



La Caja

CAJA DE PENSIONES MILITAR POLICIAL

Av. Jorge Basadre 950 – San Isidro – Telefax: 634-6464

www.lacaja.com.pe

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DURANTE EL PERIODO ENERO A MARZO 2017

OPERACIONES- PRODUCTOS -SERVICIOS	MOTIVO DEL RECLAMO	NRO. DE ATENCIONES			TOTAL ATENCIONES	Tiempo Promedio de Atención (días útiles)
		En Trámite por plazos	A favor de la Empresa	A favor del Usuario		
Derramas y Pensiones	Inadecuada e insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios		1	1	2	17
Derramas y Pensiones	Cobros e intereses indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos		3	0	3	8
Derramas y Pensiones	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)		0	1	1	15
Derramas y Pensiones	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas		0	1	1	20
Derramas y Pensiones	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio		2	7	9	15
Derramas y Pensiones	Demora en la atención de la solicitud de desafiliación		1	0	1	14
Derramas y Pensiones	Problemas relacionados al pago por defecto o exceso		0	1	1	26
Derramas y Pensiones	Disconformidad con la suspensión de pensión por agotamiento de la CIC, no redención del bono de reconocimiento, falta de dictamen, invalidez, fin del periodo de pensiones preliminares		1	0	1	20
Derramas y Pensiones	Problemas que afecten a los beneficiarios de pensión		1	0	1	16
Derramas y Pensiones	Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de jubilación		1	0	1	25
Derramas y Pensiones	Demora en el pago del beneficio	1	6	5	11	18
Derramas y Pensiones	Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR3)		1	0	1	6
		1			33	
	TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE				34	
	TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE (*)				49.983	
	PROMEDIO TIEMPO DE ATENCIÓN					16

(*) SE CONSIDERA EL TOTAL DE ATENCIONES EN LOS CANALES: MESA DE PARTES, PLATAFORMA, CALL CENTER Y BUZON DE AFILIADOS