

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 devolución de aportes de afiliados y DU	857	141	5
	Problemas relacionados a la gestión sobre la cobranza de aportes	23	64	5
	Problemas relacionados con el pago y acreditación de aportes de trabajador dependiente	27	26	6
Inversión del Fondo de Pensiones	Disconformidad con Rentabilidad de los Fondos de Pensiones	205	9	2
Afiliación al Sistema Privado de Pensiones	Problemas relacionados al proceso de incorporación al SPP y/o ejecución del contrato de afiliación	165	23	5
	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	9	11	6
	Demora en la atención de la solicitud de nulidad de afiliación	16	3	4
Servicio de atención al usuario	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	99	69	4
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	92	40	5
	Falta de atención de la comunicación presentada por el recurrente por parte de la AFP	20	10	5
Pensión de sobrevivencia	Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión o Aporte Adicional	92	65	7
	Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de sobrevivencia	40	7	6
	Problema que afectan a los beneficiarios de pensión	19	9	6
Herencia	Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en proceso de jubilación	45	22	7
Bono de reconocimiento	Otros problemas relacionados con el Bono de Reconocimiento	39	11	6
Jubilación Anticipada	Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de jubilación	39	5	4
Pensión de Invalidez	Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de invalidez	23	15	7
	Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en proceso de jubilación	14	7	6
	Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión o Aporte Adicional	7	7	7
Brindar información sobre el SPP	Inadecuada o insuficiente información sobre operación productos y servicios	29	5	4
Otros		367	96	8
Total de reclamos atendidos en el trimestre		2227	645	5.51

Estado	Reclamos Recibidos	A favor de la empresa	A favor del usuario
Atendidos	2872	2227	645
En Trámite	394	-	-
Total de reclamos recibidos en el trimestre	3266	-	-