

ESTADÍSTICA DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS - SEGUNDO TRIMESTRE

Empresa: PRIMA AFP

Código: RI

Fecha: Del 01/04/2022 Al 30/06/2022

RECLAMOS RECIBIDOS (ENERO - FEBRERO - MARZO 2022)

Estado	Reclamos Recibidos	A favor de la Empresa	A favor del Cliente
En Trámite*	116		
Atendidos	1185	924	261
Atendidos trimestre anterior**	58	34	24
Total general	1361	958	285

*Los reclamos que se encuentran en trámite contaron 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 2022)

Nro.	Producto	Motivo	A favor de la Empresa	A favor del Cliente	En trámite	Días Promedio (Días Inses)
1	Aportes	Problemas con la devolución de aportes	242	82	47	4
		Problemas con los aportes voluntarios con fin o sin fin previsional	33	4	3	5
		Problemas con la información del estado de cuenta	24	4	3	4
		Demora o falta de envío de estado de cuenta	12	12	1	6
		Cobros indebidos de intereses comisiones gastos y tributos	20			3
		Problemas con la acreditación de los aportes	10		3	6
		Problemas con el pago y acreditación de aportes del afiliado dependiente	12			3
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	2		1	4
		Problemas con el pago y acreditación de aportes del afiliado independiente	2	1		6
		Problemas en el pago por defecto o exceso	1	1		6
		Otros motivos	1			2
2	Inversiones	Disconformidad con la rentabilidad de los aportes	316	5	19	3
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	15	54	9	4
3	Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	10	15	4	4
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	19	6		5
		Falta de atención de la comunicación presentada por el recurrente por parte de la afp	3	4	1	4
4	Sobrevivencia	Publicidad engañosa o información que induce al error	2			4
		Problemas y/o demora en el otorgamiento pago de pensión o aporte adicional	17	19	7	7
		Problemas y/o demora en el cálculo monto o aporte adicional	11	3	2	9
		Disconformidad con la pensión y las condiciones en el trámite de sobrevivencia	7		1	3
		Problemas en el pago de la pensión	1	2		5
5	Cobranza	Inclusión o exclusión de beneficiarios	1		1	15
		Disconformidad con la modalidad de pensión	1			4
6	Afiliación	Problemas en la gestión de cobranza de aportes	47	8	6	8
		Otros problemas en el proceso de afiliación	11	3	1	4
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	5	2		3
		Demora en el trámite de nulidad de afiliación	5	1		6
		Otros motivos	6			4
7	Pensión de invalidez	Problemas y/o demora en el trámite de denuncia contra el promotor		4		16
		Problemas y/o demora en el otorgamiento pago de pensión o aporte adicional	17	6		6
		Problemas en el pago de pensión	1	1		2
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1			2
		Disconformidad con la modalidad de pensión	1			6
8	Bono de Reconocimiento	Agotamiento de la CIC en la etapa de la renta temporal	1			9
		Disconformidad con la pensión y las condiciones en el trámite de invalidez			1	9
		Problemas y/o demora en el trámite de bdr	5	2		6
		Otros problemas en el trámite de bdr	3		2	5
		Disconformidad con el pronunciamiento de la onp relacionado al bdr y regímenes con garantía estatal.	1			3
9	Herencia	Falta de información del bdr	1			6
		Demora de pago de Herencia	8	4	1	8
10	Traspasos	Problemas en el proceso de traspaso	10	1		7
11	Jubilación Legal	Problemas y/o demora en el otorgamiento pago de pensión o aporte adicional	3	2		6
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1		1	9
		Problemas con el recalcúo anual de retro programado o renta temporal	2			9
		Disconformidad con la pensión y/o condiciones en el trámite de jubilación				2
12	Otros motivos	Otros motivos	2	1	2	7
		Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio		2		5
		Problemas que afectan a los beneficiarios de pensión	1			2
13	Desafiliación	Demora o incumplimiento en el envío de otra correspondencia		1		9
		Demora en el trámite de desafiliación	8			3
14	Jubilación Anticipada	Problemas y/o demora en el otorgamiento pago de pensión o aporte adicional	1	3		3
		Disconformidad con la pensión y/o condiciones en el trámite de jubilación	4			4
15	Gastos de Sepelio	Problemas y/o demora con el otorgamiento y reembolso de gastos de sepelio	4	2	1	12
		Problemas y/o demora en el cálculo monto o aporte adicional	2	1		2
16	Jubilación (REJA) 29426	Problemas y/o demora en el otorgamiento pago de pensión o aporte adicional		2		7
		Disconformidad con el rechazo de la solicitud de pensión de jubilación	1			4
17	Jubilación de Alto Riesgo - Regimen Genérico	Problemas y/o demora en el otorgamiento pago de pensión o aporte adicional	1	1		8
		Disconformidad con el rechazo de la solicitud de pensión de jubilación			1	3
18	Transferencia de Fondos al exterior	Problemas en el trámite de TFE	2			2
19	Devolución de aportes de pensionista en otro régimen	Problemas con la devolución de aportes	2			2
20	Jubilación de Pensión Mínima	Disconformidad con el pronunciamiento de la onp relacionado al bdr y regímenes con garantía estatal.	1	1		14
		Problemas y/o demora en el otorgamiento pago de pensión o aporte adicional	1			3
21	Jubilación de Alto Riesgo - Regimen Extraordinario	Problemas y/o demora en el cálculo monto o aporte adicional		1		15
		Problemas y/o demora en el trámite de TFE	2			2
22	Jubilación (REJA) 27617	Problemas y/o demora en el cálculo monto o aporte adicional	1			10
23	Evaluación de Invalidez y preexistencias en el spp	Demora en la notificación del dictamen del comatp o el comec	1			3
24	Brindar información al público (no cliente)	Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	1			2
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			924	261	118	6