



Superintendencia Financiera
de Colombia

**INFORME ESTADÍSTICO DE QUEJAS RECIBIDAS POR
ENTIDADES VIGILADAS, DEFENSORIAS DEL CONSUMIDOR FINANCIERO
Y SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2013
ADMINISTRADORAS DE FONDOS DE PENSIONES Y CESANTIAS**

Dirección de Protección al Consumidor Financiero

TABLA DE CONTENIDO

1.	Introducción	3
2.	Resultados de la Consolidación de Datos	4
3.	Conclusiones	9

1. Introducción

El documento estudia las cifras correspondientes al primer semestre de los años 2012 y 2013 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 los fondos de pensiones y cesantías participan del universo de quejas con el 5% (25.251), respecto de los resultados correspondientes al primer semestre del año 2013.

Este documento se realizó con base en la clasificación de productos y motivos establecida en el “Informe Estadístico de Reclamaciones” (Circular Externa 045 de 2006 expedida por esta Superintendencia), el cual es utilizado por la SFC, por las entidades vigiladas y por defensores del consumidor financiero¹, y diligenciado según análisis individual realizado respecto de cada queja.

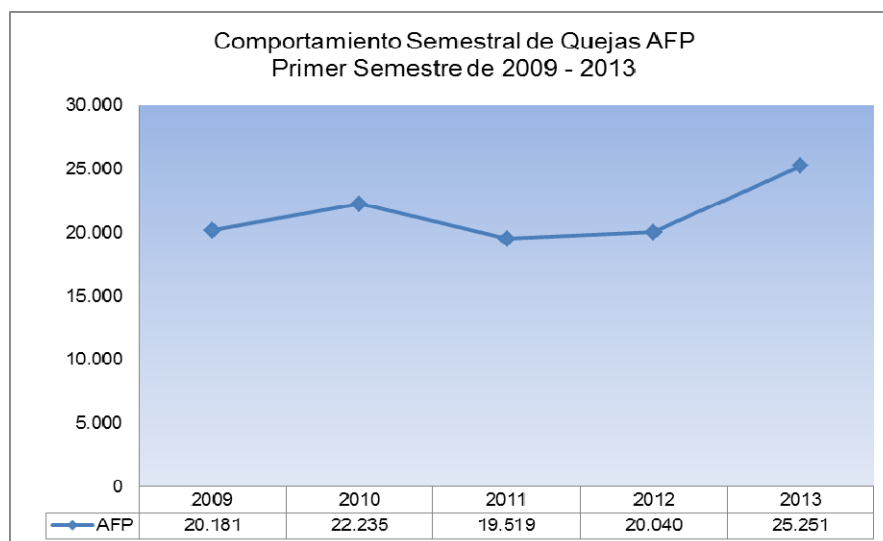
Los datos estadísticos consolidados hacen referencia a la información reportada sobre las quejas presentadas por los clientes y/o usuarios a través de los canales dispuestos por las entidades vigiladas, el defensor del consumidor financiero y la Superintendencia Financiera de Colombia.

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 2009, última Reforma Financiera cambia el nombre de la institución de la Defensoría del Cliente que pasó a llamarse Defensoría del Consumidor Financiero.

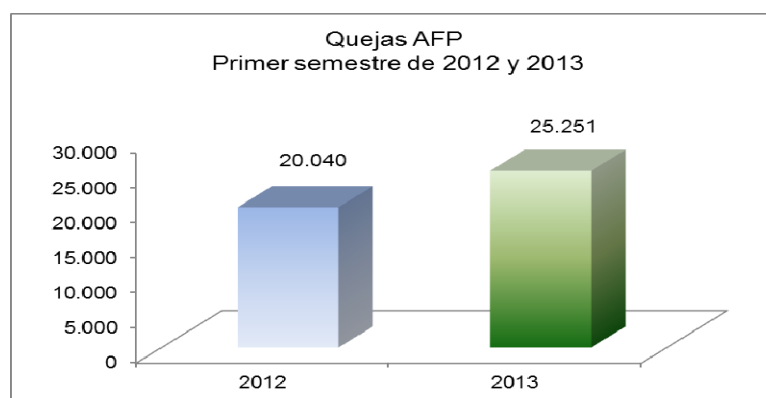
2. Resultados de la Consolidación de Datos - Sociedades Administradoras de Fondos de Pensiones y Cesantías – AFP

