

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	1015	278	5.5
	Problemas relacionados a la gestión sobre la cobranza de aportes	28	62	7.1
	Problemas relacionados a aportes voluntarios con fin previsional y sin fin previsional	46	6	3.2
Afiliación al Sistema Privado de Pensiones	Problemas relacionados al proceso de incorporación al SPP y/o ejecución del contrato de afiliación	162	40	5.7
	Problemas referidos a multifiliación	32	6	7.6
Servicio de atención al usuario	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	110	58	4.3
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	38	12	6.0
	Falta de atención de la comunicación presentada por el recurrente por parte de la AFP	13	10	4.7
Inversión del Fondo de Pensiones	Disconformidad con Rentabilidad de los Fondos de Pensiones	109	1	3.4
Pensión de sobrevivencia	Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de sobrevivencia	46	11	4.9
	Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión o Aporte Adicional	33	18	7.2
	Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de jubilación	19	2	7.6
Bono de reconocimiento	Otros problemas relacionados con el Bono de Reconocimiento	46	3	5.4
Jubilación Anticipada	Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en proceso de jubilación	28	9	4.7
Herencia	Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en proceso de jubilación	23	12	7.1
Desafiliación del Sistema Privado de Pensiones	Demora en la atención de la solicitud de desafiliación	25	4	4.9
	Problema que afectan a los beneficiarios de pensión	17	0	4.5
Pensión de invalidez	Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en proceso de invalidez	21	7	7.6
	Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión o Aporte Adicional	9	4	7.5
Otros		250	83	6.1
<b>Total de reclamos atendidos en el trimestre</b>		<b>2070</b>	<b>626</b>	<b>5.75</b>

Estado	Reclamos Recibidos	A favor de la empresa	A favor del usuario
Atendidos	2696	2070	626
En Trámite	167	-	-
<b>Total de reclamos recibidos en el trimestre</b>	<b>2863</b>	<b>-</b>	<b>-</b>