

**INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS DEL SISTEMA PRIVADO DE
PENSIONES**

Código: 0131

Del: 01/01/2020

Al: 31/03/2020

Basado en las Fechas de Cierre e Incluye el Libro de Reclamaciones

PÁGINA 5

REPORTE OCAR0590

FECHA 01/04/2020

HORA 3:58 PM

RECLAMOS Y RECLAMACIONES POR MOTIVOS DE ATENCIÓN

CÓDIGO CANAL	CANAL	TIPO	CÓDIGO MOTIVO	MOTIVO	RECLAMOS ABSUELTOS A FAVOR DE LA EMPRESA	TIEMPO PROMEDIO DE ATENCIÓN (EMPRESA)	RECLAMOS ABSUELTOS A FAVOR DEL USUARIO	TIEMPO PROMEDIO DE ATENCIÓN (USUARIO)
01	OFICINA	RECLAMO	03	COBRO INDEBIDO DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGÃN CORRESPONDA)	4	12.25	0	0.00
			07	RETENCIONES INDEBIDAS (JUDICIALES O DE COBRANZA COACTIVA)	6	7.00	1	0.71
			202	DEMORA EN EL PAGO DE LA INDEMNIZACIÓN	1	18.00	0	0.00
			207	DEMORA EN PAGO DEL BENEFICIO	3	4.14	4	5.86
			30	FALLAS DE SISTEMA INFORMATICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS.	1	8.00	0	0.00
			34	ERROR EN LOS DATOS DEL USUARIO REGISTRADO EN LA EMPRESA	0	0.00	1	19.00
			39	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN CALIDAD DE SERVICIO	2	6.75	2	4.25
				17		8		

TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS ATENDIDOS EN EL TRIMESTRE	25
TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE	25