

ESTADÍSTICA DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS - SEGUNDO TRIMESTRE

Empresa: PRIMA AFP

Código: RI

Fecha: Del 01/04/2019 Al 30/06/2019

RECLAMOS RECIBIDOS (ABRIL - MAYO - JUNIO 2019)

Estado	Reclamos Recibidos	A favor de la Empresa	A favor del Cliente
En Trámite*	67	---	---
Atendidos	561	416	145
Atendidos trimestre anterior **	63	47	16
Total general	691	463	161

* 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 2019)

Nro.	Producto	Motivo	A favor de la Empresa	A favor del Cliente	En trámite	Días Promedio (Días útiles)
1	Afilación	Otros problemas en el proceso de afiliación	86	28	10	9
		Demora en el trámite de nulidad de afiliación	15	5		11
		Problemas y/o demora en el trámite de denuncia contra el promotor	8	3	2	11
		Problemas en el trámite de multifiliación	2		1	12
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa		1		13
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones		1		6
		Otros motivos			1	
2	Aportes	Problemas con la devolución de aportes	77	13	2	9
		Problemas con la información del estado de cuenta	12	3	1	10
		Problemas con la acreditación de los aportes	8		2	11
		Demora o falta de envío de estado de cuenta	4	6		10
		Problemas con los aportes voluntarios con fin o sin fin previsional	8			11
		Problemas con la devolución de aportes	7	1		12
		Retenciones indebidas	1			4
		Cobros indebidos de intereses comisiones gastos y tributos	1			11
3	Atención al público	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	23	11		10
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	14	13	5	10
		Falta de atención de la comunicación presentada	6	6	1	8
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	5		2	9
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas		3		10
4	Cobranza	Problemas en la gestión de cobranza de aportes	59	10	16	9
5	Jubilación anticipada	Disconformidad con la pensión y/o condiciones en el trámite de jubilación	27	7	3	11
		Problemas y/o demora en el otorgamiento pago de pensión o aporte adicional	2	2		9
		Problemas y/o demora en el cálculo monto o aporte adicional	1	2		12
		Problemas y/o demora en el otorgamiento pago de pensión o aporte adicional	8	9	2	9

6	Pensión de invalidez	Problemas con el recalcu lo anual de retiro programado o renta temporal	1			11
		Problemas en el pago de pensión	1			8
		Disconformidad con la pensión y las condiciones en el trámite de invalidez	1			15
		Agotamiento de la cic en la etapa de renta temporal	1			12
		Inclusión o exclusión de beneficiarios	1			15
7	Sobrevivencia	Problemas y/o demora en el otorgamiento pago de pensión o aporte adicional	4	2	1	14
		Problemas y/o demora en el cálculo monto o aporte adicional	3	2	1	12
		Disconformidad con la pensión y las condiciones en el trámite de sobrevivencia	3	1		12
		Inclusión o exclusión de beneficiarios	1	2		10
		Disconformidad con la suspensión de pago por renovación de certificado de supervivencia	1			13
		Disconformidad con la suspensión pago por agotamiento de saldo. No redención del bdr. Falta de dictamen de invalidez. Fin del periodo de pensiones preliminares	1			11
8	Inversiones	Disconformidad con la rentabilidad de los aportes	18		4	9
9	Bono de Reconocimiento (BDR)	Otros problemas en el trámite de BDR	9	1	1	11
		Falta de información del BDR	1	3	1	9
		Problemas y/o demora en el trámite de BDR	3		1	10
		Disconformidad con el pronunciamiento de la ONP relacionado al BDR y regímenes con garantía estatal.		1		14
10	Desafiliación	Demora en el trámite de desafiliación	13	2		11
11	Otros		27	23	10	10
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			463	161	67	11