

ESTADÍSTICA DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS - TERCER TRIMESTRE

Empresa: PRIMA AFP

Código: RI

Fecha: Del 01/07/2019 Al 30/09/2019

RECLAMOS RECIBIDOS (JULIO - AGOSTO - SETIEMBRE 2019)

Estado	Reclamos Recibidos	A favor de la Empresa	A favor del Cliente
En Trámite*	44	---	---
Atendidos	447	348	99
Atendidos trimestre anterior **	67	52	15
Total general	558	400	114

* 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 (JULIO - AGOSTO - SETIEMBRE 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	74	11	4	9
		Demora en el trámite de nulidad de afiliación	8	3		9
		Otros motivos	8	1		9
		Problemas y/o demora en el trámite de denuncia contra el promotor	3	1	3	11
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa		2	2	9
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones	2	1		6
		Problemas en el trámite de multifiliación		1		18
2	Cobranza	Problemas en la gestión de cobranza de aportes	76	8	5	9
3	Aportes	Problemas con la devolución de aportes	39	2	1	9
		Problemas con la información del estado de cuenta	9	4	2	10
		Demora o falta de envío de estado de cuenta	7	1	3	6
		Problemas con los aportes voluntarios con fin o sin fin previsional	5			9
		Problemas con la acreditación de los aportes	3			12
		Problemas con el pago y acreditación de aportes del afiliado independiente	2			8
		Problemas por rezagos y abonos cruzados	1			10
		Problemas en el pago por defecto o exceso		1		5
		Problemas con el pago y acreditación de aportes del afiliado dependiente	1			14
Cobros indebidos de intereses comisiones gastos y tributos	1			9		
4	Atención al público	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	12	12	2	9
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	13	11	1	10
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	3	7		7
		Falta de atención de la comunicación presentada por el recurrente	9			6
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1		1	6
5	Sobrevivencia	Problemas y/o demora en el otorgamiento pago de pensión o aporte adicional	4	8	2	10
		Problemas y/o demora en el cálculo monto o aporte adicional	5	1		12
		Disconformidad con la pensión y las condiciones en el trámite de sobrevivencia	5			12
		Inclusión o exclusión de beneficiarios	3	1		14
		Problemas en el pago de pensión			1	13
Disconformidad con la modalidad de pensión	1			14		
6	Pensión de invalidez	Problemas y/o demora en el otorgamiento pago de pensión o aporte adicional	11	7	2	11
		Inclusión o exclusión de beneficiarios		2		8
7	Inversiones	Disconformidad con la rentabilidad de los aportes	18		3	7
8	Bono de Reconocimiento (BDR)	Otros problemas en el trámite de BDR	7	2		11
		Problemas y/o demora en el trámite de BDR	2	3		8
		Disconformidad con el pronunciamiento de la ONP relacionado al BDR y regímenes con garantía estatal.	1			14
		Falta de información del BDR	1			13
9	Jubilación anticipada	Disconformidad con la pensión y las condiciones en el trámite de jubilación	8	1		11
		Problemas y/o demora en el cálculo monto o aporte adicional	2	2		12
10	Transferencia de fondos al exterior	Problemas en el trámite de TFE	10	1	1	10
11	Otros		45	20	11	9
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			400	114	44	9

x