

Producto	Motivo de Reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de atención (días útiles)
		A favor de la empresa	A favor del usuario	
Inversión del Fondo de Pensiones	Disconformidad con Rentabilidad de los Fondos de Pensiones	59	6	10
Aportes del afiliado al Fondo Privado de Pensiones	Problemas relacionados a la gestión sobre la cobranza de aportes	21	11	11
	Problemas relacionados a la devolución de aportes de afiliados y DU	15	1	11
	Problemas relacionados a aportes voluntarios con fin previsional y sin fin previsional	1	1	9
Servicio de Atención al Usuario	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	10	20	8
	Demora o incumplimiento de envío de correspondencia	4	2	6
	Demora o falta de envío de los estados de cuenta del afiliado	3	3	11
Brindar información sobre el SPP	Inadecuada o insuficiente información sobre operación, productos y servicios	9	5	10
Regimen Especial de Jubilación Anticipada para Desempleados (REJA) Ley 29426	Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en proceso de jubilación	10	0	7
	Disconformidad con el rechazo de la solicitud de jubilación por no cumplir con los requisitos establecidos	2	0	10
Cobranza de Aportes	Problemas relacionados a la gestión sobre la cobranza de aportes	6	3	10
Regimenes de jubilación con garantía estatal - BCJA labores de alto riesgo	Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en proceso de jubilación	7	0	11
Trámites de evaluación de invalidez y preexistencia en el SPP	Problemas relacionados con la actuación del COMAFP o COMEC	4	2	10
Pensión de invalidez	Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en proceso de jubilación	4	1	10
	Problemas relacionados al trámite y pago de siniestros cuando existe un probable SCTR	3	0	13
	Problemas relacionados con la actuación del COMAFP o COMEC	2	1	12
Jubilación Legal	Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en proceso de jubilación	3	1	9
	Problemas relacionados al pago de la pensión bajo la modalidad e cobro (cheque, pago en ventanilla, abono en cuenta bancaria, otros)	2	0	10
Otros		39	7	13
Total de reclamos atendidos en el trimestre		204	64	10.04

Estado	Reclamos Recibidos	A favor de la empresa	A favor del usuario
Atendidos	224	204	64
En Trámite	44	-	-
Total de reclamos recibidos en el trimestre	268	-	-