

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

Código: 0131

Del: 01/04/2020

Al: 30/06/2020

REPORTE OCAR0590

FECHA 01/07/2020

HORA 5:05 PM

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

RECLAMOS Y RECLAMACIONES POR MOTIVOS DE ATENCIÓN

CÓDIGO CANAL	CANAL	VÍA DE INGRESO	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)
03	VIA INTERNET	CORREO ELECTRÓNICO	RECLAMO	07	RETENCIONES INDEBIDAS (JUDICIALES O DE COBRANZA COACTIVA)	0	0.00	1	14.00
		WEB	RECLAMO	02	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	1	1.00	0	0.00
				03	COBRO INDEBIDO DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGÑN CORRESPONDA)	1	8.00	0	0.00
				07	RETENCIONES INDEBIDAS (JUDICIALES O DE COBRANZA COACTIVA)	16	8.78	2	1.56
				207	DEMORA EN PAGO DEL BENEFICIO	5	3.36	6	4.45
				30	FALLAS DE SISTEMA INFORMATICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS.	0	0.00	1	4.00
				39	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN CALIDAD DE SERVICIO	1	2.50	3	4.00
05	VÍA TELEFONICA	CALL CENTER	RECLAMO	03	COBRO INDEBIDO DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGÑN CORRESPONDA)	2	4.67	1	4.67
				07	RETENCIONES INDEBIDAS (JUDICIALES O DE COBRANZA COACTIVA)	1	2.00	0	0.00
						27		14	

TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS ATENDIDOS EN EL TRIMESTRE

41

TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE

41