



Superintendencia Financiera
de Colombia

**INFORME ESTADÍSTICAS DE QUEJAS RECIBIDAS POR
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
ENTIDADES VIGILADAS
DEFENSORES DEL CONSUMIDOR FINANCIERO
AÑO 2013**

ADMINISTRADORAS DE FONDOS DE PENSIONES Y CESANTIAS

TABLA DE CONTENIDO

1. Introducción	3
2. Resultados de la Consolidación de Datos	4
3. Conclusiones	10

1. Introducción

Este documento se realiza con base en la clasificación de productos y motivos establecido en el “Informe Estadístico de Reclamaciones” (Circular Externa 045 de 2006 expedida por esta Superintendencia), el cual es utilizado por la Superintendencia Financiera SFC, por las Entidades Vigiladas EV y por Defensores del Consumidor Financiero¹ DCF, y diligenciado según análisis individual realizado respecto de cada queja.

Los datos estadísticos consolidados hacen referencia a la información reportada sobre las quejas presentadas por los clientes y/o usuarios a través de los canales dispuestos por la SFC, EV y DCF.

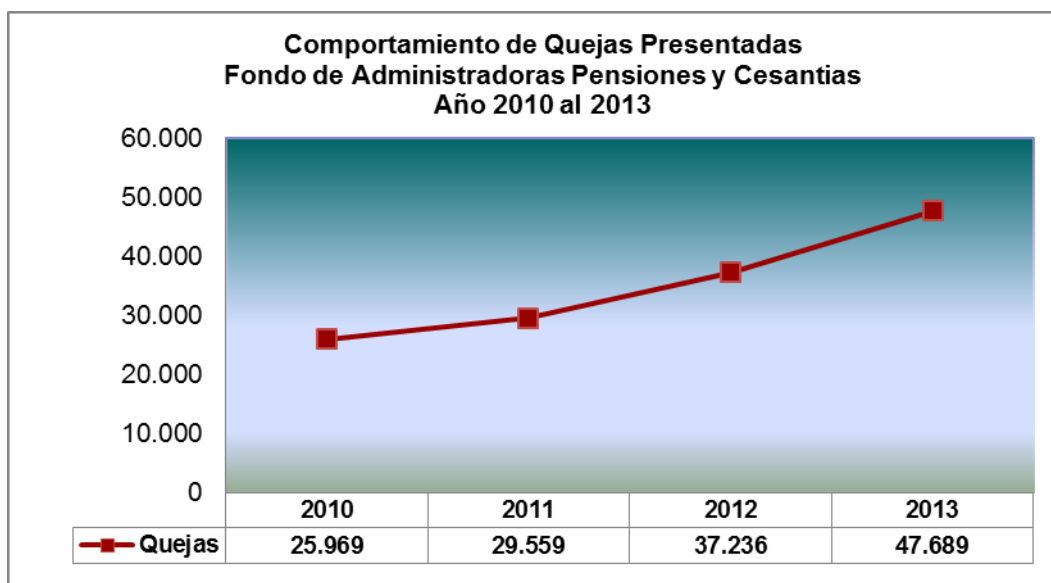
El documento estudia las cifras correspondientes a Entidades Vigiladas de las Administradoras de Fondos de Pensiones y Cesantías autorizadas para operar en nuestro país. Del análisis efectuado al consolidado de quejas presentadas en las diferentes instancias se encuentra que las Administradoras de Fondos de Pensiones y Cesantías participan del universo de quejas con el 5% (47.689), respecto de los resultados correspondientes al año 2013. Ahora, la investigación plasmada en este documento trabaja con cifras correspondientes a los años 2012 y 2013.

Adicionalmente, cabe resaltar que la información estadística de quejas utilizada para el análisis corresponde a las transmisiones recibidas por esta Superintendencia de acuerdo con el plazo de reporte y periodicidad establecida en la Circular Externa 045 de 2006, es decir transmitidas a esta Entidad con periodicidad trimestral, a través de los formatos del Informe Estadístico de Reclamaciones 378 y 379 y el FED.

¹ Recuérdese que el Artículo 13 de la Ley 1328 de 2010, última Reforma Financiera cambia el nombre de la institución de la Defensoría del Cliente que pasó a llamarse Defensoría del Consumidor Financiero.

