

ESTADÍSTICA DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS - PRIMER TRIMESTRE

Empresa: PRIMA AFP

Código: RI

Fecha: Del 01/01/2020 Al 31/03/2020

RECLAMOS RECIBIDOS (ENERO - FEBRERO - MARZO 2020)

Estado	Reclamos Recibidos	A favor de la Empresa	A favor del Cliente
En Trámite*	148	---	---
Atendidos	507	403	104
Atendidos trimestre anterior **	80	58	22
Total general	735	461	126

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

** Reclamos que fueron reportados con situación "en trámite" en el trimestre anterior.

TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS AGRUPADOS POR PRODUCTO Y MOTIVO (ENERO - FEBRERO - MARZO 2020)

Nro.	Producto	Motivo	A favor de la Empresa	A favor del Cliente	En trámite	Días Promedio (Días Útiles)
1	Inversiones	Disconformidad con la rentabilidad de los aportes	143		29	2
2	Afilación	Otros problemas en el proceso de afiliación	61	18	6	9
		Demora en el trámite de nulidad de afiliación	11	4		12
		Problemas y/o demora en el trámite de denuncia contra el promotor	3	8	2	11
		Otros motivos	7	1	5	5
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1	3		11
		Faltas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios		2	1	6
		Problemas en el trámite de multifiliación		1		45
3	Aportes	Problemas con la devolución de aportes	29	5	21	7
		Demora o falta de envío de estado de cuenta	9	10	3	10
		Problemas con los aportes voluntarios con fin o sin fin previsional	5	1	9	5
		Problemas con la acreditación de los aportes	4	1	2	10
		Problemas con la información del estado de cuenta	5	1		14
		Problemas con el pago y acreditación de aportes del afiliado independiente	4		1	10
		Problemas con el pago y acreditación de aportes del afiliado dependiente	4			11
		Cobros indebidos de intereses comisiones gastos y tributos	1		1	7
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	2			13
Problemas en el pago por defecto o exceso			1	1		
4	Atención al público	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	18	13	8	10
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	8	6	17	13
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	8	12	8	6
		Falta de atención de la comunicación presentada por el recurrente		3		9
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas		1	1	15
5	Cobranza	Problemas en la gestión de cobranza de aportes	33	9	10	9
6	Sobrevivencia	Problemas y/o demora en el otorgamiento pago de pensión o aporte adicional	10	3	2	10
		Disconformidad con la pensión y las condiciones en el trámite de sobrevivencia	5		1	13
		Disconformidad con la modalidad de pensión	2			15
		Inclusión o exclusión de beneficiarios			2	6
Problemas y/o demora en el cálculo monto o aporte adicional		1		14		
7	Pensión de invalidez	Problemas y/o demora en el otorgamiento pago de pensión o aporte adicional	13	3	2	8
		Disconformidad con la pensión y las condiciones en el trámite de invalidez	3			13
		Disconformidad con la modalidad de pensión		1	1	7
		Inclusión o exclusión de beneficiarios	1			13
8	Traspaso	Problemas en el proceso de traspaso	10	3	4	14
9	Jubilación Anticipada	Disconformidad con la pensión y/o condiciones en el trámite de jubilación	6	1	1	11
		Problemas y/o demora en el cálculo monto o aporte adicional	2		1	7
		Problemas y/o demora en el otorgamiento pago de pensión o aporte adicional	1			12
10	Otros motivos	Otros motivos	3		2	7
		Demora o incumplimiento en el envío de otra correspondencia	2	1	1	6
		Problemas que afecten a los beneficiarios de pensión	1	1		13
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1			10
11	Otros		45	13	6	11
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			461	126	148	7