



Superintendencia Financiera  
de Colombia

**INFORME ESTADÍSTICAS DE QUEJAS RECIBIDAS POR  
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA  
ENTIDADES VIGILADAS  
DEFENSORES DEL CONSUMIDOR FINANCIERO  
PRIMER SEMESTRE DE 2014**

**ADMINISTRADORAS DE FONDOS DE PENSIONES Y CESANTIAS**

Dirección de Protección al Consumidor Financiero

## **TABLA DE CONTENIDO**

<b>1. Introducción</b>	<b>3</b>
<b>2. Resultados de la Consolidación de Datos</b>	<b>4</b>
<b>3. Conclusiones</b>	<b>11</b>

## 1. Introducción

Este documento se realiza con base en la clasificación de productos y motivos establecida en el “Informe Estadístico de Reclamaciones” (Circular Externa 024 de 2013 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.

El documento estudia las cifras correspondientes a 4 administradoras de fondos de pensiones y cesantías, autorizadas para operar en nuestro país teniendo en cuenta que durante los años 2012 y 2013 se presentaron dos fusiones<sup>2</sup>. 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% (23.675), respecto de los resultados correspondientes al primer semestre de 2014. Ahora, la investigación plasmada en este documento trabaja con cifras correspondientes a los primeros semestres de los años 2013 y 2014.

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 024 de 2013, es decir transmitidas a esta Entidad con periodicidad trimestral, a través de los formatos del Informe Estadístico de Reclamaciones 378 y 379.

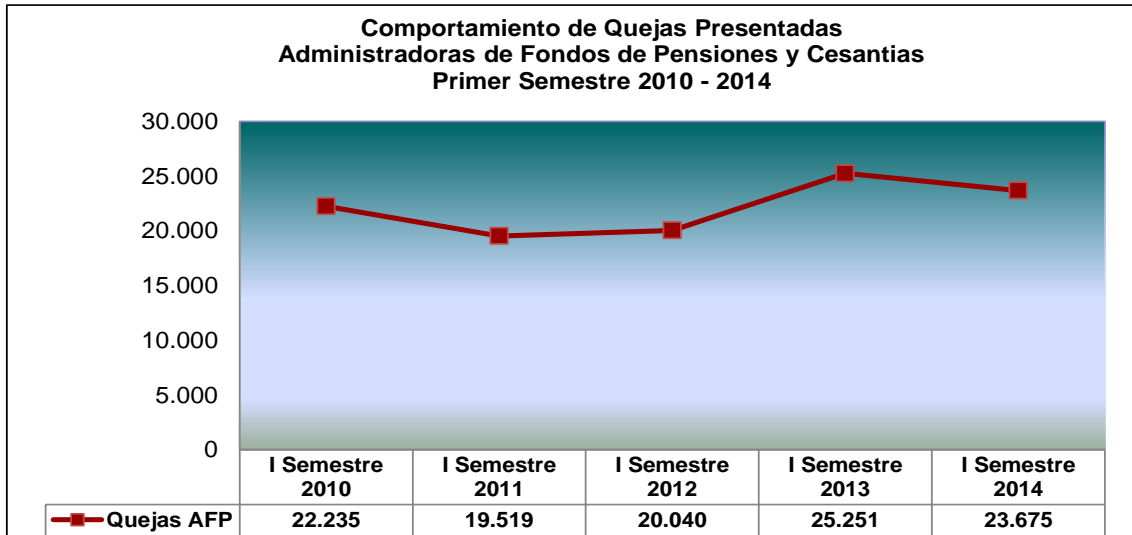
---

<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.

<sup>2</sup> Resolución 1850 del 14/11/2012: entidad absorbente: Protección AFP; entidad absorbida: ING AFP  
Resolución 0628 del 03/04/2013: entidad absorbente: Porvenir AFP; entidad absorbida: AFP Horizonte.