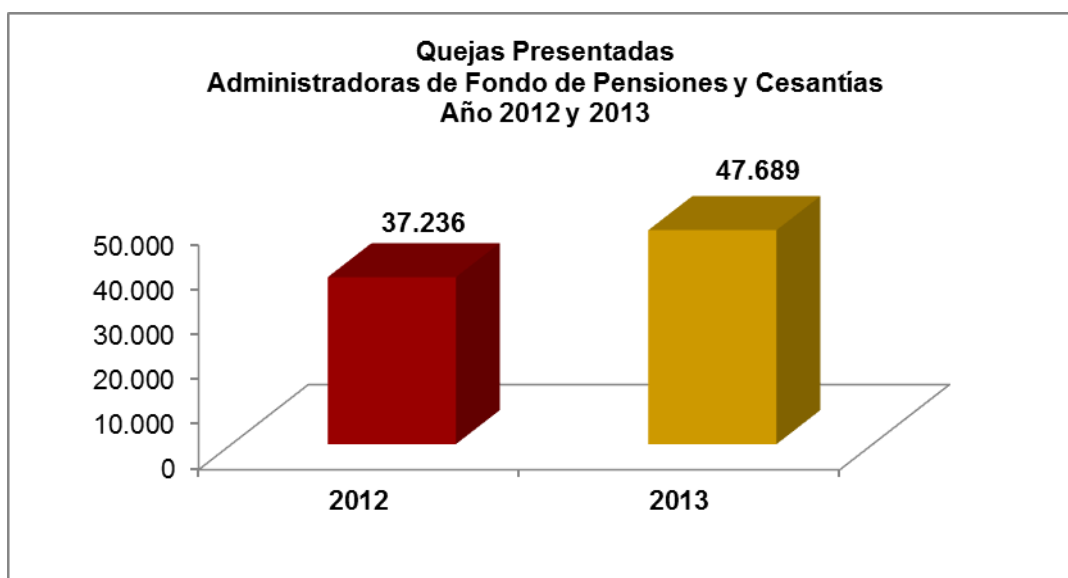
2. Resultados de la Consolidación de datos - Sociedades Administradoras de Fondos de Pensiones y Cesantías – AFP

En un análisis comparativo de las quejas presentadas a las Sociedades Administradoras de Fondos de Pensiones y Cesantías AFP desde el año 2010 hasta el año 2013, encontramos un aumento en las mismas de un 84% con respecto al 2010, pasando de 25.969 a 47.689 quejas (2010 a 2013), como se observa en la gráfica:



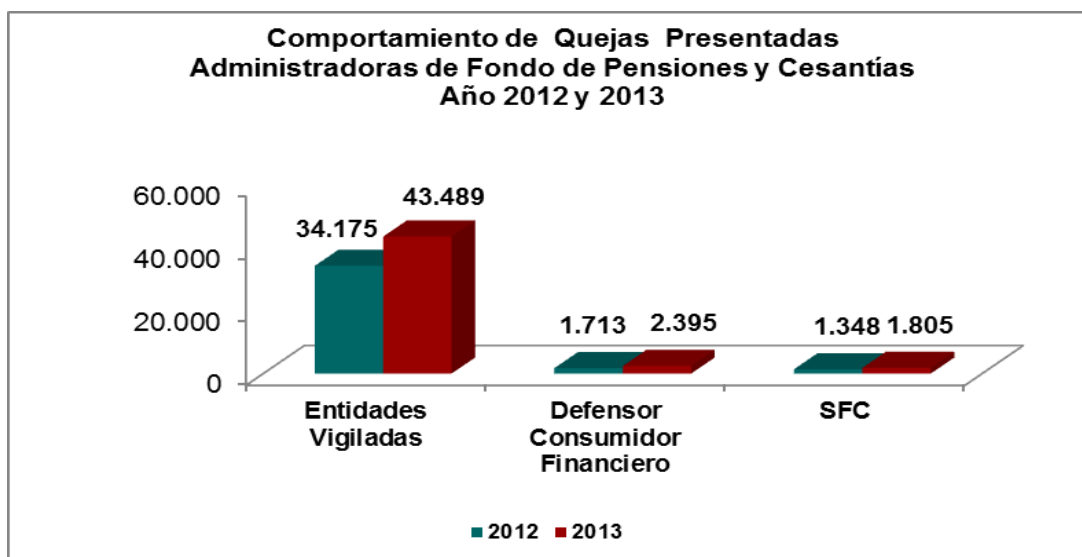
Gráfica No.1

En cuanto a la participación de las Sociedades Administradoras de Fondos de Pensiones y Cesantías, para el año 2013 aumenta el total general de quejas recibidas en un 28% de las presentadas en el año 2012.



