



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

<b>1.</b>	<b>Introducción</b>	<b>3</b>
<b>2.</b>	<b>Resultados de la Consolidación de Datos</b>	<b>4</b>
<b>3.</b>	<b>Conclusiones</b>	<b>9</b>

## 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 financiero<sup>1</sup>, 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.

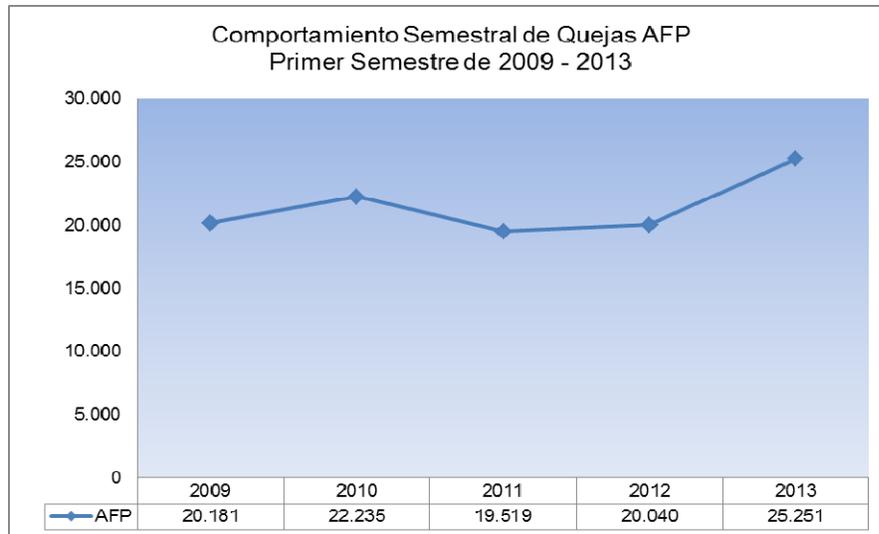
Adicionalmente, cabe resaltar que la información estadística de quejas utilizada para el análisis corresponde a las transmisiones recibidas por esta Superintendencia de acuerdo con el plazo de reporte y periodicidad establecida en la Circular Externa 045 de 2006, es decir transmitidas a esta Entidad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

---

<sup>1</sup> 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.

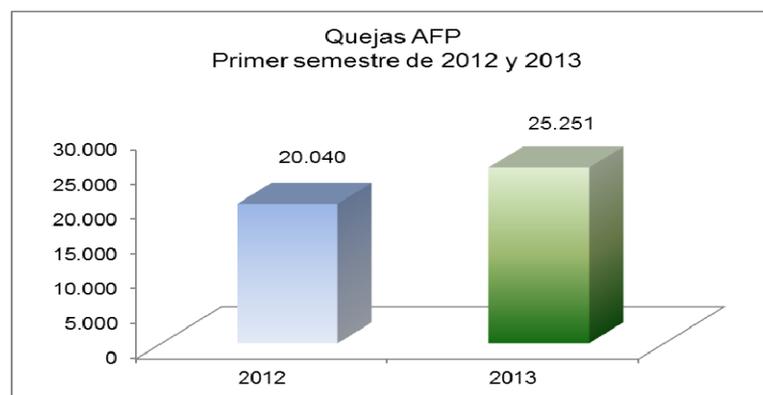
## 2. Resultados de la Consolidación de Datos - Sociedades Administradoras de Fondos de Pensiones y Cesantías – AFP

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:



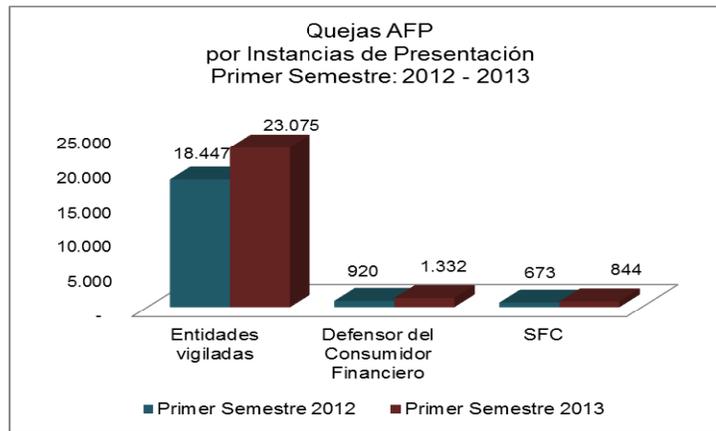
Gráfica No.1

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.