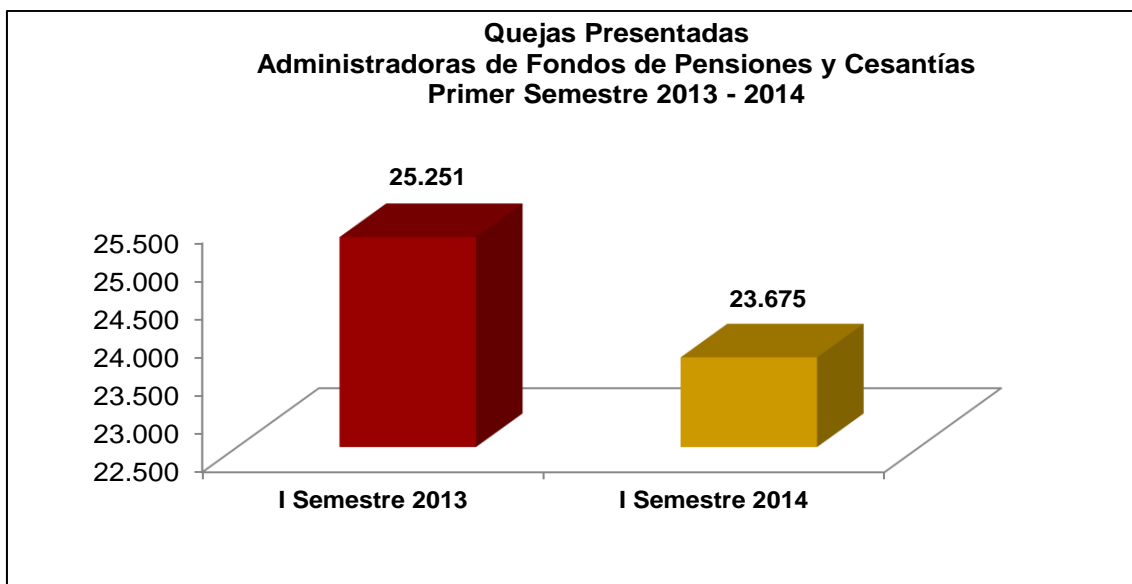
## **2. Resultados de la Consolidación de datos - Sociedades Administradoras de Fondos de Pensiones y Cesantías – AFP**

En un análisis comparativo de las quejas presentadas a las Sociedades Administradoras de Fondos de Pensiones y Cesantías AFP desde el primer semestre 2010 hasta el primer semestre de 2014, encontramos un aumento en las mismas de un 6% con respecto al primer semestre 2010, pasando de 22.235 a 23.675 quejas, como se observa en la gráfica:



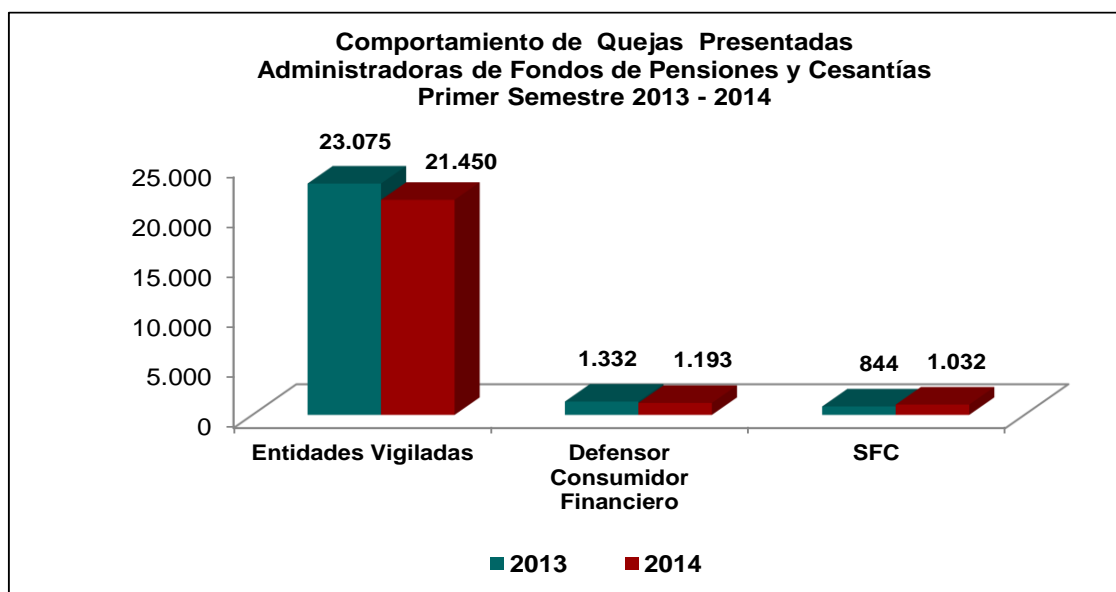
Gráfica No.1

En cuanto a la participación de las Sociedades Administradoras de Fondos de Pensiones y Cesantías, para el primer semestre del 2014 disminuye el total general de quejas recibidas en un 6% de las presentadas en el primer semestre del 2013.