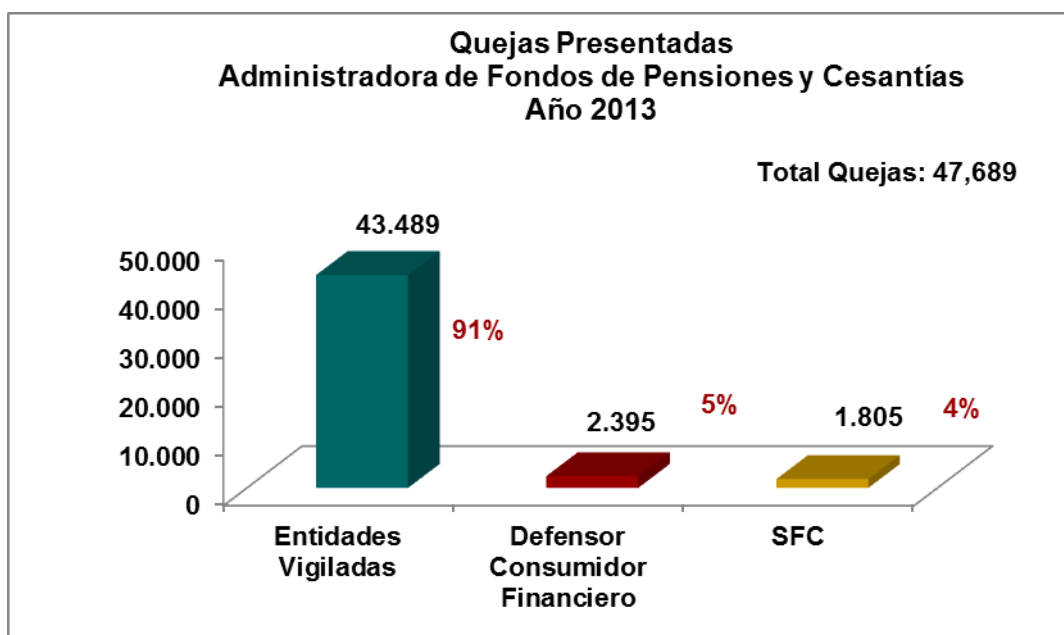
Gráfica No.2

En un estudio de las quejas presentadas a las Administradoras de Fondos de Pensiones y Cesantías en las diferentes instancias como son Superintendencia Financiera de Colombia, Defensor del Consumidor Financiero y Entidades Vigiladas en los años 2012 y 2013, encontramos que el mayor incremento se presenta en las quejas radicadas ante la Defensoría del Consumidor Financiero (40%) y en segundo lugar la Defensoría del Consumidor Financiero (34%) y por último la Entidad Vigilada se presenta un aumento del 27%, como se observa en la gráfica siguiente:



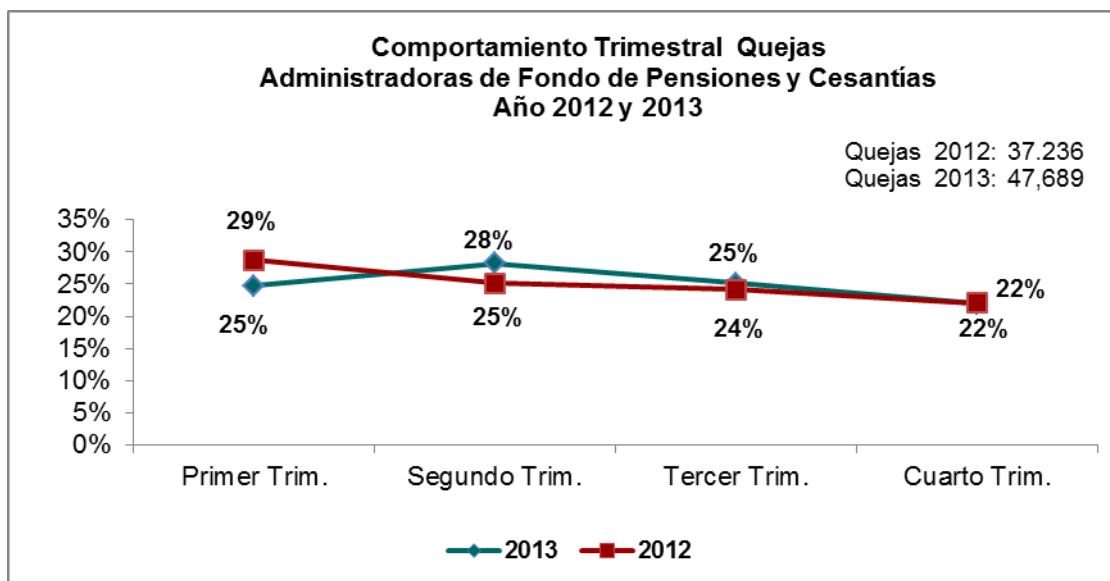
Gráfica No.3

Ahora bien en lo atinente al año 2013, de las 47.689 quejas reportadas, el 91% corresponde a los Fondos de Pensiones y Cesantías, el 5% a los Defensores del Consumidor Financiero y el 4% corresponden a la SFC.



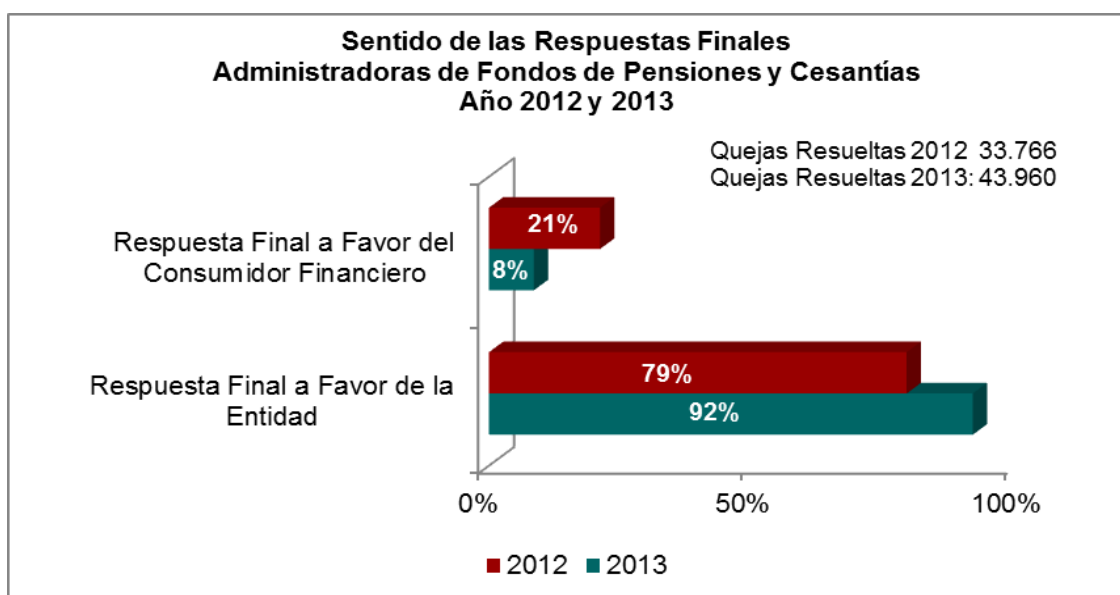
Gráfica No.4

En el comportamiento trimestral de las quejas ante las Administradoras de Fondos de Pensiones y Cesantías durante el año 2013, se observa que la mayor participación se presentó en el segundo trimestre con un 28%, lo cual se explica entre otros por el incremento de los motivos aportes 40% e indebida atención al consumidor financiero 22%, en la gráfica se compara con la distribución del año 2012.



