

ESTADÍSTICA DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS - PRIMER TRIMESTRE

Empresa: PRIMA AFP

Código: RI

Fecha: Del 01/01/2018 Al 31/03/2018

RECLAMOS RECIBIDOS (ENERO - FEBRERO - MARZO 2018)

Estado	Reclamos Recibidos	A favor de la Empresa	A favor del Cliente
En Trámite	69	---	---
Atendidos	321	237	84
Total general	390	237	84

* Los reclamos que se encuentran en trámite contarán con información del campo "A favor de", cuando pasen al estado atendidos.

TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS AGRUPADOS POR PRODUCTO Y MOTIVO (ENERO - FEBRERO - MARZO 2018)

Nro.	Producto	Motivo	A favor de la Empresa	A favor del Cliente	Días Promedio (Días útiles)
1	Aportes	Retiro de fondo	31	3	11
		Problemas con la información del Estado de Cuenta	27		10
		Devolución de aportes	11	4	11
2	Cobranza de Aportes	Problemas en la gestión de cobranza de aportes	35	6	11
3	Atención al público	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	11	8	10
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	7	6	10
		Falta de atención de la comunicación presentada por el recurrente por parte de AFP	4		9
4	Afiliación al SPP	Otros problemas en el proceso de afiliación	20	3	11
		Demora en el trámite de nulidad de afiliación	3	3	12
		Problemas en el proceso de traspaso	3		12
5	Pensión de sobrevivencia	Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión o Aporte Adicional	4	6	12
		Problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de pensión o Aporte Adicional	2	2	10
		Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de sobrevivencia	1	2	13
6	Bono de reconocimiento	Otros problemas en el trámite de BdR	2	4	9
		Falta de información del BdR	3	1	13
		Problemas y/o demora en el trámite del BdR		2	10
7	Transferencia de Fondos al Exterior	Problemas en el trámite de TFE	5	4	11
8	Jubilación Anticipada	Disconformidad con la pensión y las condiciones en el trámite de jubilación	6		10
		Problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de pensión o Aporte Adicional	1		7
		Problemas con el excedente de pensión	1		11
9	Jubilación Legal	Problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de pensión o Aporte Adicional	3	1	6
		Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión o Aporte Adicional		1	8
		Disconformidad con la modalidad de pensión	1		9
10	Desafiliación	Demora en el trámite de desafiliación	6		8
11	Otros		50	28	11
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			237	84	10