ESTADÍSTICA DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS - CUARTO TRIMESTRE

Empresa: PRIMA AFP Código: RI Fecha: Del 01/10/2020 Al 31/12/2020

RECLAMOS RECIBIDOS (OCTUBRE - NOVIEMBRE - DICIEMBRE 2020)

Estado	Reclamos Recibidos	A favor de la Empresa	A favor del Cliente
En Trámite*	1162		
Atendidos	1925	1737	238
Atendidos trimestre anterior**	1108	1050	158
Total general	4295	2987	396

* Los reclamos que se encuentran en trámite comparan 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 (OCTUBRE - NOVIEMBRE - DICIEMBRE 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	1882	198	934	20
		Problemas con los aportes voluntarios con fin o sin fin previsional	55	28	26	31
		Problemas con la información del estado de cuenta	34	1	12	39
		Problemas con la acreditación de los aportes	23	1	7	29
		Cobros indebidos de intereses comisiones gastos y tributos	19		7	45
		Demora o falta de envío de estado de cuenta	18	4	3	23
		Problemas con el pago y acreditación de aportes del afiliado independiente	11	7	1	56
		Problemas con el pago y acreditación de aportes del afiliado dependiente	17		1	40
		Problemas en el pago por defecto o exceso	5		1	34
		Problemas por rezagos y abonos cruzados	3	1	1	38
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	4			61
2	Atención al Público	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	59	9	28	9
		Inadecuado o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	39	7	3	28
		Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	18	18	10	26
		Falta de atención de la comunicación presentada por el recurrente por parte de la AFP	19	6	2	35
		Publicidad engañosa o información que induce a error		1		2
3	Afilación	Otros problemas en el proceso de afiliación	84	10	7	34
		Demora en el trámite de nulidad de afiliación	10	11	1	35
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	9	4	5	25
		Otros motivos	5	1	3	17
		Problemas en el trámite de multifiliación	7			65
4	Cobranza	Problemas en la gestión de cobranza de aportes	80	5	12	36
5	Inversiones	Disconformidad con la rentabilidad de los aportes	59	1	7	38
6	Bono de Reconocimiento (BDR)	Otros problemas en el trámite de BDR	16	3	5	29
		Problemas y/o demora en el trámite de BDR	12	4	5	17
		Falta de información del BDR	12	1	1	37
		Demora en los trámites de recursos de impugnación del BDR	2	2	2	45
7	Jubilación Anticipada	Disconformidad con el pronunciamiento de la ONP relacionado al BDR y regímenes con garantía estatal	2	1	46	
		Problemas y/o demora en el otorgamiento pago de pensión o aporte adicional	22	9	11	15
8	Sobrevivencia	Disconformidad con la pensión y/o condiciones en el trámite de jubilación	2		4	7
		Problemas y/o demora en el cálculo monto o aporte adicional	1			8
		Problemas y/o demora en el otorgamiento pago de pensión o aporte adicional	17	11	7	24
		Problemas y/o demora en el cálculo monto o aporte adicional	4		1	47
9	Pensión de invalidez	Disconformidad con la pensión y las condiciones en el trámite de sobrevivencia	2	1		35
		Problemas en el pago de pensión		1		8
		Disconformidad con la suspensión de pago por renovación de certificado de supervivencia			1	3
		Inclusión o exclusión de beneficiarios	1			5
		Problemas con el recálcufo anual de retro programado o renta temporal	1			18
10	Jubilación (REJA) 20426	Problemas y/o demora en el otorgamiento pago de pensión o aporte adicional	17	5	9	30
		Disconformidad con la modalidad de pensión	1		1	115
		Disconformidad con la pensión y las condiciones en el trámite de invalidez	2			37
		Problemas con el recálcufo anual de retro programado o renta temporal	1			55
		Agotamiento de la CIC en la etapa de renta temporal	1			15
11	Gastos de Sepelio	Problemas en el pago de pensión	1			12
		Problemas y/o demora en el otorgamiento pago de pensión o aporte adicional	9	7	3	13
		Problemas y/o demora en el otorgamiento y reembolso de gastos de sepelio	15	10	5	15
12	Jubilación Legal	Problemas y/o demora en el otorgamiento pago de pensión o aporte adicional	6	6	2	13
		Disconformidad con la pensión y/o condiciones en el trámite de jubilación	5	1	1	53
		Problemas y/o demora en el cálculo monto o aporte adicional	2	1		52
		Problemas con el recálcufo anual de retro programado o renta temporal	1			96
		Problemas en el pago de pensión		1		14
13	Otros motivos	Disconformidad con la modalidad de pensión		1		3
		Agotamiento de la CIC en la etapa de renta temporal	1			61
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos pólizas condiciones acuerdos		1		85
		Demora o incumplimiento en el envío de otra correspondencia	8	1		11
		Otros motivos	6		1	33
14	Desafiliación	Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	5			22
		Problemas que afectan a los beneficiarios de pensión	2	1		65
		Demora en el trámite de desafiliación	14	2	6	37
15	Devolución de aportes de pensionistas en otro régimen	Problemas con la devolución de aportes	3	3	5	36
16	Transferencia de Fondos al exterior	Problemas en el trámite de TFE	7	1	1	37
17	Herencia	Demora de pago de herencia	5		2	21
18	Jubilación de Alto Riesgo - Régimen Genérico	Problemas y/o demora en el otorgamiento pago de pensión o aporte adicional	1	3		22
		Disconformidad con el rechazo de la solicitud de pensión de jubilación	2			8
19	Jubilación de Alto Riesgo - Régimen Extraordinario	Problemas y/o demora en el cálculo monto o aporte adicional		1		83
		Disconformidad con el pronunciamiento de la ONP relacionado al BDR y regímenes con garantía estatal	2		1	38
		Problemas y/o demora en el otorgamiento pago de pensión o aporte adicional	2			32
20	Traspaso	Problemas en el proceso de traspaso	3		3	100
21	Jubilación de Pensión Mínima	Disconformidad con el pronunciamiento de la ONP relacionado al BDR y regímenes con garantía estatal	3	2		29
22	Evaluación de invalidez y pensiones en otro régimen	Demora en la notificación del dictamen del COMAFP o el COMEC	1	1	2	7
23	Jubilación (REJA) 26991	Problemas y/o demora en el otorgamiento pago de pensión o aporte adicional	1			4
24	Jubilación Adetendad D.L. N°19990	Disconformidad con el pronunciamiento de la ONP relacionado al BDR y regímenes con garantía estatal			1	3
25	Jubilación (REJA) 27617	Problemas con el excedente de pensión	1			4
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			2687	396	1162	23