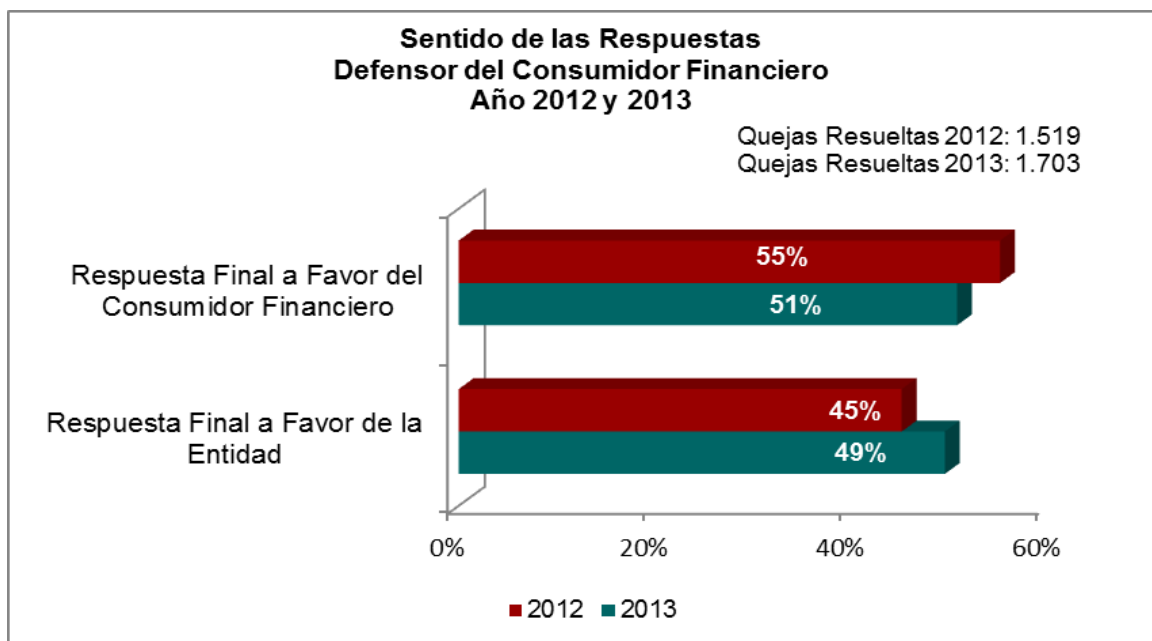
Gráfica No.5

Respecto de las 43.960 quejas resueltas en el año 2013 se presenta un 8% de las respuestas finales a favor del Consumidor Financiero y un 92% a favor de la entidad, en la gráfica siguiente se compara las quejas resueltas en el año 2012 y 2013.



Gráfica No.6

De las quejas presentadas ante los Defensores del Consumidor Financiero se resolvieron 1.703 en el año 2013, de las cuales el 51% de las reclamaciones tuvo respuesta final a favor del Consumidor Financiero² y un 49% con respuesta final a favor de la entidad, en la gráfica siguiente se muestra el porcentaje de quejas resueltas en el año 2012 por parte de los Defensores del Consumidor Financiero.