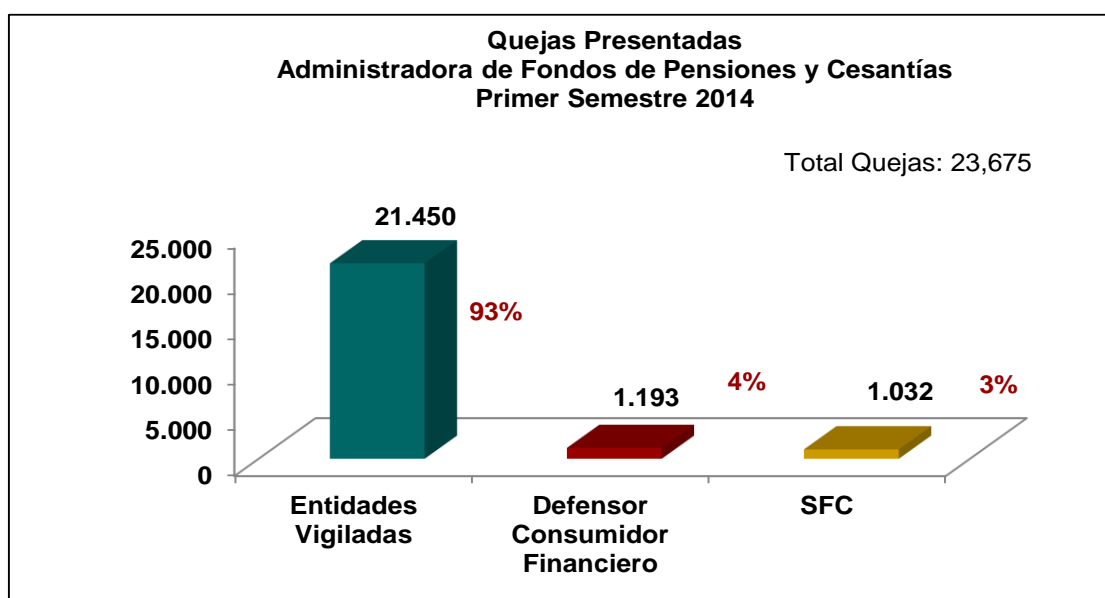
Gráfica No.2

En un análisis comparativo 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 el primer semestre años 2013 y 2014, encontramos que se presenta una disminución en las quejas radicadas ante las entidades vigiladas (7%) y el defensor del consumidor financiero (10%) en lo que corresponde a la SFC se presenta un aumento del (22%), como se observa en la gráfica siguiente:



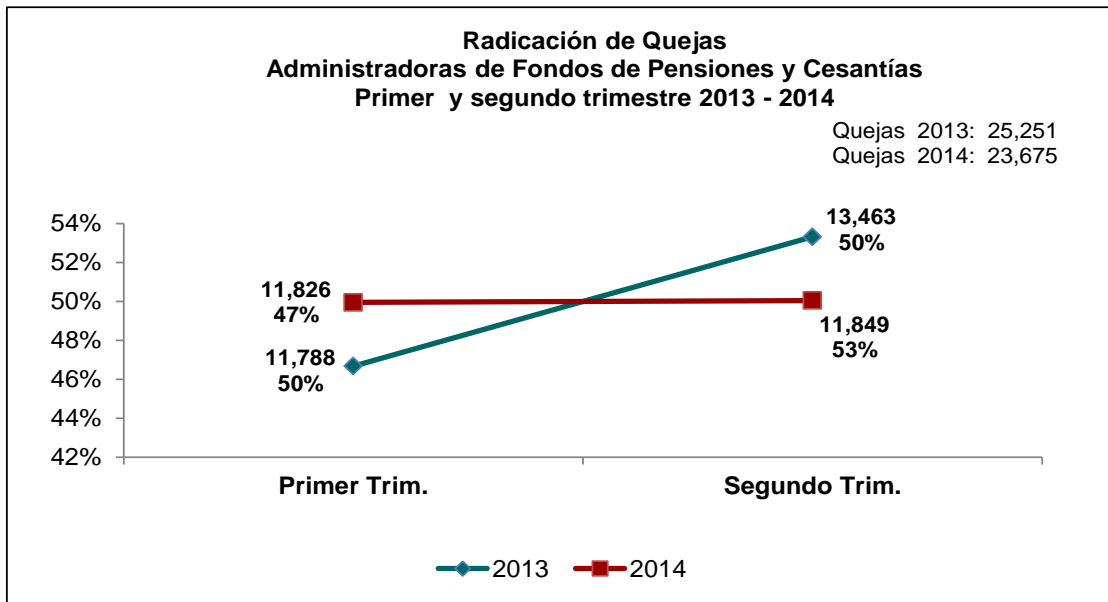
Gráfica No.3

Ahora bien en lo atinente al primer semestre del 2014, de las 23.675 quejas reportadas, el 93% corresponde a los fondos de pensiones y cesantías, el 4% a los defensores del consumidor financiero y el 3% corresponden a la SFC.



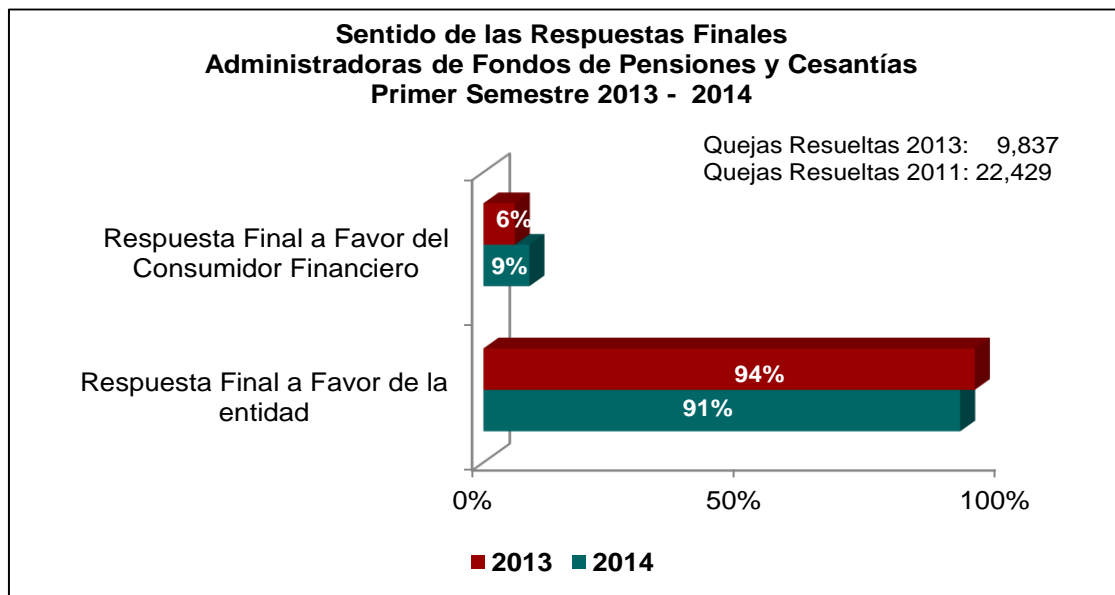
Gráfica No.4

En el comportamiento trimestral de las quejas ante las administradoras de fondos de pensiones y cesantías durante el primer semestre de 2014, se observa que la mayor participación se presentó en el segundo trimestre con un 53%, lo cual se explica por el incremento de los motivos aportes 41%. Extractos–inconsistencias 16%, desatención en la prestación a reconocerse con el 14%, indebida atención al consumidor financiero con el 13%, entre otros:



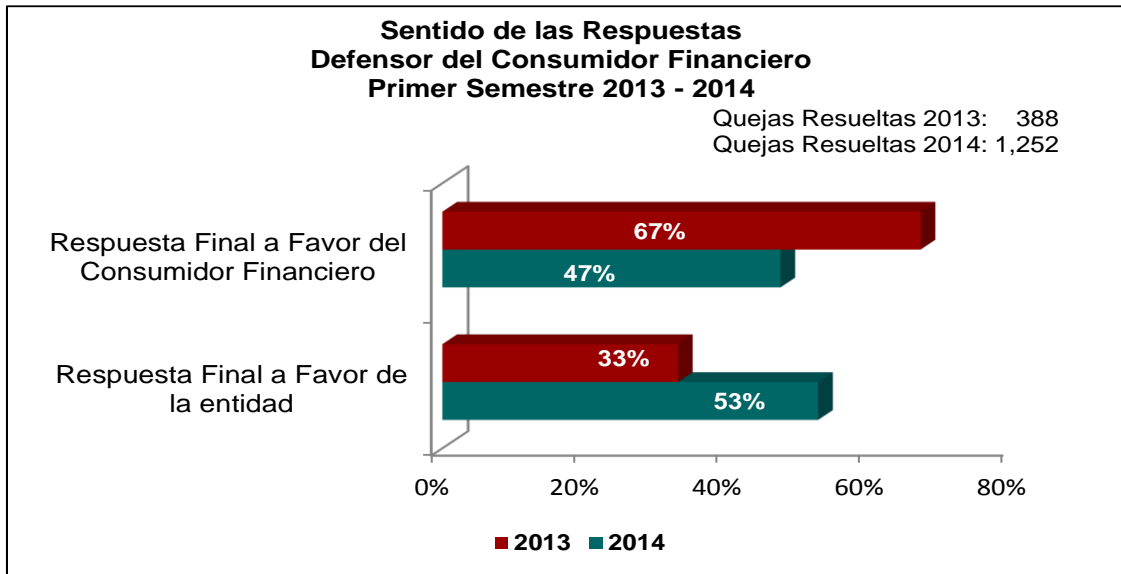
Gráfica No.5

Respecto de las 22.429 quejas resueltas en el primer semestre de 2014 se presenta un 9% (1.973) de las respuestas finales a favor del consumidor financiero y un 91% (20.456) 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>3</sup> se resolvieron en el primer semestre de 2014, 1.252 de las cuales el 47% (593) de las reclamaciones tuvo respuesta final a favor del consumidor financiero y el 53% (659) tuvo respuesta final a favor de la entidad, como se indica a continuación:

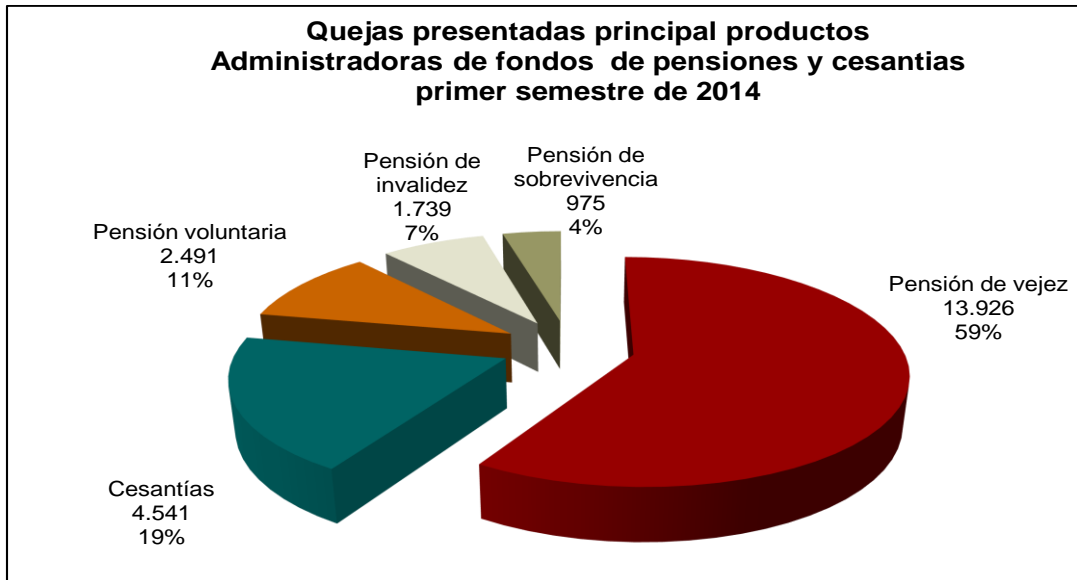


Gráfica No.7

El producto con mayor impacto, según el número de quejas interpuestas ante las sociedades administradoras de fondos de pensiones y cesantías, es el de pensión de vejez con 13.926 (59%), seguida de cesantías con 4.541 (19%), pensión voluntaria con 2.491 (11%), pensión de invalidez 1.739 (7%) y pensión de sobrevivencia 975 (4%) entre otros, como se observa en la siguiente gráfica:

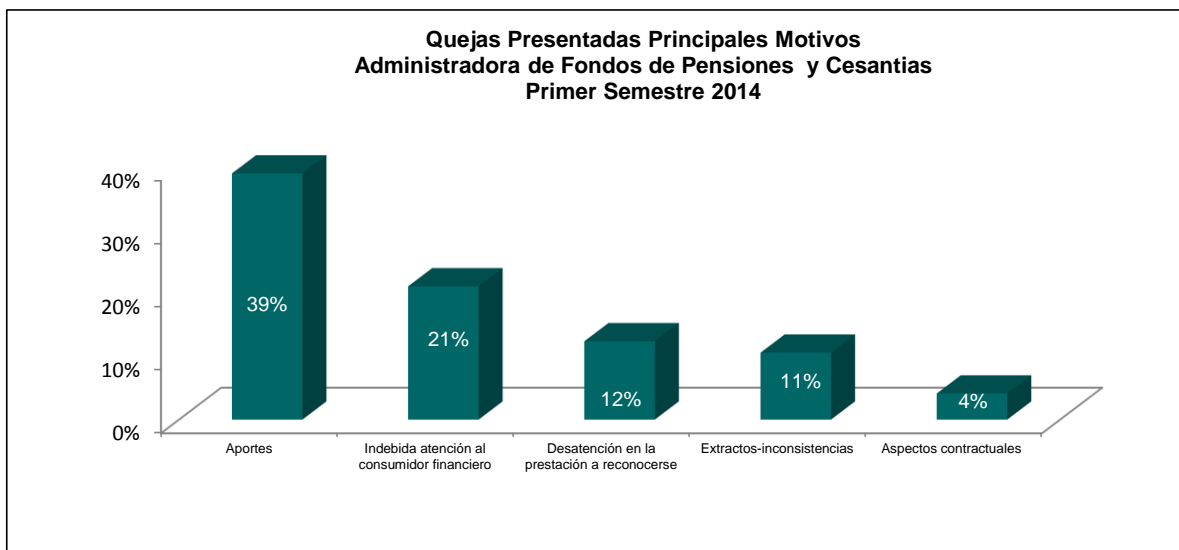
<sup>3</sup> Las decisiones favorables al consumidor financiero emitidas por el Defensor del Consumidor Financiero pueden tener varias vías:

- Rectificación por la entidad vigilada (antes del pronunciamiento del Defensor del Consumidor Financiero)
- Aceptación por la entidad vigilada
- 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 y cesantías, según se observa en la gráfica siguiente, son: aportes 9.236 (39%), indebida atención al consumidor financiero 5.001 (21%), desatención en la prestación a reconocerse - pensiones 2.939 (12%), extractos-inconsistencias 2.511 (11%) y aspectos contractuales 979 (4%), entre otros.

