

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

Código: 0131

Del: 01/07/2020

Al: 30/09/2020

REPORTE OCAR0590

FECHA 07/10/2020

HORA 3:21 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	WEB	RECLAMO	02	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	4	9.75	0	0.00
				07	RETENCIONES INDEBIDAS (JUDICIALES O DE COBRANZA COACTIVA)	7	4.36	4	6.36
				207	DEMORA EN PAGO DEL BENEFICIO	5	3.60	0	0.00
				30	FALLAS DE SISTEMA INFORMATICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS.	2	1.50	0	0.00
				39	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN CALIDAD DE SERVICIO	1	1.50	3	1.75
						19		7	

TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS ATENDIDOS EN EL TRIMESTRE	26
TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE	26