

Producto	Motivo de Reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de atención (días útiles)
		A favor de la empresa	A favor del usuario	
Aportes del afiliado al Fondo Privado de Pensiones	Problemas relacionados a la gestión sobre la cobranza de aportes	30	43	13
	Problemas relacionados a la devolución de aportes de afiliados y DU	32	4	14
	Problemas relacionados con el pago y acreditación de aportes de trabajador dependiente	22	10	13
Cobranza de Aportes	Problemas relacionados a la gestión sobre la cobranza de aportes	11	15	13
Afiliación al Sistema Privado de Pensiones	Problemas relacionados al proceso de incorporación al SPP y/o ejecución del contrato de afiliación	43	4	13
Servicio de Atención al Usuario	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	13	41	12
	Demora o falta de envío de los estados de cuenta del afiliado	40	5	12
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	19	61	11
Inversión del Fondo de Pensiones	Disconformidad con Rentabilidad de los Fondos de Pensiones	154	11	10
Bono de Reconocimiento	Otros problemas relacionados con el Bono de Reconocimiento	10	7	12
Brindar información sobre el SPP	Inadecuada o insuficiente información sobre operación productos y servicios	21	18	13
Pensión de Supervivencia	Problema que afectan a los beneficiarios de pensión	6	1	14
	Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de supervivencia	4	1	12
	Problemas y /o demora en el otorgamiento y pago de pensión o Aporte Adicional	2	2	12
Desafiliación del Sistema Privado de Pensiones	Problema que afectan a los beneficiarios de pensión	9	0	14
Transferencia de fondos al exterior	Problemas referidos a transferencia de fondos al exterior	3	3	13
Otros		75	29	14
Total de reclamos atendidos en el trimestre		494	255	12.65

Estado	Reclamos Recibidos	A favor de la empresa	A favor del usuario
Atendidos	749	494	255
En Trámite	504	-	-
Total de reclamos recibidos en el trimestre	1253	-	-