



Buscan a su administradora por teléfono

Concentra Sartel llamadas para localizar cuenta en afore

● A pesar de que hay otros medios para localizar la cuenta en la afore, 75% de las llamadas que se atienden por el Sartel son para conocer esta información

Yuridia Torres

yuridia.torres@eleconomista.mx

Saber qué afore administra la cuenta de ahorro para el retiro es una de las inquietudes principales de las personas que usan los servicios de contacto hacia la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro (Consar), pues casi ocho de cada 10 llamadas que se atendieron a través del Centro de atención del SAR (Sartel) fueron de personas que buscaban saber en qué administradora de pensiones está su dinero.

De acuerdo con el Informe trimestral al Congreso de la Unión sobre la situación del Sistema de Ahorro para el Retiro (SAR), correspondiente al segundo trimestre de 2022 realizado por la Consar, durante abril-junio se atendieron un total de 249,215 consultas vía teléfono, Internet, y en el correo de atención por medio del Sistema de Supervisión de Atención a Usuarios (SISAT).

La mayor parte del contacto que establecen las personas con la Consar es por teléfono, de enero a junio de este año se contabilizaron 238,025 llamadas al Sartel México, 9,230 contactos por medio del chat del SAR, 1,627 llamadas desde Sartel Internacional; 206 a través del SISAT de la Consar y 127 a través de la página de Internet.

Entre los motivos de las consultas a través del Sartel México, que brinda asesoría a los trabajadores fue para localizar la cuenta donde están sus recursos para el retiro, el 75% de las llamadas recibidas fueron para ese fin, mientras que 16% fue para hablar con algún asesor, 8% quería información sobre el programa de pensiones 65 y más y el resto buscaba datos de su afore o sobre ahorro voluntario.

Sobre el servicio de Sartel Internacional, que proporciona orientación y asesoría gratuita sobre a los trabajadores mexicanos en Canadá, Estados

Unidos y 25 países de América Latina que cuentan con representación consular de México, las consultas se concentraron en dos cuestiones, 45% ubicar su cuenta y 41% para hablar con un asesor.

De las llamadas recibidas de mexicanos en otros países, 8% fue para tener contacto con su afore, otro 4% llamó para saber cómo hacer ahorro voluntario y el resto se contactó para registrarse en una administradora.

Si bien, el Sartel es uno de los medios de contactos con más tiempo para saber qué afore administra el dinero para la pensión, existen ya otras herramientas para conocer estos datos.

Por ejemplo, está la app Afore Móvil donde al descargar la aplicación en el celular y registrar información como la CORP, número de seguridad social, correo electrónico y tomarse una selfie, en cuestión de minutos se da a conocer esta información y no sólo eso, también se refleja el saldo actual que se tiene acumulado para el retiro.

Este año se lanzó la versión Afore Web, para que desde cualquier computadora las personas al ingresar al sitio www.aforeweb.com.mx, puedan localizar su cuenta.

Se estima que actualmente **19 millones de trabajadores** desconocen qué afore administra su cuenta de ahorro para el retiro.

10 AFORES operan actualmente en México y administran 71.7 millones de cuentas de ahorro para el retiro de los trabajadores.

5.05 BILLONES DE PESOS administran las operadoras de pensiones, este dinero lo invierten con la finalidad de generar rendimientos.