

ESTADÍSTICA DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS - TERCER TRIMESTRE

Empresa: PRIMA AFP

Código: RI

Fecha: Del 01/10/2022 Al 31/12/2022

RECLAMOS RECIBIDOS (OCTUBRE - NOVIEMBRE - DICIEMBRE 2022)

Estado	Reclamos Recibidos	A favor de la Empresa	A favor del Cliente
En Trámite*	49		
Atendidos	622	463	159
Atendidos trimestre anterior **	91	64	27
<b>Total general</b>	<b>759</b>	<b>527</b>	<b>186</b>

\* Los reclamos que se encuentran en trámite constarán 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 2022)

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	235	51	7	6
		Problemas con los aportes voluntarios con fin o sin fin previsional	41	13	3	4
		Cobros indebidos de intereses comisiones gastos y tributos	7			1
		Problemas con el pago y acreditación de aportes del afiliado independiente	2	3	2	7
		Demora o falta de envío de estado de cuenta	1	4	1	5
		Problemas con la acreditación de los aportes	4		2	7
		Problemas con la información del estado de cuenta	4			3
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	2			2
		Problemas en el pago por defecto o exceso	1			10
2	Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	Otros motivos	1			2
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	20	29	2	4
		Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	6	16		4
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	7		5
3	Sobrevivencia	Falta de atención de la comunicación presentada por el recurrente por parte de la AFP	4	1		3
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1		1	7
		Problemas y/o demora en el otorgamiento pago de pensión o aporte adicional	22	11	4	8
		Problemas y/o demora en el cálculo monto o aporte adicional	4	2	5	8
		Disconformidad con la pensión y las condiciones en el trámite de sobrevivencia	8	2	1	14
		Inclusión o exclusión de beneficiarios	2			7
		Disconformidad con la modalidad de pensión	1			2
4	Cobranza	Problemas en el pago de la pensión		1		5
		Problemas con el recalcó anual de retro programado o renta temporal	1			13
5	Inversiones	Problemas en la gestión de cobranza de aportes	31	5	3	6
6	Afiliación	Disconformidad con la rentabilidad de los aportes	35			4
		Demora en el trámite de nulidad de afiliación	2	6	1	10
		Otros problemas en el proceso de afiliación	6			6
		Problemas y/o demora en el trámite de denuncia contra el promotor	1	3		17
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1	1	1	11
		Otros motivos	2	1		2
7	Bono de Reconocimiento	Problemas en el trámite de multifiliación	2			5
		Problemas y/o demora en el trámite de bdr	6	5		7
		Otros problemas en el trámite de bdr	6	2	1	7
		Disconformidad con el pronunciamiento de la onp relacionado al bdr y regímenes con garantía estatal	1		1	9
8	Pensión de Invalidez	Falta de información del bdr		2		2
		Problemas y/o demora en el otorgamiento pago de pensión o aporte adicional	11	1	1	8
		Disconformidad con la pensión y las condiciones en el trámite de invalidez	2	1	1	9
		Agotamiento de la cic en la etapa de renta temporal	3			8
9	Desafiliación	Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)		1		9
		Problemas con el recalcó anual de retro programado o renta temporal	1			5
		Demora en el trámite de desafiliación	8	1	3	5
10	Herencia	Demora de pago de Herencia	8	3		7
11	Jubilación Legal	Problemas y/o demora en el otorgamiento pago de pensión o aporte adicional	3		1	8
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	2	1		9
		Problemas con el recalcó anual de retro programado o renta temporal	1			9
		Problemas en el pago de la pensión		1		30
		Problemas y/o demora en el cálculo monto o aporte adicional	1			7
12	Otros motivos	Otros motivos	5	1		6
		Problemas que afecten a los beneficiarios de pensión	1		1	6
		Demora o incumplimiento en el envío de otra correspondencia	1			1
13	Gastos de Sepelio	Problemas y/o demora con el otorgamiento y reembolso de gastos de sepelio	3	2		11
14	Jubilación de Alto Riesgo - Régimen Genérico	Problemas y/o demora en el otorgamiento pago de pensión o aporte adicional	3	1	1	5
15	Jubilación (REJA) 29426	Disconformidad con el rechazo de la solicitud de pensión de jubilación	1	1		3
		Problemas y/o demora en el otorgamiento pago de pensión o aporte adicional		1		7
		Disconformidad con la suspensión pago por agotamiento de saldo		1		9
16	Jubilación Anticipada	Disconformidad con la pensión y/o condiciones en el trámite de jubilación	2			4
		Problemas y/o demora en el otorgamiento pago de pensión o aporte adicional		1		8
		Problemas y/o demora en el cálculo monto o aporte adicional			1	1
17	Transferencia de Fondos al exterior	Problemas en el trámite de TFE	1	1	1	5
18	Jubilación de Alto Riesgo - Régimen Extraordinario	Problemas y/o demora en el cálculo monto o aporte adicional		1	1	11
		Problemas y/o demora en el otorgamiento pago de pensión o aporte adicional	1			26
19	Traspasos	Problemas en el proceso de traspaso	3			4
20	Devolución de aportes de pensionista en otro régimen	Problemas con la devolución de aportes		2		13
21	Evaluación de invalidez y presencias en el ago	Problemas en los procesos por parte de la comafp o comec	1			2
22	Brindar información al público (no cliente)	Inadecuada atención al usuario - problemas en la calidad del servicio	1			2
23	Jubilación (REJA) 27617	Problemas y/o demora en el cálculo monto o aporte adicional	1			11
<b>TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE</b>			<b>527</b>	<b>186</b>	<b>46</b>	<b>7</b>