **AFP Cuprum** obtiene la mejor nota en el área de *Gestión de Cuentas* seguida por **AFP Provida**. **AFP Cuprum** obtiene el primer lugar en el área de *Relación con el Afiliado* seguida por **AFP Planvital**.

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 2012 <sup>1</sup>						
AFP	Capital	Cuprum	Habitat	Modelo	Planvital	Provida
	7,71	8,24	7,65	6,10	7,22	7,50

<sup>1</sup> En la medición del resultado general se consideraron 76 indicadores para cada AFP, con excepción de AFP Modelo, en la cual se incluyeron 68 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 Mayo – Agosto 2012 <sup>2</sup>						
AFP	Capital	Cuprum	Habitat	Modelo	Planvital	Provida
Trámite de Pensiones	7,34	7,38	7,43	6,74	6,40	7,21

Una de las variables medidas dentro de esta área dice relación con el número de trámites de pensión con Certificado de Saldo o Ficha de Cálculo pendiente de emitir. Dentro de esta variable, se evalúa el indicador "*Número de Solicitudes de Reevaluación de Invalidez con un segundo dictamen ejecutoriado pendientes, con más de 6 meses de tramitación*", el cual corresponde al número de trámites de solicitudes de reevaluaciones de invalidez pendientes de emitir, cuyo tiempo de tramitación, contado desde la fecha de solicitud de reevaluación hasta la fecha de medición lleve más de 6 meses. En este período, **AFP Habitat** fue la Administradora que presentó el menor porcentaje de trámites de solicitud de reevaluación pendientes de emitir con más de 6 meses de tramitación (7,73%), seguida por **AFP Capital** con un 10,33%. Por otra parte, la Administradora que presentó el menor desempeño en esta variable durante este cuatrimestre fue **AFP Cuprum** con el 16,67% de trámites de reevaluación de invalidez con las características descritas.

El tiempo promedio que demora una AFP en tramitar una solicitud de pensión también es evaluado; éste corresponde al tiempo transcurrido entre la fecha de solicitud de pensión y la fecha de emisión del certificado de saldo y su envío al SCOMP (para quienes cumplen con el requisito para acceder al SCOMP) o la fecha de emisión de la ficha de cálculo del Retiro Programado para el pago definitivo (para quienes no tienen derecho a seleccionar modalidad de pensión). En relación al indicador "*Tiempo promedio en tramitar solicitud de pensión de vejez*", en este cuatrimestre, la Administradora que tuvo el mejor desempeño fue **AFP Provida** la cual demoró, en promedio, 8,24 días, seguida por **AFPs Capital y Habitat** con 11,07 y 11,68 días promedio, respectivamente. La Administradora que registró el mayor tiempo promedio en tramitar una solicitud de pensión de vejez en esta medición y que se ubicó en el último lugar fue **AFP Planvital** (18,05 días). Es notable la reducción, en el promedio, de demora para estos trámites a nivel de industria, pasando de 40 días a 13,4 días entre el primer cuatrimestre del año 2006 y el período actual de medición 2012.

<sup>2</sup> En la medición del área de Trámite de Pensión se consideraron 29 indicadores para cada AFP, con excepción de AFP Modelo, en la cual se incluyeron 23 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 Mayo – Agosto 2012 <sup>3</sup>						
AFP	Capital	Cuprum	Habitat	Modelo	Planvital	Provida
Relación con el Afiliado	7,38	8,27	7,04	5,46	7,98	6,60

En el indicador "Porcentaje de afiliados con clave de seguridad activa respecto de afiliados totales de la AFP", **AFP Cuprum** fue la Administradora que obtuvo el primer lugar, presentando el mayor porcentaje de afiliados con clave de seguridad activa (33,36%), seguida por **AFP Capital** con 9,6% de sus afiliados con esta clave. **AFP Modelo** fue la Administradora que obtuvo el menor desempeño en esta variable, registrando un 0,60% de sus afiliados con clave de seguridad activa.

Por su parte, en el indicador "Porcentaje de trámites de atención generales que registran tiempo de espera inferior a 20 minutos en todas las agencias de atención de público para el tramo de horario de mayor demanda por servicio en el Sistema Previsional", **AFP Provida** es la que presenta un mejor desempeño con un 95,33% de los trámites indicados con tiempo de espera menor a 20 minutos. En este mismo indicador, la sigue en desempeño **AFP Capital** con un 94%. Respecto a este indicador, en la medición de este cuatrimestre, **AFP Modelo** fue la que se ubicó en el último lugar con un 86,13%.

## 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 2012 <sup>4</sup>						
AFP	Capital	Cuprum	Habitat	Modelo	Planvital	Provida
Gestión de Cuentas	8,35	9,16	8,34	6,03	7,54	8,46

<sup>3</sup> En la medición del área de Relación con el Afiliado se consideraron 20 indicadores para cada AFP.

<sup>4</sup> En la medición del área de Gestión de Cuentas se consideraron 27 indicadores para cada AFP, con excepción de AFP Modelo, en la cual se incluyeron 25 indicadores por cuanto esta AFP no cuenta con el periodo de tiempo considerado en el cálculo de estos indicadores.

El indicador *"Porcentaje de registros acreditados por recaudación electrónica hasta tres días hábiles desde el día de pago de las cotizaciones"*, que busca evaluar el porcentaje de registros acreditados en las cuentas personales de los afiliados entre el día de pago de las cotizaciones, depósitos o aportes y el día de su acreditación, para el caso de recaudación electrónica, muestra que en esta medición, la Administradora que obtuvo el primer lugar fue **AFP Planvital**, la cual registró, en el período de medición, un 98,14% de los registros acreditados por recaudación electrónica hasta tres días hábiles desde el día de pago de las cotizaciones, seguida por **AFP Capital** con un 91,43%. La Administradora que se ubicó en el último lugar en este indicador fue **AFP Modelo**, la cual registró un 46,19% de registros acreditados por recaudación electrónica hasta tres días hábiles desde el día de pago de las cotizaciones.

En el indicador *"Porcentaje promedio de la recuperación o aclaración de la morosidad presunta"*, **AFP Habitat** presenta el mejor desempeño, seguida por **AFP Cuprum**, con porcentaje promedio de recuperación o aclaración de la morosidad presunta de 48,82% y 47,15%, respectivamente. **AFP Modelo** presenta el peor desempeño en este indicador con 24,25% de recuperación o aclaración de la morosidad presunta en el periodo de medición.

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 vigésima medición, se evaluaron **76 variables**, las cuales están relacionadas con diversos servicios que prestan las AFP y que son agrupadas en las áreas de: Trámite de Pensiones (29 variables), Relación con el Afiliado (20 variables) y Gestión de Cuentas (27 variables). AFP Modelo fue incluida en la medición de 68 variables (23 en Trámite de Pensiones, 25 en Gestión de Cuentas y 20 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.