

ESTADÍSTICA DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS - PRIMER TRIMESTRE

Empresa: PRIMA AFP

Código: RI

Fecha: Del 01/01/2022 Al 31/03/2022

RECLAMOS RECIBIDOS (ENERO - FEBRERO - MARZO 2022)

Estado	Reclamos Recibidos	A favor de la Empresa	A favor del Cliente
En Trámite*	53	---	---
Atendidos	790	583	207
Atendidos trimestre anterior **	57	40	17
<b>Total general</b>	<b>905</b>	<b>623</b>	<b>224</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 (ENERO - FEBRERO - MARZO 2022)

Nro.	Producto	Motivo	A favor de la Empresa	A favor del Cliente	En trámite	Días Promedio (Días hábiles)
1	Aportes	Problemas con la devolución de aportes	199	38	11	5
		Problemas con los aportes voluntarios con fin o sin fin previsional	30	10	2	6
		Problemas con la información del estado de cuenta	16		1	4
		Problemas con la acreditación de los aportes	8	2		6
		Cobros indebidos de intereses comisiones gastos y tributos	8			4
		Demora o falta de envío de estado de cuenta	4	1		3
		Problemas con el pago y acreditación de aportes del afiliado dependiente	4			2
		Problemas con el pago y acreditación de aportes del afiliado independiente	2	1		10
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	2			15
		Problemas en el pago por defecto o exceso	2			3
		Problemas por rezagos y abonos cruzados		1		5
Otros motivos	1			1		
2	Cobranza	Problemas en la gestión de cobranza de aportes	78	8	6	8
3	Sobrevivencia	Problemas y/o demora en el otorgamiento pago de pensión o aporte adicional	22	24	6	7
		Problemas y/o demora en el cálculo monto o aporte adicional	15	1	2	7
		Problemas con el recalcu anual de retiro programado o renta temporal	1	1		10
		Disconformidad con la pensión y las condiciones en el trámite de sobrevivencia	2			9
		Inclusión o exclusión de beneficiarios	1	1		3
		Disconformidad con la modalidad de pensión	1			6
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos pólizas condiciones acuerdos		1		6
4	Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	Faltas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	8	19		5
		Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	12	11	1	3
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	6	4	2	4
		Falta de atención de la comunicación presentada por el recurrente por parte de la afp		1	1	5
5	Inversiones	Disconformidad con la rentabilidad de los aportes	49		1	4
6	Afilación	Demora en el trámite de nulidad de afiliación	10	9	1	9
		Otros problemas en el proceso de afiliación	7	2		3
		Problemas en el trámite de Multifiliación	5	4		12
		Otros motivos	1	3		4
		Problemas y/o demora en el trámite de denuncia contra el promotor	1	2		10
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1	2		6
7	Pensión de invalidez	Problemas y/o demora en el otorgamiento pago de pensión o aporte adicional	18	14	3	7
		Problemas en el pago de pensión	2	1		6
		Disconformidad con la pensión y las condiciones en el trámite de invalidez	2			5
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1			3
8	Herencia	Problemas con el recalcu anual de retiro programado o renta temporal	1			7
9	Jubilación Anticipada	Demora de pago de Herencia	9	19	2	9
		Problemas y/o demora en el otorgamiento pago de pensión o aporte adicional	3	7	1	2
10	Desafiliación	Disconformidad con la pensión y/o condiciones en el trámite de jubilación	6	2	2	3
		Problemas y/o demora en el cálculo monto o aporte adicional	3			4
11	Jubilación Legal	Demora en el trámite de desafiliación	16		3	7
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	6		1	7
		Problemas y/o demora en el otorgamiento pago de pensión o aporte adicional	2	2	1	5
		Disconformidad con la pensión y/o condiciones en el trámite de jubilación	2	1		10
		Problemas en el pago de pensión	1		1	2
12	Jubilación (REJA) 29426	Problemas y/o demora en el cálculo monto o aporte adicional		1		8
		Disconformidad con la modalidad de pensión	1			11
		Disconformidad con el rechazo de la solicitud de pensión de jubilación	4	5	1	7
		Problemas y/o demora en el otorgamiento pago de pensión o aporte adicional	2	4		3
13	Gastos de Sepelio	Problemas y/o demora en el cálculo monto o aporte adicional	1	2		5
		Problemas y/o demora con el otorgamiento y reembolso de gastos de sepelio	8	7	3	8
14	Transferencia de Fondos al exterior	Problemas en el trámite de TFE	11	4		6
15	Bono de Reconocimiento	Otros problemas en el trámite de bdr	7			3
		Problemas y/o demora en el trámite de bdr	4	1		7
		Disconformidad con el pronunciamiento de la onp relacionado al bdr y regímenes con garantía estatal			1	8
		Falta de información del bdr		1		7
16	Otros motivos	Demora o incumplimiento en el envío de otra correspondencia	2		2	9
		Otros motivos	1		1	9
		Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	1	1		7
		Problemas que afecten a los beneficiarios de pensión	1			2
17	Trasposos	Problemas en el proceso de traspaso	3	2		10
		Demora en el trámite de traspaso	1			2
		Demora o incumplimiento en el envío de otra correspondencia	1			4
18	Jubilación de Pensión Mínima	Disconformidad con el pronunciamiento de la onp relacionado al bdr y regímenes con garantía estatal	2	2	2	6
19	Evaluación de invalidez y preexistencias en el spp	Problemas en los procesos por parte de la comafp o comec	1			12
		Demora en la notificación del dictamen del comafp o el comec	1			1
20	Jubilación de Alto Riesgo - Regimen Extraordinario, Jubilación de Alto Riesgo - Regimen	Problemas y/o demora en el cálculo monto o aporte adicional	1			13
21	Jubilación (REJA) 28991	Problemas y/o demora en el cálculo monto o aporte adicional	1			2
22	Jubilación de Alto Riesgo - Regimen Genérico	Disconformidad con el rechazo de la solicitud de pensión de jubilación	1			5
23	Devolución de aportes de pensionista en otro régimen	Problemas con la devolución de aportes		1		7
<b>TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE</b>			<b>623</b>	<b>224</b>	<b>58</b>	<b>6</b>