

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 gestión sobre la cobranza de aportes	21	43	10
	Problemas relacionados a la devolución de aportes de afiliados y DU	31	6	12
	Problemas relacionado al pago por defecto o exceso SPP	5	2	12
Brindar información sobre el SPP	Inadecuada o insuficiente información sobre operación productos y servicios	17	13	12
Servicio de Atención al Usuario	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	11	18	13
	Demora o falta de envío de los estados de cuenta del afiliado	3	8	12
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	4	3	13
Inversión del Fondo de Pensiones	Disconformidad con Rentabilidad de los Fondos de Pensiones	23	-	12
Regímenes de jubilación con garantía estatal - BCJA labores de alto riesgo	Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en proceso de jubilación	16	1	10
Bono de Reconocimiento	Otros problemas relacionados con el Bono de Reconocimiento	8	8	12
Pensión de Invalidez	Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión o Aporte Adicional	9	1	11
	Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en proceso de jubilación	8	-	12
	Problemas relacionados con la actuación del COMAFP o COMEC	2	1	12
Cobranza de Aportes	Problemas relacionados a la gestión sobre la cobranza de aportes	4	6	10
Afiliación al Sistema Privado de Pensiones	Problemas relacionados al proceso de incorporación al SPP y/o ejecución del contrato de afiliación	8	2	13
Desafiliación del Sistema Privado de Pensiones	Demora en la atención de la solicitud de desafiliación.	7	1	10
	Problema que afectan a los beneficiarios de pensión.	6	-	12
Otros		71	22	11
<b>Total de reclamos atendidos en el trimestre</b>		<b>254</b>	<b>135</b>	<b>11.61</b>

Estado	Reclamos Recibidos	A favor de la empresa	A favor del usuario
Atendidos	389	254	135
En Trámite	50	-	-
<b>Total de reclamos recibidos en el trimestre</b>	<b>439</b>	<b>-</b>	<b>-</b>