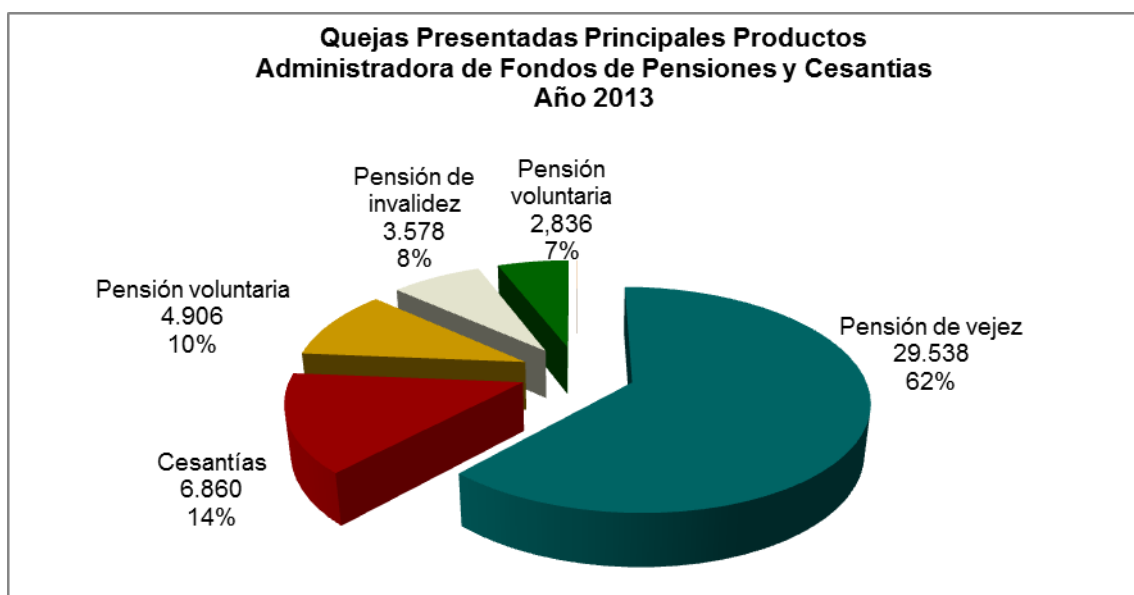


Gráfica No.7

El producto con mayor impacto, según el número de quejas interpuestas ante las Sociedades Administradoras de Fondos de Pensiones y Cesantías, es el de pensión de vejez con 29.538 (62%), seguida de cesantías con 6.860 (14%), pensión voluntaria con 4.906 (10%), pensión de invalidez 3.578 (8%) y pensión de sobrevivencia 2.798 (6%) entre otros, como se observa en la siguiente gráfica:

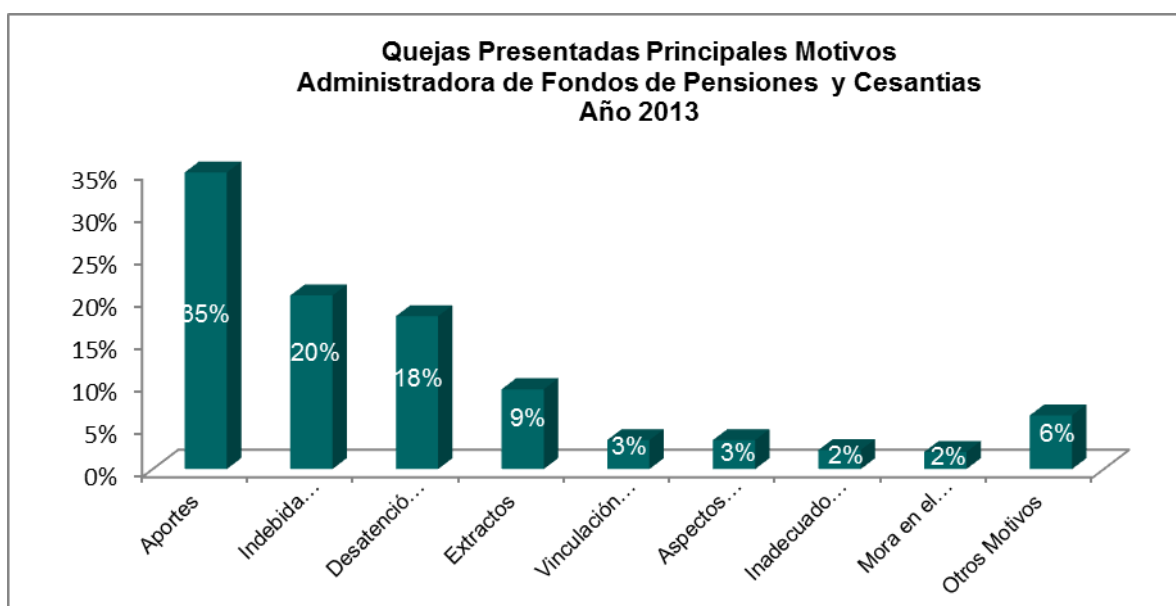
² Las decisiones favorables al consumidor financiero emitidas por el Defensor del Cliente pueden tener varias vías:

- Rectificación por la entidad vigilada (antes del pronunciamiento del Defensor del Cliente)
- Aceptación por la entidad vigilada
- No aceptación por la entidad vigilada



