

Producto	Motivo de Reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de atención (días útiles)
		A favor de la empresa	A favor del usuario	
Servicio de Atención al Usuario	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	15	11
	Problemas relacionados a la información incluida en el Estado de Cuenta del afiliado	-	5	13
	Demora o incumplimiento de envío de correspondencia	2	1	10
Brindar información sobre el SPP	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	10	5	11
Aportes del afiliado al fondo privado de pensiones	Problemas relacionados a la gestión sobre la cobranza de aportes	5	3	10
	Problemas relacionados a la devolución de aportes de afiliados y DU	3	3	13
Bono de Reconocimiento	Otros problemas relacionados con el Bono de Reconocimiento	5	3	11
Pensión de Supervivencia	Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de jubilación	4	1	12
	Problemas que afectan a los beneficiarios de pensión	2	1	12
Pensión de Invalidez	Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de jubilación	3	1	12
	Demora en la notificación al afiliado del dictamen COMAFP o COMEC	2	1	13
Jubilación Legal	Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de jubilación	3	-	12
	Problemas que afectan a los beneficiarios de pensión	-	1	5
Gastos de Sepelio	Problemas y/o demora relacionados al otorgamiento y reembolso de los gastos de sepelio	1	1	6
	Disconformidad con el rechazo de la solicitud de jubilación por no cumplir con los requisitos establecidos	-	1	9
Trámites de Evaluación de Invalidez y Preexistencia en el SPP	Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de invalidez	2	-	12
	Problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de pensión o Aporte Adicional	1	-	8
Transferencia de Fondos al Exterior	Problemas referidos a transferencia de fondos al exterior	2	-	12
Otros		9	6	-
Total de reclamos atendidos en el trimestre		55	48	11.14

Estado	Reclamos Recibidos	A favor de la empresa	A favor del usuario
Atendidos	103	55	48
En Trámite	23	-	-
Total de reclamos recibidos en el trimestre	126	-	-