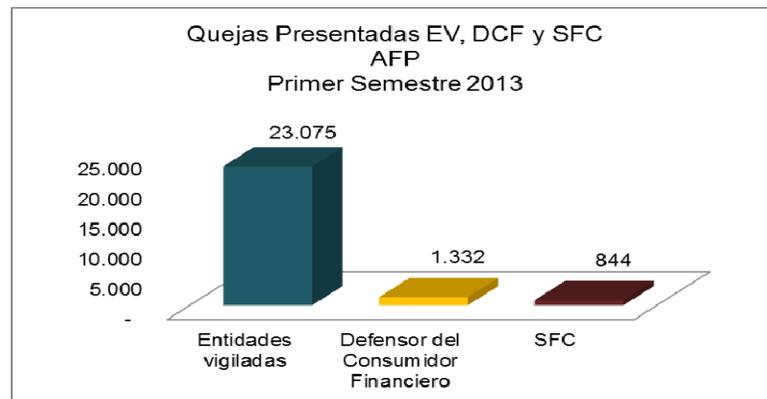
Gráfica No.2

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:



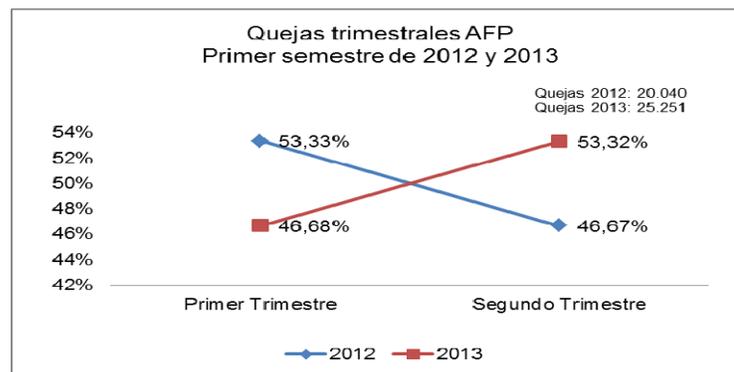
Gráfica No.3

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.



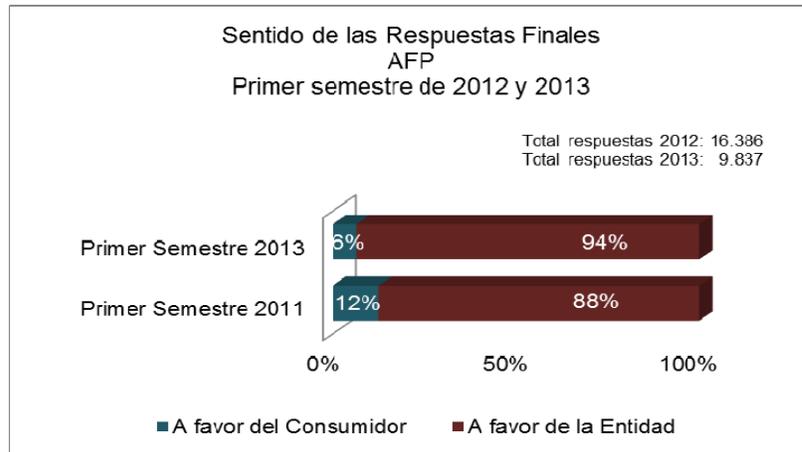
Gráfica No.4

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:



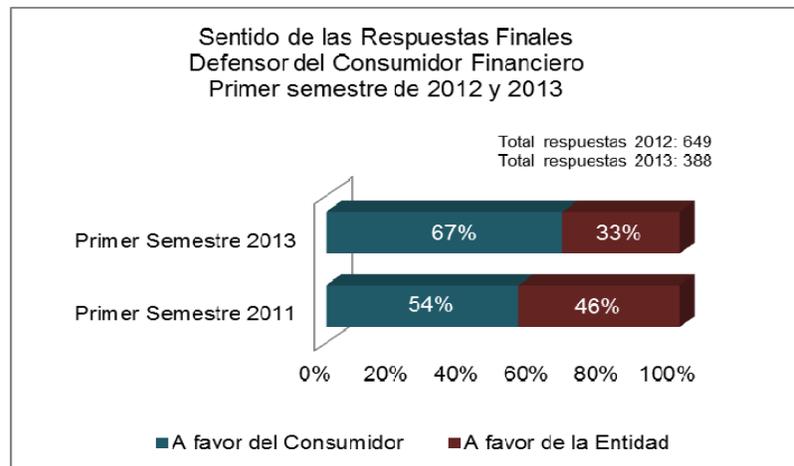
Gráfica No.5

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

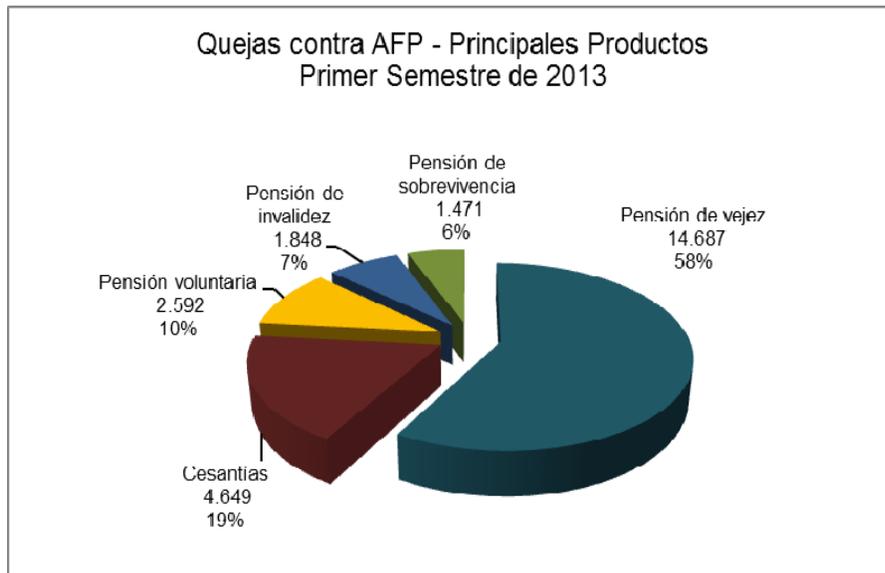
De las quejas presentadas ante los defensores del consumidor financiero<sup>2</sup> se resolvieron 388 durante el primer semestre del 2013, de las cuales el 67% de las reclamaciones tuvo respuesta final a favor del consumidor financiero y el 33% tuvo respuesta final a favor de la entidad, como se indica a continuación:



Gráfica No.7

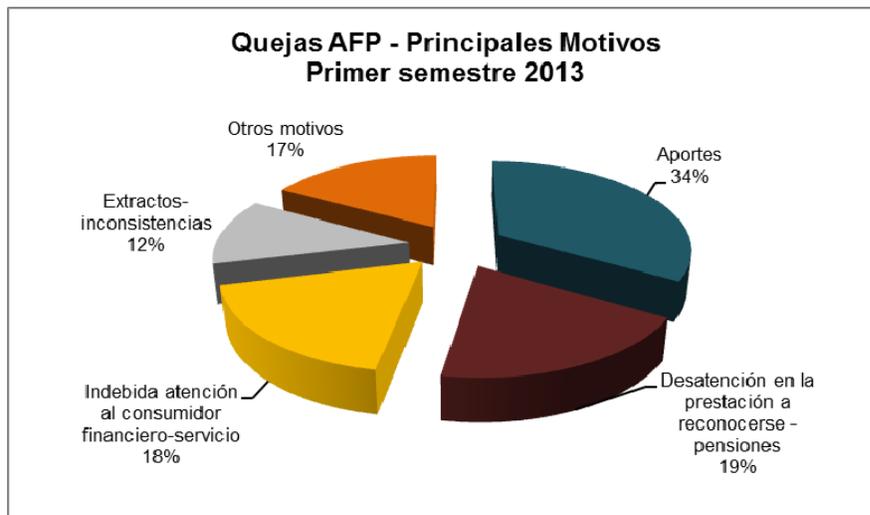
El producto con mayor impacto, según el número de quejas interpuestas contra las administradoras de fondos de pensiones y cesantías, es el de pensión de vejez (58%), seguido de cesantías (19%) y de pensión voluntaria (10%), como se observa en la siguiente gráfica:

<sup>2</sup> 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.