Gráfica No.8

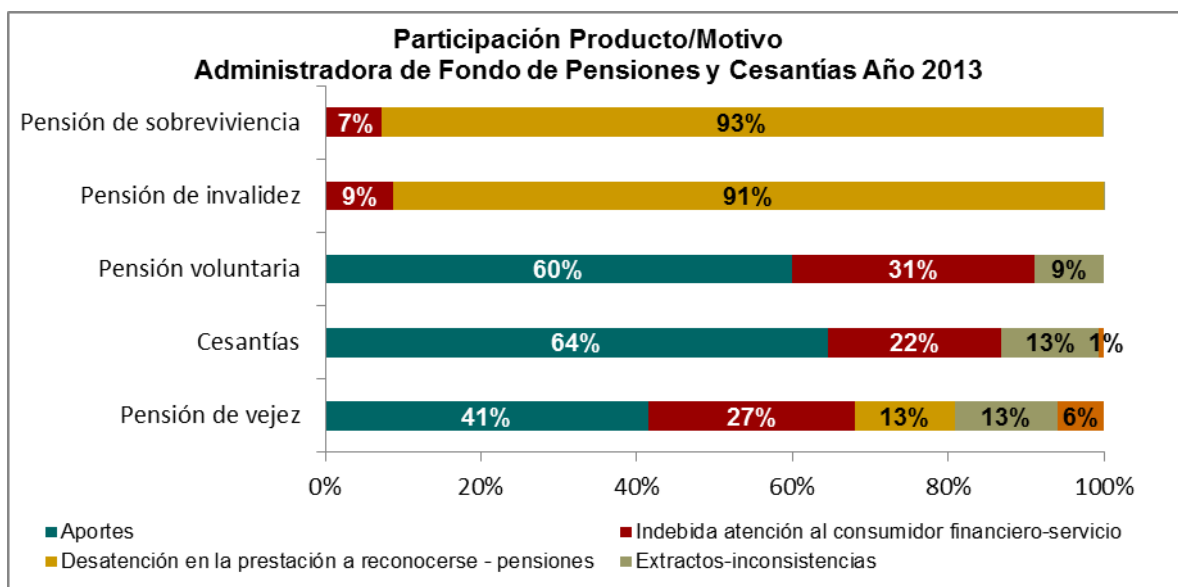
Del análisis efectuado se puede concluir que los motivos más significativos que dieron origen a las reclamaciones sobre las administradoras de fondos de pensiones, según se observa en la gráfica siguiente son: aportes 16.633 (35%), indebida atención al consumidor financiero 9.731 (20%), desatención en la prestación a reconocerse 8.574 (18%), extractos 4.472 (9%), entre otros.



Gráfica No.9

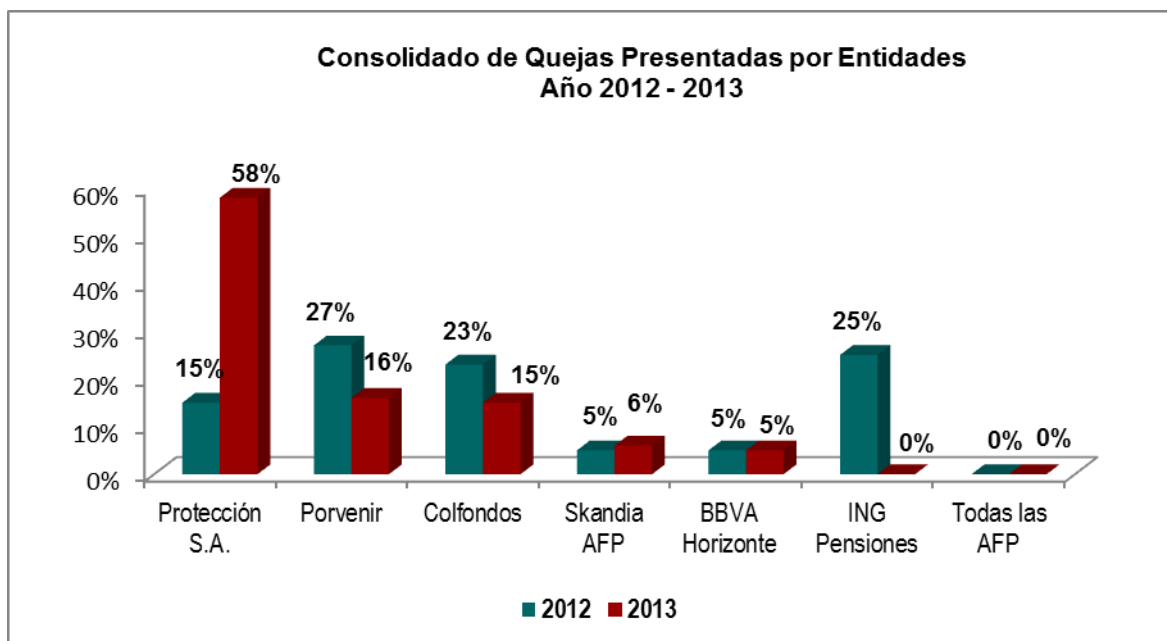
En lo atinente a la participación de los principales motivos en la categoría de productos definidos en los formatos de captura, encontramos que pensión de vejez, cesantías y pensión voluntaria tienen como principal motivo aportes con 10.912 (41%), 3.875 (64) y 1.842 (60%) respectivamente, pensión de invalidez y pensión de sobrevivencia con su

principal motivo desatención en la prestación a reconocerse con 3.069 (91%) y 2.115 (91%).