En un análisis comparativo de las quejas presentadas a las Sociedades Administradoras de Fondos de Pensiones y Cesantías –AFP-, durante el primer semestre de los años 2009 al 2013, encontramos un crecimiento del 25%, pasando de 20.181 a 25.251 quejas (2009/2013), como se observa en la gráfica:



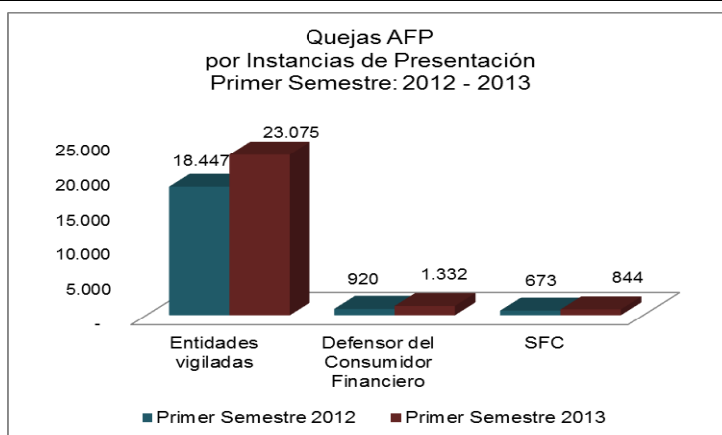
Gráfica No.1

En cuanto al volumen de quejas de las administradoras de fondos de pensiones y cesantías durante el primer semestre del 2013, aumentó en un 26% respecto a las quejas recibidas en el primer semestre del 2012.



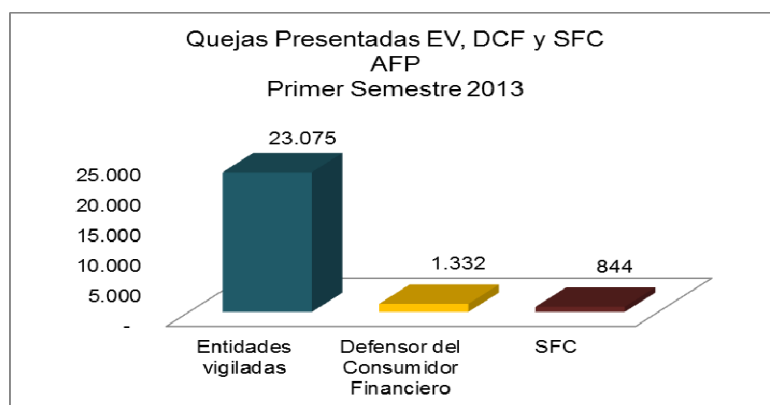
Gráfica No.2

En un análisis comparativo de las quejas presentadas contra las administradoras de fondos de pensiones y cesantías en las diferentes instancias (AFP, DCF y SFC), durante el primer semestre de los años 2012 y 2013, encontramos incremento en las quejas radicadas ante el defensor del consumidor financiero (45%), AFP (25%) y SFC (25%), como se observa en la gráfica siguiente:



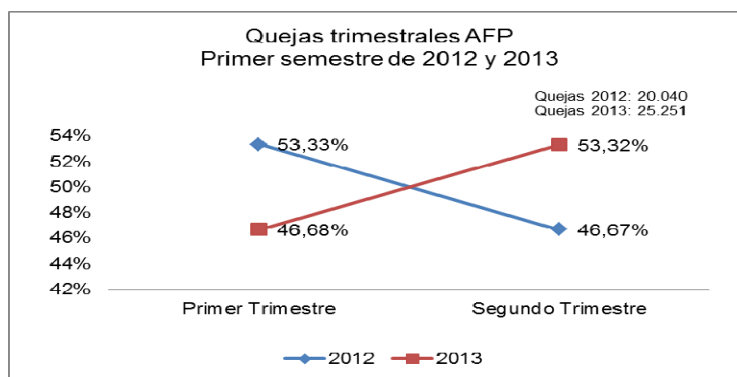
Gráfica No.3

Ahora bien, en lo atinente al primer semestre del año 2013, de las 25.251 quejas reportadas, el 92% corresponde a los fondos de pensiones y cesantías, el 5% a los defensores del consumidor financiero y el 3% corresponden a la SFC.



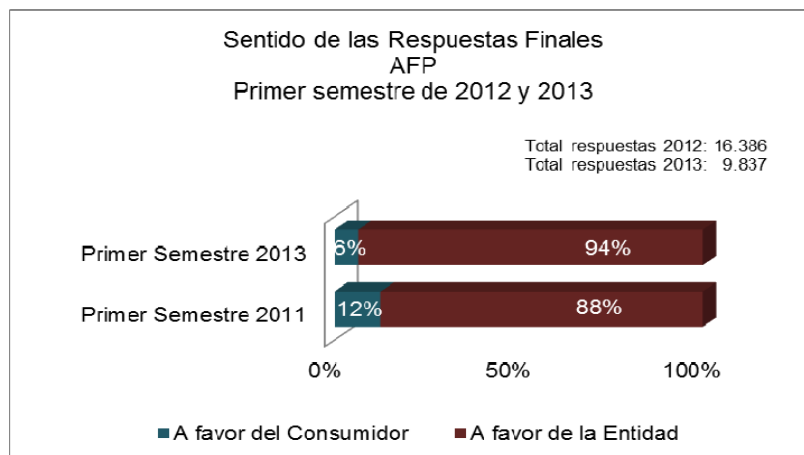
Gráfica No.4

Respecto a las quejas trimestrales en contra las administradoras de fondos de pensiones y cesantías durante el primer semestre de 2013, se observa que la mayor participación se presentó en el segundo trimestre con un 53.3%, tal como lo muestra la siguiente gráfica:



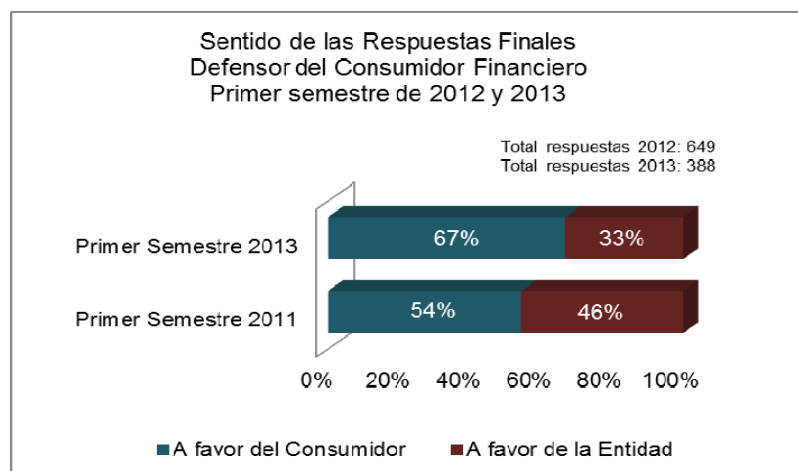
Gráfica No.5

De las 9.837 quejas resueltas por las AFP's durante el primer semestre del 2013, se presenta un 6% de las respuestas finales a favor del consumidor financiero y un 94% a favor de la entidad, como se observa en la gráfica siguiente:



