

## RESULTADOS DEL INDICADOR COMPARATIVO DE SERVICIOS DE LAS AFORES 2020

La Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro (CONSAR) publica la actualización anual del Indicador Comparativo de Servicios que ofrecen las AFORES. El Medidor de Atributos y Servicios de las AFORES, **+MAS AFORE**, ordena a las Administradoras respecto a la eficiencia, la cobertura, la oferta y la promoción de servicios que brindan a los más de 68 millones de trabajadores en el sistema.

El **+MAS AFORE** ofrece un criterio adicional de comparación entre las 10 Administradoras, complementario a los indicadores de rendimientos y comisiones, que busca servir de apoyo a los ahorradores del SAR para orientar la elección de la AFORE que administrará su cuenta individual.

Los resultados del indicador con información al cierre de 2020 son los siguientes:

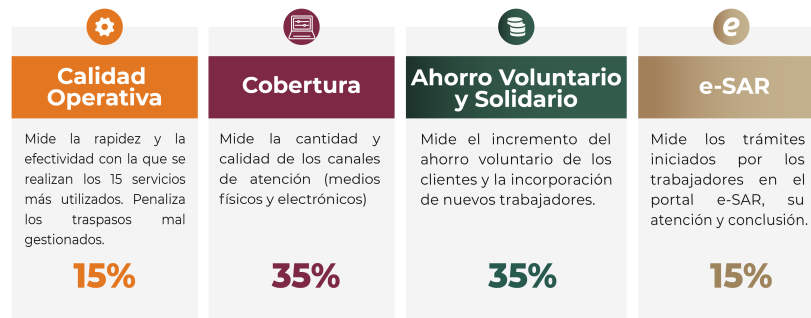
#	AFORE	VARIACIÓN RESPECTO AL AÑO ANTERIOR	POSICIÓN
1	Profuturo	=	★★★★★
2	Invercap	▲	★★★★★
3	Sura	▼	★★★★★
4	Citibanamex	=	★★★
5	Azteca	=	★★★
6	Inbursa	▲	★★★
7	XXI Banorte	▼	★★★
8	Principal	▼	★★★
9	PensionISSSTE	=	★★★
10	Coppel	=	★★★

### Comparativo 2020

★★★★★ Muy bueno    ★★★ Satisfactorio    ★★ Mejorable  
★★ Importantes áreas de mejora    ★ No satisfactoria

Las AFORES Inbursa e Invercap muestran una variación positiva en relación con el indicador del año pasado, mientras que Principal, Sura y XXI Banorte, disminuyeron. Por su parte, Azteca, Citibanamex, Coppel, PensionISSSTE y Profuturo no muestran variación.

El **+MAS AFORE** se compone de más de 30 variables que se agrupan en cuatro categorías:



De acuerdo con la estructura del indicador, la cobertura y la captación de ahorro voluntario y solidario tienen los ponderadores más altos debido a:

- La relevancia que tiene la accesibilidad de las AFORES para atender a los trabajadores y
- El esfuerzo que las Administradoras realizan por captar mayor ahorro de parte de los ahorradores, lo que redundará en una mejor pensión.

Para integrar el **+MAS AFORE** se utilizó información proporcionada por cada una de las Administradoras al cierre de 2020. La metodología se mantuvo sin cambios respecto a los resultados del año anterior.

A continuación, se muestra información desagregada por AFORE referente a cada categoría:

AFORE	COBERTURA		SERVICIOS		AHORRO VOLUNTARIO
	# de Sucursales a dic de 2020	Posición del SAR	# de Servicios atendidos en 2020	Posición del SAR	Aportaciones Voluntarias recibidas por la AFORE en 2020 (participación del SAR)
Profuturo	55	0.9%	2,761,295	7.8%	37.0%
Invercap	76	1.2%	2,142,758	6.1%	3.1%
Sura	64	1.0%	4,673,994	13.2%	34.4%
Citibanamex	592	9.4%	3,867,722	11.0%	7.8%
Azteca	1,854	29.4%	8,376,790	23.7%	1.2%
Inbursa	147	2.3%	652,327	1.8%	0.6%
XXI Banorte	74	1.2%	2,298,247	6.5%	4.7%
Principal	37	0.6%	1,661,668	4.7%	5.4%
PensionISSSTE	52	0.8%	268,451	0.8%	5.0%
Coppel	3,348	53.2%	8,594,257	24.3%	0.9%
<b>TOTAL</b>	<b>6,299</b>	<b>100%</b>	<b>35,297,509</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>



Derivado del análisis de la información proporcionada por las AFORES, se obtuvieron los siguientes hallazgos relevantes:

1. Las Administradoras recibieron 35.3 millones de solicitudes, lo que implicó un crecimiento de 8.9% respecto a las solicitudes recibidas en el año previo.
2. Los servicios de mayor demanda fueron:
  - Orientación sobre la cuenta individual con el 20.5% del total de las solicitudes.
  - Consulta de resumen de saldos con el 17.9%.
  - Recepción de aportaciones voluntarias, con una participación del 17.5%
  - Traspasos representó el 9.0%.

En conjunto, estos servicios representaron el 65.0% de las solicitudes de los trabajadores.

3. Se contabilizaron 6,299 puntos de contacto para la atención de los trabajadores que tienen una cuenta individual.
4. Los Centros de Atención Telefónica (CAT) atendieron más de 6 millones de llamadas de los trabajadores, lo cual significó un incremento del 11.2% en comparación con 2019. Las restricciones ocasionadas por el COVID-19 tuvieron un impacto relevante ya que el porcentaje de abandono de llamadas en los CAT pasó de 1.5% en 2019 a 5.4% en 2020.
5. A través del portal e-SAR se recibieron cerca de 39 mil solicitudes de servicio, 6% menos que en 2019.
6. En relación con el ahorro voluntario, pese a la contingencia sanitaria, más de 300 mil trabajadores realizaron su primera aportación de ahorro de voluntario en el SAR, lo cual significó un crecimiento de 30% respecto a 2019.

En la siguiente liga se pueden consultar los criterios para la construcción del **+MAS AFORE** y la nota metodológica del mismo <https://www.gob.mx/consar/articulos/mas-afore-medidor-de-atributos-y-servicios?idiom=es>

\* \* \*

La Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro (CONSAR), es el órgano administrativo desconcentrado de la Secretaría de Hacienda encargado de regular y supervisar el Sistema de Ahorro para el Retiro (SAR), y en particular a las AFORES, con el fin de proteger los ahorros para el retiro de los trabajadores, de conformidad con la Ley de los Sistemas de Ahorro para el Retiro publicada en el Diario Oficial de la Federación el 23 de mayo de 1996.

Coordinación General de Información y Vinculación.

Tels. 55 30 00 26 75 y 55 30 00 26 76

Ciudad de México

