

ESTADÍSTICA DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS - SEGUNDO TRIMESTRE

Empresa: PRIMA AFP

Código: RI

Fecha: Del 01/04/2020 Al 30/06/2020

RECLAMOS RECIBIDOS (ABRIL - MAYO - JUNIO 2020)

Estado	Reclamos Recibidos	A favor de la Empresa	A favor del Cliente
En Trámite*	1920	---	---
Atendidos	1982	1676	306
Atendidos trimestre anterior **	127	111	16
<b>Total general</b>	<b>4029</b>	<b>1787</b>	<b>322</b>

\* 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 (ABRIL - MAYO - JUNIO 2020)

Nro.	Producto	Motivo	A favor de la Empresa	A favor del Cliente	En trámite	Días Promedio (Días Útiles)
1	Aportes	Problemas con la devolución de aportes	1208	212	1353	8
		Demora o falta de envío de estado de cuenta	23	6	30	16
		Problemas con los aportes voluntarios con fin o sin fin previsional	10		28	19
		Problemas con el pago y acreditación de aportes del afiliado dependiente	7		16	17
		Problemas con la información del estado de cuenta	10		12	13
		Cobros indebidos de intereses comisiones gastos y tributos	4		11	9
		Problemas con la acreditación de los aportes	3		12	18
		Problemas con el pago y acreditación de aportes del afiliado independiente	3		10	15
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	3			9
		Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones u otras condiciones			2	14
		Problemas por rezagos y abonos cruzados			1	2
Problemas en el pago por defecto o exceso	1			20		
2	Inversiones	Disconformidad con la rentabilidad de los aportes	279	1	92	9
3	Atención al público	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	41	53	24	8
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	19	6	57	14
		Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	12	3	30	13
		Falta de atención de la comunicación presentada por el recurrente por parte de la afp	8	10	17	10
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1			66
		Otros motivos			1	4
		Falta de emisión de constancia de atención			1	15
4	Afiliación	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	29	9	39	12
		Otros problemas en el proceso de afiliación	16	2	36	17
		Otros motivos	15	2	10	14
		Problemas en el trámite de multifiliación	4		4	20
		Demora en el trámite de nulidad de afiliación	3		2	12
		Problemas y/o demora en el trámite de denuncia contra el promotor	1	1	2	37
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1			12
5	Cobranza	Problemas en la gestión de cobranza de aportes	14		42	22
6	Pensión de invalidez	Problemas y/o demora en el otorgamiento pago de pensión o aporte adicional	15		11	14
		Disconformidad con la pensión y las condiciones en el trámite de invalidez			1	7
		Desistimiento del trámite de pensión	1			1
		Disconformidad con la modalidad de pensión			1	64
7	Otros motivos	Otros motivos	20			5
		Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio			3	9
		Problemas que afecten a los beneficiarios de pensión			1	1
		Demora o incumplimiento en el envío de otra correspondencia	1			15
8	Bono de reconocimiento (BDR)	Otros problemas en el trámite de BDR			11	13
		Problemas y/o demora en el trámite de BDR	2		4	10
		Demora en los tramites de recursos de impugnación del BDR			1	7
9	Sobrevivencia	Problemas y/o demora en el otorgamiento pago de pensión o aporte adicional	6	3	2	16
		Inclusión o exclusión de beneficiarios	2		1	25
		Agotamiento de la CIC en la etapa de renta temporal			1	2
		Disconformidad con la pensión y las condiciones en el trámite de sobrevivencia	1			25
10	Desafiliación	Demora en el trámite de desafiliación	3		13	17
11	Otros		21	14	38	
<b>TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE</b>			<b>1787</b>	<b>322</b>	<b>1920</b>	<b>11</b>