Gráfica No.10

La participación de las entidades según el número de quejas presentadas de manera comparativa año 2012/2013 por entidad es como se muestra en la gráfica siguiente:



Gráfica No.11

La tabla a continuación nos muestra las principales variables por Administradoras de Fondos de Pensiones y Cesantías a diciembre 31 de 2013.

**PRINCIPALES CUENTAS
DE LOS FONDOS DE PENSIONES Y FONDOS DE CESANTIAS**

Rango de Valores: 1000 Miles de Pesos

Entidad	ACTIVO	PASIVO	PATRIMONIO	GANANCIAS Y PERDIDAS
PROTECCION	1.195.614	206.625	988.990	95.554
PORVENIR	1.637.443	508.148	1.129.296	201.287
BBVA HORIZONTE**	0	0	0	0
SKANDIA	253.786	43.809	209.976	41.672
COLFONDOS	282.109	40.437	241.672	22.635
TOTAL	3.368.953	799.019	2.569.934	361.148

Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia / Subdirección de análisis e información

Tabla N° 1

3. CONCLUSIONES

1. El total de quejas recibidas por las Sociedades Administradoras de Fondos de Pensiones y Cesantías AFP presentaron un aumento del 84% desde el año 2010 hasta el año 2013.
2. La participación de las Administradoras de Fondos de Pensiones y Cesantías corresponde al 5% del total consolidado de quejas presentadas en las tres instancias durante el año 2013.
3. Los productos con mayor impacto, según el número de quejas interpuestas, son:
 - Pensión de vejez con una participación del 62%
 - Cesantías con una participación del 14%
 - Pensión voluntaria con una participación del 10%
 - Pensión de invalidez con una participación del 8%
 - Pensión sobrevivencia con una participación del 6%
4. Los principales motivos de todo el sector vigilado corresponden a los conceptos de aportes (35%), indebida atención al consumidor financiero (20%), desatención en la prestación a reconocerse (18%), extractos (9%), entre otros.
5. Respecto a la evaluación realizada es importante destacar que durante el año 2013, de las quejas que tenían por tramitar las Administradoras de Fondos de Pensiones y Cesantía, el 8% de las respuestas fueron a favor del consumidor financiero y el 92% a favor de la entidad. En lo atinente a las quejas tramitadas ante el Defensor del Consumidor Financiero, el 51% de las respuestas son a favor del consumidor financiero y el 49% a favor de la entidad.
6. La participación de las compañías en el número de quejas presentadas en el año 2010 tanto SFC, Administradoras de Fondos de Pensiones y Cesantías y Defensores del Consumidor Financiero, son:
 - Protección: 58%
 - Porvenir: 16%
 - Colfondos: 15%
 - Skandia AFP: 6%
 - BBVA Horizonte: 5%
 - ING Pensiones: 0%
7. Durante el año 2013 se observa que se presenta un incremento frente a las quejas radicadas en el año 2012 para la SFC del 34%, las Entidades Vigiladas del 27% y para los Defensores del Consumidor Financiero se registra una disminución del 40%.

TABLA DE GRÁFICAS

No. Gráfica	Nombre	Pág. No.
1	Quejas Presentadas Administradoras de Fondos de Pensiones y Cesantías – Año 2010 al 2013.	4
2	Quejas Presentadas Administradoras de Fondos de Pensiones y Cesantías – Año 2012 y 2013.	4
3	Comparativo Quejas Presentadas Administradoras de Fondos de Pensiones y Cesantías Año 2012 y 2013.	5
4	Quejas Presentadas Administradoras de Fondos de Pensión y Cesantías – Año 2013.	5
5	Quejas Presentadas Comportamiento Trimestral – Año 2012 y 2013	6
6	Sentido de las Respuestas Finales AFP y Cesantías – Año 2012 y 2013.	6
7	Sentido de las Respuestas Finales Defensor del Consumidor Financiero – Año 2012 y 2013.	7
8	Quejas Presentadas Principales Productos AFP – Año 2013	7
9	Quejas Presentadas AFP Principales Motivos – Año 2013	8
10	Participación Motivos/Productos AFP – Año 2013	8
11	Consolidado Quejas Presentadas por Entidades - Año 2012/2013	9