

ESTADÍSTICA DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS - CUARTO TRIMESTRE

Empresa: PRIMA AFP

Código: RI

Fecha: Del 01/10/2021 Al 31/12/2021

RECLAMOS RECIBIDOS (OCTUBRE - NOVIEMBRE - DICIEMBRE 2021)

Estado	Reclamos Recibidos	A favor de la Empresa	A favor del Cliente
En Trámite*	57	---	---
Atendidos	968	629	339
Atendidos trimestre anterior **	231	131	100
Total general	1256	760	439

* 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 (OCTUBRE - NOVIEMBRE - DICIEMBRE 2021)

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	289	92	15	6
		Problemas con los aportes voluntarios con fin o sin fin previsional	43	16	3	7
		Demora o falta de envío de estado de cuenta	12	2		5
		Problemas con la información del estado de cuenta	10		2	2
		Problemas con la acreditación de los aportes	6			6
		Cobros indebidos de intereses comisiones gastos y tributos	2			3
		Problemas con el pago y acreditación de aportes del afiliado dependiente	2			2
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1			3
		Problemas con el pago y acreditación de aportes del afiliado independiente	1			5
2	Atención al Público	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	4	80		7
		Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	10	12		5
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	9	9		6
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1			13
3	Sobrevivencia	Problemas y/o demora en el otorgamiento pago de pensión o aporte adicional	30	51	4	8
		Problemas y/o demora en el cálculo monto o aporte adicional	8	4		11
		Inclusión o exclusión de beneficiarios	5	3		11
		Disconformidad con la modalidad de pensión	5			7
		Disconformidad con la pensión y las condiciones en el trámite de sobrevivencia	3		1	6
		Agotamiento de la cic en la etapa de renta temporal	1			3
		Problemas en el pago de pensión	1			15
4	Afilación	Otros problemas en el proceso de afiliación	23	6		5
		Demora en el trámite de nulidad de afiliación	10	3	3	9
		Problemas en el trámite de multifiliación	4	3	2	14
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	4	5		5
		Otros motivos	3	2		8
		Problemas y/o demora en el trámite de denuncia contra el promotor	1	2	1	18
5	Gastos de Sepelio	Problemas y/o demora con el otorgamiento y reembolso de gastos de sepelio	14	43	2	11
6	Jubilación Anticipada	Problemas y/o demora en el otorgamiento pago de pensión o aporte adicional	19	11		7
		Disconformidad con la pensión y/o condiciones en el trámite de jubilación	12	5		5
		Problemas y/o demora en el cálculo monto o aporte adicional	2	1		5
		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		3
7	Cobranza	Problemas en la gestión de cobranza de aportes	32	5	7	8
8	Pensión de invalidez	Problemas y/o demora en el otorgamiento pago de pensión o aporte adicional	23	15	2	7
		Disconformidad con la pensión y las condiciones en el trámite de invalidez	1	1		10
		Disconformidad con la modalidad de pensión	1			8
		Problemas en el pago de pensión			1	5
9	Herencia	Demora de pago de herencia	14	25	3	7
10	Jubilación (REJA) 20426	Problemas y/o demora en el otorgamiento pago de pensión o aporte adicional	13	12		4
		Disconformidad con el rechazo de la solicitud de pensión de jubilación	10			5
		Problemas y/o demora en el cálculo monto o aporte adicional	7			5
11	Bono de Reconocimiento	Otros problemas en el trámite de bdr	15	2		7
		Problemas y/o demora en el trámite de bdr	5	2	1	6
		Falta de información del bdr	3			2
		Disconformidad con el pronunciamiento de la onp relacionado al bdr y regímenes con garantía estatal.	2			5
12	Inversiones	Disconformidad con la rentabilidad de los aportes	23		2	5
13	Desafilación	Demora en el trámite de desafilación	20	1	1	5
14	Otros motivos	Demora o incumplimiento en el envío de otra correspondencia	3	2	1	6
		Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	6			8
		Otros motivos	1	3	1	12
		Problemas que afectan a los beneficiarios de pensión	2			8

15	Jubilación Legal	Problemas y/o demora en el otorgamiento pago de pensión o aporte adicional	6	2		8
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	4		2	9
		Disconformidad con la pensión y/o condiciones en el trámite de jubilación		1	1	10
		Problemas con el recalcu anual de retro programado o renta temporal	1			3
		Problemas en el pago de pensión	1			1
16	Transferencia de Fondos al exterior	Problemas en el trámite de fe	6	3	1	8
17	Jubilación de Alto Riesgo - Regimen Genérico	Problemas y/o demora en el otorgamiento pago de pensión o aporte adicional	3	2		8
		Disconformidad con el rechazo de la solicitud de pensión de jubilación	4		1	10
18	Trasposos	Problemas en el proceso de traspaso	4	1		2
		Demora en el trámite de traspaso	1			2
		Demora o incumplimiento en el envío de otra correspondencia	1			5
19	Jubilación (REJA) 27617	Problemas y/o demora en el otorgamiento pago de pensión o aporte adicional	2	3		3
		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			1
		Problemas y/o demora en el cálculo monto o aporte adicional	1			4
20	Jubilación de Pensión Mínima	Disconformidad con el pronunciamiento de la onp relacionado al bdr y regimenes con garantía estatal.	4	1		12
21	Jubilación (REJA) 28991	Problemas y/o demora en el otorgamiento pago de pensión o aporte adicional	1	3		5
22	Devolución de aportes de pensionista en otro régimen	Problemas con la devolución de aportes	3			3
23	Evaluación de invalidez y preexistencias en el SFP	Problemas en los procesos por parte de la comafp o comecc		1		3
		Demora en la notificación del dictamen del comafp o el comecc		1		4
24	Jubilación de Alto Riesgo - Regimen Extraordinario	Problemas y/o demora en el otorgamiento pago de pensión o aporte adicional		1		10
		Problemas y/o demora en el cálculo monto o aporte adicional	1			6
25	Pensión Complementaria de Pensión Mínima (PCPM)	Disconformidad con el pronunciamiento de la onp relacionado al bdr y regimenes con garantía estatal.		1		15
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			760	439	57	7