

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	1714	171	8
	Problemas relacionados a la gestión sobre la cobranza de aportes	30	38	7
	Problemas relacionados con el pago y acreditación de aportes de trabajador dependiente	51	17	6
Servicio de atención al usuario	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	195	109	6
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	53	20	9
	Falta de atención de la comunicación presentada por el recurrente por parte de la AFP	22	12	5
Inversión del Fondo de Pensiones	Disconformidad con Rentabilidad de los Fondos de Pensiones	155	3	3
Afiliación al Sistema Privado de Pensiones	Problemas relacionados al proceso de incorporación al SPP y/o ejecución del contrato de afiliación	143	13	6
	Demora en la atención de la solicitud de nulidad de afiliación	25	1	6
	Problemas referidos a multifiliación	8	3	9
Pensión de sobrevivencia	Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión o Aporte Adicional	85	42	9
	Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de sobrevivencia	38	9	8
	Problema que afectan a los beneficiarios de pensión	21	5	9
Jubilación Anticipada	Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en proceso de jubilación	56	12	7
Bono de reconocimiento	Otros problemas relacionados con el Bono de Reconocimiento	58	8	8
Brindar información sobre el SPP	Inadecuada o insuficiente información sobre operación productos y servicios	47	7	8
Pensión de invalidez	Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de invalidez	37	12	8
	Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en proceso de jubilación	15	1	9
Cobranza de Aportes	Problemas relacionados a la gestión sobre la cobranza de aportes	31	12	9
Otros		477	116	12
Total de reclamos atendidos en el trimestre		3261	611	7.57

Estado	Reclamos Recibidos	A favor de la empresa	A favor del usuario
Atendidos	3872	3261	611
En Trámite	71	-	-
Total de reclamos recibidos en el trimestre	3943	-	-