

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

Código: 0131

Del: 01/10/2020

Al: 31/12/2020

REPORTE OCAR0590

FECHA 06/01/2021

HORA 5:06 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	1	17.00	0	0.00
				07	RETENCIONES INDEBIDAS (JUDICIALES O DE COBRANZA COACTIVA)	12	9.53	5	5.06
				20	DISCONFORMIDAD POR NOTIFICACIONES DIRIGIDAS A TERCERAS PERSONAS	1	19.00	0	0.00
				207	DEMORA EN PAGO DEL BENEFICIO	6	3.50	12	9.72
				34	ERROR EN LOS DATOS DEL USUARIO REGISTRADO EN LA EMPRESA	2	4.75	2	7.25
				39	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN CALIDAD DE SERVICIO	2	0.64	12	11.57
						24		31	

TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS ATENDIDOS EN EL TRIMESTRE

55

TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE

55