

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	46	5	9
Aportes del afiliado al Fondo Privado de Pensiones	Problemas relacionados a la gestión sobre la cobranza de aportes	16	11	11
	Problemas relacionados a la devolución de aportes de afiliados y DU	11	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	8	12	9
	Demora o falta de envío de los estados de cuenta del afiliado	2	3	11
	Demora o incumplimiento de envío de correspondencia	0	2	11
Brindar información sobre el SPP	Inadecuada o insuficiente información sobre operación, productos y servicios	9	5	9
Cobranza de Aportes	Problemas relacionados a la gestión sobre la cobranza de aportes	6	3	10
Jubilación Legal	Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en proceso de jubilación	3	1	8
	Problemas relacionados al pago de la pensión bajo la modalidad de cobro (cheque, pago en ventanilla, abono en cuenta bancaria, otros)	2	0	9
Bono de Reconocimiento	Disconformidad con el pronunciamiento de la ONP relacionado al BR y R.G.E.	3	1	12
	Otros problemas relacionados con el Bono de Reconocimiento	1	0	11
	Problemas relacionados a la demora en el trámite relacionado al BR	0	1	8
Afiliación al Sistema Privado de Pensiones	Problemas relacionados al proceso de incorporación al SPP y/o ejecución del contrato de afiliación	4	0	11
	Demora en la atención de la solicitud de nulidad de afiliación	1	0	11
Pensión de Invalidez	Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en proceso de jubilación	2	1	9
	Problemas relacionados al trámite y pago de siniestros cuando existe un probable SCTR	3	0	13
	Problemas que afectan a los beneficiarios de pensión	1	0	10
Pensión de Supervivencia	Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en proceso de jubilación	3	0	11
	Problemas que afectan a los beneficiarios de pensión	0	1	7
	Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión o Aporte Adicional	1	0	14
Otros		26	2	11
<b>Total de reclamos atendidos en el trimestre</b>		<b>149</b>	<b>50</b>	<b>10.45</b>

Estado	Reclamos Recibidos	A favor de la empresa	A favor del usuario
Atendidos	199	149	50
En Trámite	39	-	-
<b>Total de reclamos recibidos en el trimestre</b>	<b>238</b>	<b>-</b>	<b>-</b>