

ESTADÍSTICA DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS - TERCER TRIMESTRE

Empresa: PRIMA AFP

Código: RI

Fecha: Del 01/07/2022 Al 30/09/2022

RECLAMOS RECIBIDOS (JULIO - AGOSTO - SETIEMBRE 2022)

Estado	Reclamos Recibidos	A favor de la Empresa	A favor del Cliente
En Trámite*	90	---	---
Atendidos	1373	1151	222
Atendidos trimestre anterior **	117	93	24
Total general	1580	1244	246

* 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 2022)

Nro.	Producto	Motivo	A favor de la Empresa	A favor del Cliente	En trámite	Días Promedio (Días útiles)
1	Aportes	Cobros indebidos de intereses comisiones gastos y tributos	11	1		2
		Demora o falta de envío de estado de cuenta	3		1	5
		Otros motivos	2			8
		Problemas con el pago y acreditación de aportes del afiliado dependiente	12		1	2
		Problemas con el pago y acreditación de aportes del afiliado independiente	2			1
		Problemas con la acreditación de los aportes	8			3
		Problemas con la devolución de aportes	717	83	40	3
		Problemas con la información del estado de cuenta	23	1		2
		Problemas con los aportes voluntarios con fin o sin fin provisional	61	13	7	4
		Problemas en el pago por defecto o exceso	1	1		2
		Problemas por rezagos y abonos cruzados	2			3
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	9			4
2	Inversiones	Disconformidad con la rentabilidad de los aportes	116	2	5	3
3	Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	8	38	1	4
		Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	11	10	1	3
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	5	8	2	5
4	Afiliación	Demora en el trámite de nulidad de afiliación	7	3	2	6
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	5	9		5
		Otros motivos	4	4		6
		Otros problemas en el proceso de afiliación	5		2	3
		Problemas en el trámite de multifiliación	3			5
		Problemas y/o demora en el trámite de denuncia contra el promotor		2		5
5	Cobranza	Problemas en la gestión de cobranza de aportes	37	4	5	7
6	Sobrevivencia	Disconformidad con la modalidad de pensión	2			11
		Disconformidad con la pensión y las condiciones en el trámite de sobrevivencia	1	1	2	11
		Inclusión o exclusión de beneficiarios	1			5
		Problemas con el recalcular anual de retiro programado o renta temporal	1		1	6
		Problemas en el pago de la pensión		1		15
		Problemas y/o demora en el cálculo monto o aporte adicional	3			13
7	Pensión de invalidez	Disconformidad con la pensión y las condiciones en el trámite de invalidez	2			3
		Problemas en el trámite y pago de siniestros por probable SCTR	1			8
		Problemas y/o demora en el otorgamiento pago de pensión o aporte adicional	8	4	3	8
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)			1	5
8	Otros motivos	Demora o incumplimiento en el envío de otra correspondencia	1	2		7
		Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	2	4		5
		Otros motivos	5	2	1	6
		Problemas que afectan a los beneficiarios de pensión	1			1
		Disconformidad con el pronunciamiento de la onp relacionado al bdr y regímenes con garantía estatal.	2			9

9	Bono de Reconocimiento	Falta de informacion del bdr		1		5
		Otros problemas en el tramite de bdr	10	1	1	4
		Problemas y/o demora en el tramite de bdr	2	1		3
10	Jubilación Anticipada	Disconformidad con la pensión y/o condiciones en el trámite de jubilación	3			9
		Problemas y/o demora en el cálculo monto o aporte adicional	3	1		10
		Problemas y/o demora en el otorgamiento pago de pensión o aporte adicional	2	2		4
11	Gastos de Sepelio	Problemas y/o demora con el otorgamiento y reembolso de gastos de sepelio	2	6		11
12	Herencia	Demora de pago de Herencia	4	2	1	4
13	Jubilación (REJA) 29426	Disconformidad con el rechazo de la solicitud de pensión de jubilación		2		3
		Problemas y/o demora en el otorgamiento pago de pensión o aporte adicional	2	3		4
14	Traspasos	Problemas en el proceso de traspaso	4	1	1	2
15	Transferencia de Fondos al exterior	Problemas en el trámite de TFE	4	1	1	3
16	Desafiliación	Demora en el trámite de desafiliación	4		1	4
17	Jubilación Legal	Disconformidad con la pensión y/o condiciones en el trámite de jubilación		1		15
		Problemas con el recalcu anual de retiro programado o renta temporal	1			11
		Problemas en el pago de la pensión			1	19
		Problemas y/o demora en el otorgamiento pago de pensión o aporte adicional	1			5
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1			2
18	Jubilación de Alto Riesgo - Regimen Extraordinario	Disconformidad con el pronunciamiento de la onp relacionado al bdr y regimenes con garantía estatal.	2			5
		Problemas y/o demora en el cálculo monto o aporte adicional			1	3
		Problemas y/o demora en el otorgamiento pago de pensión o aporte adicional		1	1	5
19	Brindar información al público (no cliente)	Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	3			3
20	Devolución de aportes de pensionista en otro régimen	Problemas con la devolución de aportes	1		2	8
21	Jubilación de Pensión Mínima	Disconformidad con el pronunciamiento de la onp relacionado al bdr y regimenes con garantía estatal.		1		3
22	Jubilación de Alto Riesgo - Regimen Genérico	Disconformidad con el rechazo de la solicitud de pensión de jubilación	1			14
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE			1151	222	90	6