

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

Código: 0131

Del: 01/01/2021

Al: 31/03/2021

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

PÁGINA 10

REPORTE OCAR0590

FECHA 07/04/2021

HORA 4:24 PM

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)
01	OFICINA	MESA DE PARTES	RECLAMO	07	RETENCIONES INDEBIDAS (JUDICIALES O DE COBRANZA COACTIVA)	1	14.00	0	0.00
				207	DEMORA EN PAGO DEL BENEFICIO	1	7.00	0	0.00
03	VIA INTERNET	WEB	RECLAMO	02	INADECUADA O INSUFICIENTE INFORMACIÓN SOBRE OPERACIONES, PRODUCTOS Y SERVICIOS	3	5.80	2	2.40
				03	COBRO INDEBIDO DE INTERESES, COMISIONES, GASTOS Y TRIBUTOS (TALES COMO SEGUROS, ITF, ENTRE OTROS CARGOS, SEGÑN CORRESPONDA)	0	0.00	1	19.00
				07	RETENCIONES INDEBIDAS (JUDICIALES O DE COBRANZA COACTIVA)	25	6.95	14	4.87
				201	NO ESTÁ CONFORME CON MONTO DE INDEMNIZACIÓN	0	0.00	1	6.00
				207	DEMORA EN PAGO DEL BENEFICIO	17	5.81	9	4.58
				30	FALLAS DE SISTEMA INFORMATICO QUE DIFICULTAN OPERACIONES Y SERVICIOS.	0	0.00	1	3.00
				34	ERROR EN LOS DATOS DEL USUARIO REGISTRADO EN LA EMPRESA	5	8.14	2	3.00
				39	INADECUADA ATENCIÓN AL USUARIO - PROBLEMAS EN CALIDAD DE SERVICIO	4	7.78	5	8.11
						56		35	

TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS ATENDIDOS EN EL TRIMESTRE

91

TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE

91