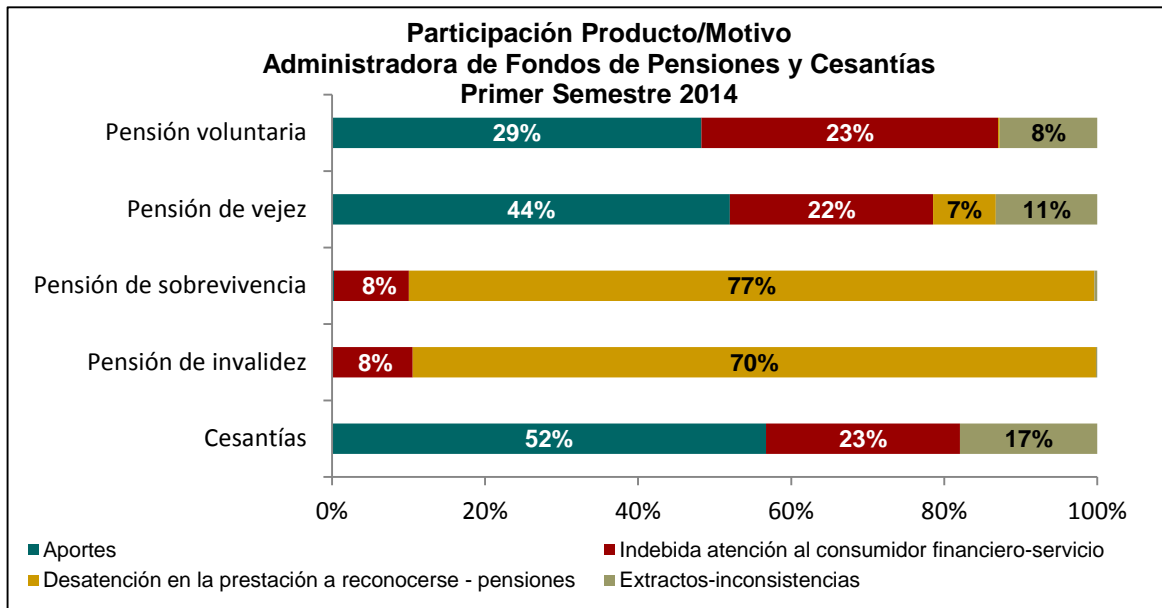


Gráfica No.9

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 tiene como principales motivos aportes (44%) e indebida atención al consumidor financiero (22%),

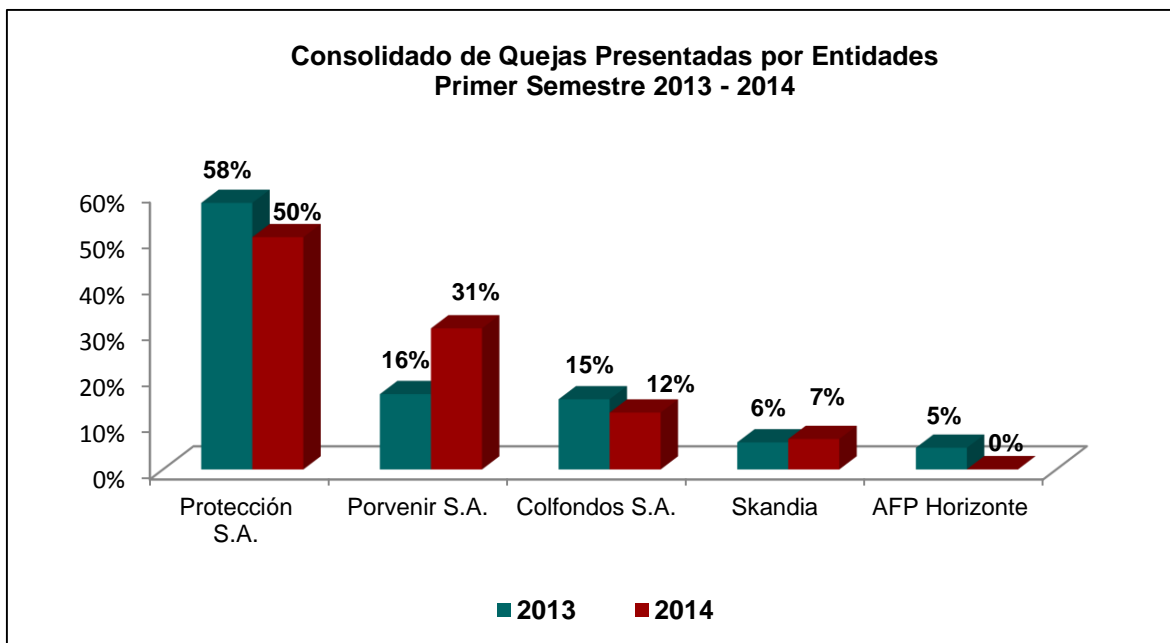


cesantías presenta como motivos de mayor significancia aportes (52%) e indebida atención (23%), pensión voluntaria presenta aspectos contractuales (35%) y aportes (29%), pensión de invalidez con desatención en la prestación a reconocerse (70%) e indebida atención al consumidor financiero-servicio, tiene una contribución del 8%.



Gráfica No.10

La participación de las entidades según el número de quejas presentadas de manera comparativa primer semestre año 2013/2014 por entidad es como se muestra en la gráfica siguiente:



Gráfica No.11

La tabla a continuación nos muestra la actividad financiera de las administradoras de fondos de pensiones y cesantías<sup>4</sup> a junio 30 de 2014.

