

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 devolución de aportes de afiliados y DU	3849	249	41
	Problemas relacionados con el pago y acreditación de aportes de trabajador dependiente	123	33	40
	Problemas relacionados a aportes voluntarios con fin previsional y sin fin previsional	72	6	38
Afiliación al Sistema Privado de Pensiones	Problemas relacionados al proceso de incorporación al SPP y/o ejecución del contrato de afiliación	383	27	38
	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	16	18	45
	Demora en la atención de la solicitud de nulidad de afiliación	28	0	35
Inversión del Fondo de Pensiones	Disconformidad con Rentabilidad de los Fondos de Pensiones	338	6	35
Servicio de Atención al Usuario	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	221	108	34
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	66	20	38
	Problemas relacionados a la información inculda en el estado de cuenta del afiliado	71	8	41
Brindar información sobre el SPP	Inadecuada o insuficiente información sobre operación productos y servicios	82	18	35
Bono de Reconocimiento	Otros problemas relacionados con el Bono de Reconocimiento	74	10	36
Cobranza de aportes	Problemas relacionados a la gestión sobre la cobranza de aportes	39	39	39
Jubilación anticipada	Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de sobrevivencia	61	1	29
Pensión de sobrevivencia	Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión o Aporte Adicional	38	10	21
	Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de sobrevivencia	24	0	36
	Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en proceso de jubilación	20	1	31
Desafiliación del Sistema Privado de Pensiones	Demora en la atención de la solicitud de desafiliación	38	3	31
	Problema que afectan a los beneficiarios de pensión	19	4	30
Otros		606	166	20
<b>Total de reclamos atendidos en el trimestre</b>		<b>6168</b>	<b>727</b>	<b>35</b>

Estado	Reclamos Recibidos	A favor de la empresa	A favor del usuario
Atendidos	6895	6168	727
En Trámite	448	-	-
<b>Total de reclamos recibidos en el trimestre</b>	<b>7343</b>	<b>-</b>	<b>-</b>