

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	38	28	12
	Problemas relacionados a la devolución de aportes de afiliados y DU	24	3	12
	Problemas relacionados a aportes voluntarios con fin previsional y sin fin previsional	4	2	13
Cobranza de Aportes	Problemas relacionados a la gestión sobre la cobranza de aportes	23	29	12
Afiliación al Sistema Privado de Pensiones	Problemas relacionados al proceso de incorporación al SPP y/o ejecución del contrato de afiliación	41	4	12
Servicio de Atención al Usuario	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	13	22	12
	Demora o falta de envío de los estados de cuenta del afiliado	27	8	13
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	5	17	13
Inversión del Fondo de Pensiones	Disconformidad con Rentabilidad de los Fondos de Pensiones	21	1	12
Bono de Reconocimiento	Otros problemas relacionados con el Bono de Reconocimiento	14	4	12
Brindar información sobre el SPP	Inadecuada o insuficiente información sobre operación productos y servicios	8	9	13
Pensión de Supervivencia	Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión o Aporte Adicional	7	3	13
	Problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de pensión o Aporte Adicional	4	1	12
Desafiliación del Sistema Privado de Pensiones	Problema que afectan a los beneficiarios de pensión	9	0	12
Jubilación Anticipada	Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en proceso de jubilación	6	1	12
Otros		76	28	12
<b>Total de reclamos atendidos en el trimestre</b>		<b>320</b>	<b>160</b>	<b>12.33</b>

Estado	Reclamos Recibidos	A favor de la empresa	A favor del usuario
Atendidos	480	320	160
En Trámite	63	-	-
<b>Total de reclamos recibidos en el trimestre</b>	<b>543</b>	<b>-</b>	<b>-</b>