Gráfica No.6

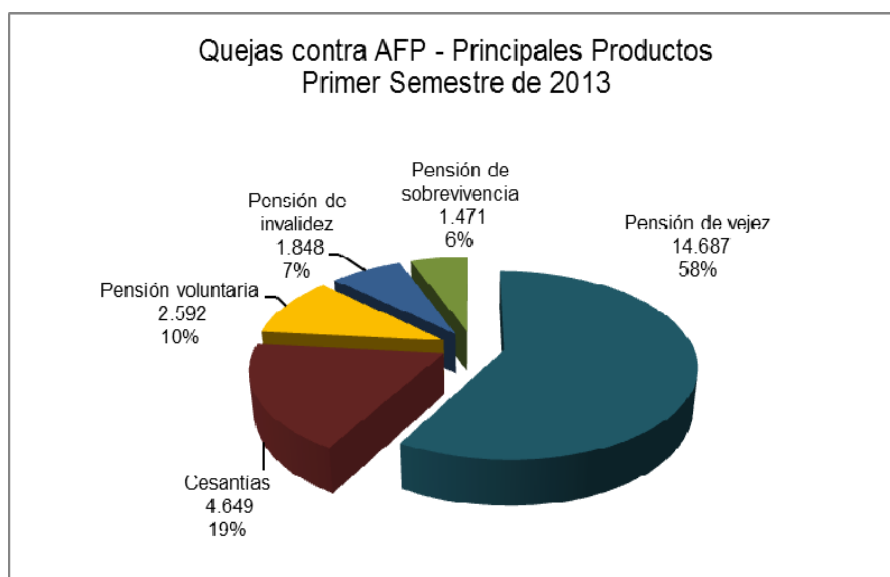
De las quejas presentadas ante los defensores del consumidor financiero² se resolvieron 388 durante el primer semestre del 2013, de las cuales el 67% de las reclamaciones tuvo respuesta final a favor del consumidor financiero y el 33% tuvo respuesta final a favor de la entidad, como se indica a continuación:



Gráfica No.7

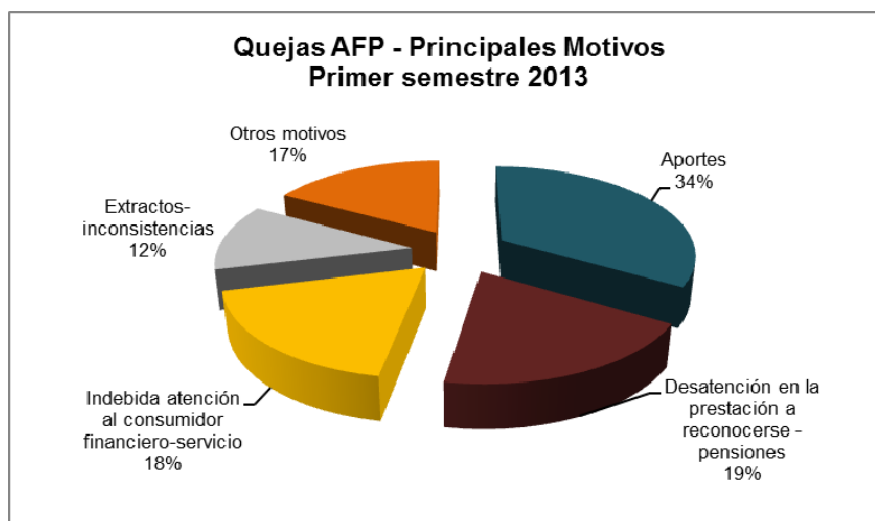
El producto con mayor impacto, según el número de quejas interpuestas contra las administradoras de fondos de pensiones y cesantías, es el de pensión de vejez (58%), seguido de cesantías (19%) y de pensión voluntaria (10%), como se observa en la siguiente gráfica:

² Las decisiones favorables al consumidor financiero emitidas por el Defensor del Consumidor Financiero pueden tener varias vías: rectificación por la entidad vigilada (antes del pronunciamiento del Defensor del Consumidor Financiero), aceptación por la entidad vigilada y no aceptación por la entidad vigilada.