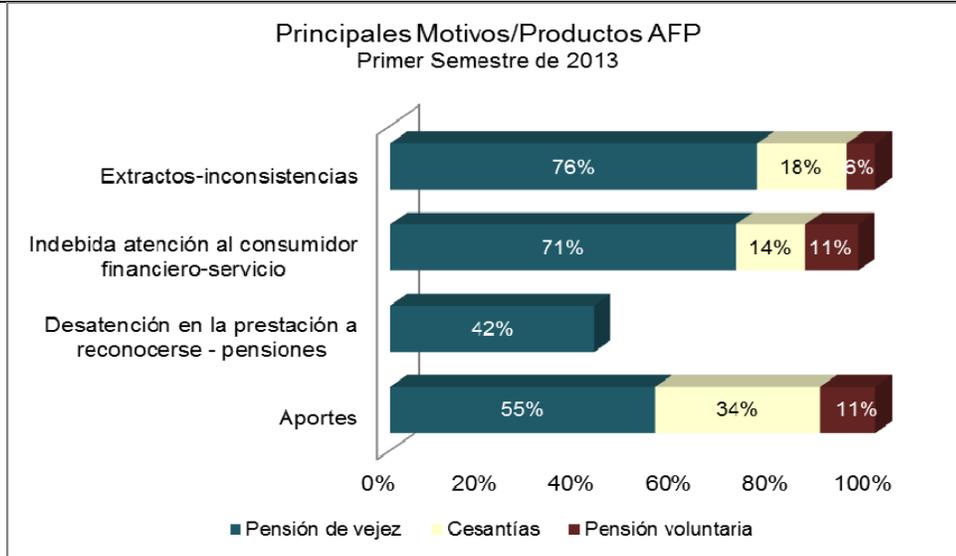
Gráfica No.8

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.



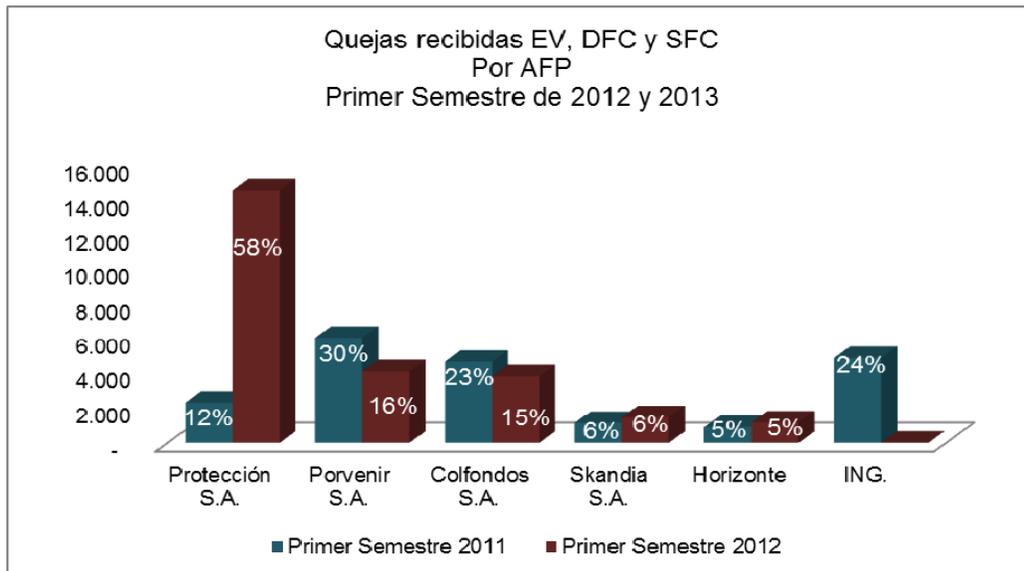
Gráfica No.9

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- inconsistentes, 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**

<b>No. Gráfica</b>	<b>Nombre</b>	<b>Pág. No.</b>
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