

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	1196	2	12
Aportes del afiliado al Fondo Privado de Pensiones	Problemas relacionados a la devolución de aportes de afiliados y DU	430	24	14
	Problemas relacionados a la gestión sobre la cobranza de aportes	6	4	14
	Problemas relacionados con el pago y acreditación de aportes de trabajador dependiente	6	1	10
Servicio de Atención al Usuario	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	33	22	11
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	8	27	11
	Problemas relacionados a la información incluida en el Estado de Cuenta del afiliado	16	2	15
Brindar información sobre el SPP	Inadecuada o insuficiente información sobre operación, productos y servicios	19	5	13
Afiliación al Sistema Privado de Pensiones	Problemas relacionados al proceso de incorporación al SPP y/o ejecución del contrato de afiliación	18	0	10
	Demora en la atención de la solicitud de nulidad de afiliación	2	0	9
	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1	1	11
Pensión de Invalidez	Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de invalidez	6	0	11
	Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en proceso de jubilación	3	0	10
	Problemas que afectan a los beneficiarios de pensión	2	0	11
Cobranza de Aportes	Problemas relacionados a la gestión sobre la cobranza de aportes	2	4	13
Pensión de Sobrevivencia	Problemas que afectan a los beneficiarios de pensión	3	0	14
Trasposos entre AFP	Problemas en la gestión del traspaso	2	1	9
Trámites de evaluación de invalidez y preexistencia en el SPP	Problemas relacionados con la actuación del COMAFP o COMEC	3	0	19
Otros		31	6	9
Total de reclamos atendidos en el trimestre		1787	99	11.87

Estado	Reclamos Recibidos	A favor de la empresa	A favor del usuario
Atendidos	1886	1787	99
En Trámite	2383	-	-
Total de reclamos recibidos en el trimestre	4269	-	-