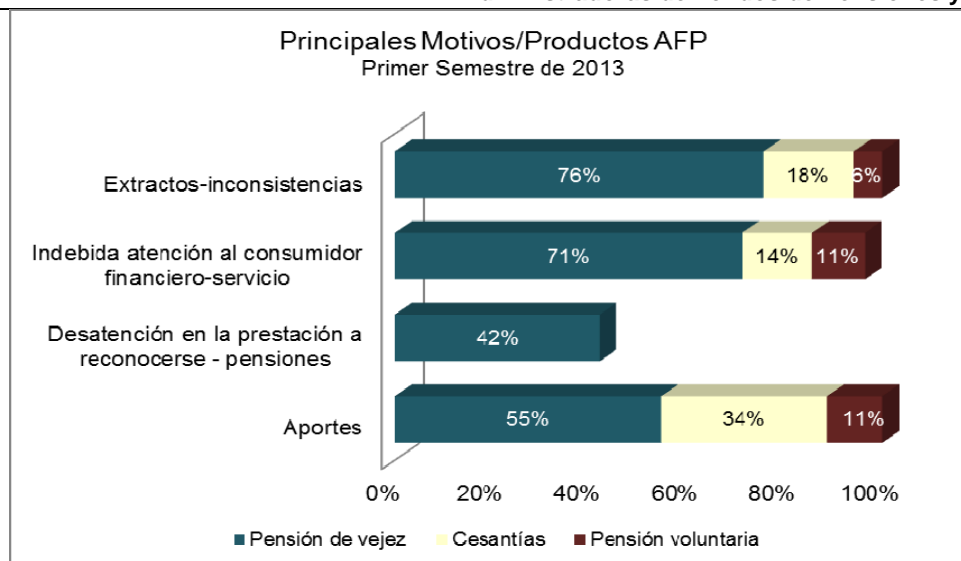
Gráfica No.8

Los motivos más significativos que dieron origen a las reclamaciones a las administradoras de fondos de pensiones y cesantías, según se observa en la gráfica siguiente, son: aportes (34%), desatención en la prestación a reconocerse pensiones (19%), indebida atención al consumidor financiero (18%), extractos inconsistentes (12%), entre otros.



