

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	8	8	7
Brindar información sobre el SPP	Inadecuada o insuficiente información sobre operación de productos y servicios	13	2	10
Servicio de Atención al Usuario	Inadecuada atención al usuario/ Problemas en la calidad del servicio	5	9	9
	Problemas relacionados a la información incluida en el Estado de Cuenta del afiliado	3	1	9
	Demora o falta de envío de los Estados de Cuenta del afiliado	2	0	9
Aportes del afiliado al Fondo Privado de Pensiones	Problemas relacionados a la gestión sobre la cobranza de aportes	4	7	9
	Problemas relacionados a la devolución de aportes de afiliado y DU	5	1	8
	Problemas relacionados a la acreditación	3	1	11
Cobranza de Aportes	Problemas relacionados a la gestión sobre la cobranza de aportes	9	0	9
Afiliación al Sistema Privado de Pensiones	Problemas relacionados al proceso de incorporación al SPP y/o ejecución del contrato de afiliación	3	2	10
Pensión de Supervivencia	Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en proceso de jubilación	4	0	9
	Problemas que afectan a los beneficiarios de pensión	2	0	11
Pensión de Invalidez	Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de jubilación	4	0	11
	Problemas relacionados con la actuación del COMAFP o COMEC	1	1	11
Jubilación Legal	Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de jubilación	2	1	9
Transferencia de Fondos al Exterior	Problemas referidos a transferencia de fondos al exterior	0	2	9
Otros		18	6	9
Total de reclamos atendidos en el trimestre		86	41	9

Estado	Reclamos Recibidos	A favor de la empresa	A favor del usuario
Atendidos	127	86	41
En Trámite	21	-	-
Total de reclamos recibidos en el trimestre	148	-	-