**SOCIEDAD ADMINISTRADORA DE FONDOS DE PENSIONE Y DE CESANTÍAS**

**Fecha de Corte: 23 de julio de 2014**

Entidad	ACTIVO	PASIVO	PATRIMONIO	GANANCIAS Y PERDIDAS
PROTECCION	1.303.268	278.179	1.025.089	113.668
PORVENIR	1.774.058	570.990	1.203.068	138.314
BBVA HORIZONTE*	0	0	0	0
SKANDIA	246.429	58.160	188.269	22.234
COLFONDOS	317.079	52.696	264.383	22.542
<b>TOTAL</b>	<b>3.640.833</b>	<b>960.025</b>	<b>2.680.808</b>	<b>296.758</b>

<sup>4</sup> Fuente: SFC/ Comunicado de Prensa – Fondos de Pensiones y Cesantías/Junio de 2010. En este informe se registran las principales cifras de los fondos de pensiones obligatorias, fondos de pensiones voluntarias, fondos de cesantías y fondos de reservas de pensiones del régimen de prima media al cierre de junio de 2010, basado en la información reportada por las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia con corte al 26 de julio de 2010. Las cifras son preliminares y están sujetas a verificación.

### 3. CONCLUSIONES

1. La participación de las administradoras de fondos de pensiones y cesantía corresponde al 6% del total consolidado de quejas presentadas en las tres instancias durante el primer semestre de 2014, registrando un incremento del 6% frente al número de quejas radicadas en el primer semestre de 2013.
2. Los productos con mayor impacto, según el número de quejas interpuestas, son:
  - Pensión de vejez con una participación del 59%
  - Cesantías con una participación del 19%
  - Pensiones voluntarias con una participación del 11%
  - Pensión de invalidez con una participación del 7%
  - Pensión de sobrevivencia con una participación del 4%
3. Los principales motivos corresponden a los conceptos de aportes (39%), indebida atención al consumidor financiero (21%), desatención en la prestación a reconocerse (12%), extractos-inconsistencias (11%), entre otros.
4. Respecto a la evaluación realizada es importante destacar que durante el primer semestre de 2014, de las quejas que tenían por tramitar las administradoras de fondos de pensiones y cesantía, el 9% de las respuestas fueron a favor del consumidor financiero y el 91% a favor de la entidad. En lo atinente a las quejas tramitadas ante el defensor del consumidor financiero, el 47% de las respuestas son a favor del consumidor financiero y el 53% de las respuestas finales a favor de la entidad.
5. La participación de las compañías en el número de quejas presentadas en el primer semestre de 2014 tanto SFC, administradoras de fondos de pensiones y cesantías y defensores del consumidor financiero, son:
  - Protección: 50%
  - Porvenir: 31%
  - Colfondos: 12%
  - Old Mutual Skandia: 7%
6. Durante el primer semestre de 2014 se observa que se presenta una disminución frente a las quejas radicadas en el primer semestre de 2013 para las entidades vigiladas del 7% y para los defensores del consumidor financiero del 10%, mientras que para la SFC se presentó un incremento del 22%.

**TABLA DE GRÁFICAS**

<b>No. Gráfica</b>	<b>Nombre</b>	<b>Pág. No.</b>
1	Quejas Presentadas Administradoras de Fondos de Pensiones y Cesantías – Primer Semestre Año 2010/2014	4
2	Quejas Presentadas Administradoras de Fondos de Pensiones y Cesantías – Primer Semestre Año 2013/2014	4
3	Comparativo Quejas Presentadas Administradoras de Fondos de Pensiones y Cesantías Primer Semestre Año 2013/2014	5
4	Quejas Presentadas SFC/Defensor del Consumidor Financiero/ AFPyC – Primer Semestre de 2014	5
5	Comportamiento Trimestral Quejas Presentadas – Primer Semestre de 2013/2014	6
6	Sentido de las Respuestas Finales AFPy C – Primer semestre de 2013/2014	6
7	Sentido de las Respuestas Finales Defensor del Consumidor Financiero – Primer Semestre de 2013/2014	7
8	Quejas Presentadas Principales Productos AFPyC – Primer Semestre de 2014	8
9	Quejas Presentadas Principales Motivos Administradora de Fondos de Pensiones y Cesantía – Primer Semestre de 2014	8
10	Participación Productos/Motivos Administradoras de Fondos de Pensiones y Cesantías – Primer Semestre de 2014	9
11	Consolidado Quejas Presentadas por Entidades – Primer Semestre Año 2013/2014	9