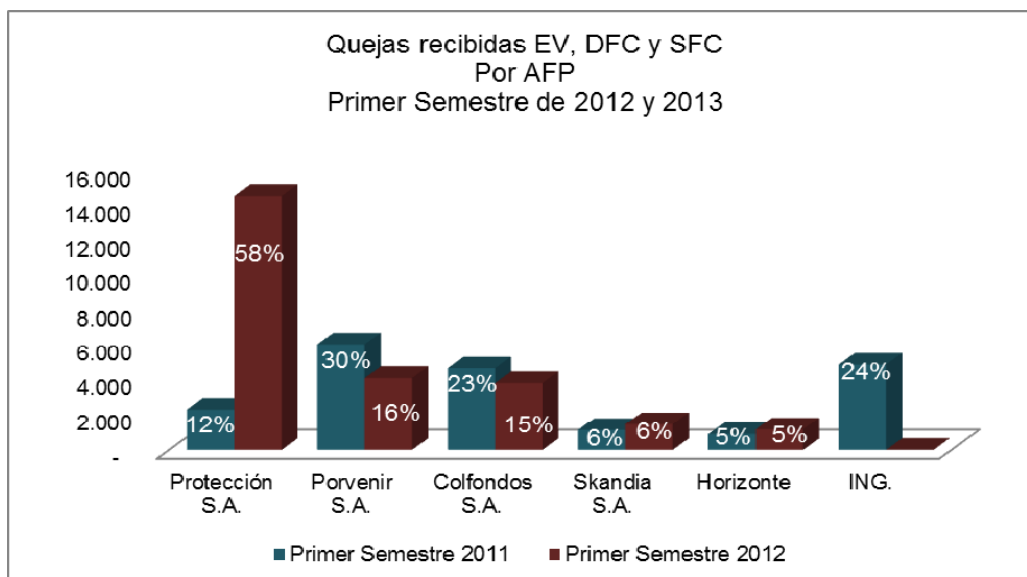
Gráfica No.9

En lo atinente a la participación de los principales productos en la categoría de motivos definidos en los formatos de captura, pensión de vejez representa más del 50% de las quejas por extractos- inconsistencias, indebida atención al consumidor financiero- servicio y aportes, tal y como se aprecia en la gráfica siguiente:



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

Cabe precisar que el inusual volumen de las quejas recibidas por Protección S.A. e ING, obedece a la fusión de dichas entidades, la cual fue aprobada por esta Superintendencia mediante resolución número 1850 del 14 de noviembre de 2012.

3. CONCLUSIONES

1. La participación de las quejas contra las administradoras de fondos de pensiones y cesantías corresponde al 5% del total consolidado de quejas recibidas en las tres instancias durante el primer semestre de 2013, creciendo en el 25% frente al número de quejas registradas durante el primer semestre del año 2012.
2. Los productos con mayor impacto, según el número de quejas interpuestas, son:
 - Pensión de vejez con una participación del 58%
 - Cesantías con una participación del 19%
 - Pensiones voluntarias con una participación del 10%
3. Los principales motivos de queja contra las AFP's corresponden a los conceptos de aportes (34%), desatención en la prestación a reconocerse – pensiones (19%), indebida atención al consumidor financiero (18%), extractos-inconsistencias (12%), entre otros.
4. Es importante destacar que durante el primer semestre del año 2013, las quejas que tenían por tramitar las administradoras de fondos de pensiones y cesantía, el 6% de las respuestas fueron a favor del consumidor financiero y el 94% a favor de la entidad. En lo atinente a las quejas tramitadas ante el defensor del consumidor financiero, el 67% de las respuestas son a favor del consumidor financiero y el 33% de las respuestas finales a favor de la entidad.
5. La participación de las entidades vigiladas en el número de quejas presentadas en el primer semestre del año 2013, consolidadas (AFP, DCF y SFC) son:

Protección S.A.: 58%
Porvenir S.A.: 16%
Colfondos S.A.: 15%
6. Durante el primer semestre del año 2013 se observa que las quejas radicadas ante el defensor del consumidor financiero del 5%, SFC el 3% y las entidades vigiladas el 92% del total de las quejas recibidas durante el periodo analizado.

TABLA DE GRÁFICAS

No. Gráfica	Nombre	Pág. No.
1	Comportamiento anual de quejas AFP – Primer Semestre de los Años 2009/2013	4
2	Quejas AFP – Primer Semestre de los Años 2012 y 2013	4
3	Quejas AFP por Instancias – Primer Semestre de los Años 2012 y 2013	5
4	Quejas recibidas EV, DCF y SFC – AFP – Primer Semestre de 2013	5
5	Quejas trimestrales AFP – Primer Semestre de los Años 2012 y 2013	5
6	Sentido de las Respuestas Finales AFP – Primer Semestre de los Años 2012 y 2013	6
7	Sentido de las Respuestas Finales Defensor del Consumidor Financiero – Primer Semestre de los Años 2012 y 2013	6
8	Quejas Presentadas Principales Productos AFP – Primer Semestre de 2013	7
9	Quejas contra AFP Principales Motivos – Primer Semestres de 2013	7
10	Principales Productos/Motivos AFP – Primer Semestre de 2013	8
11	Quejas Recibidas EV, DCF y SFC Participación AFC – Primer Semestre de los Años 2012 y 2013	8