



Superintendencia Financiera
de Colombia

**INFORME ESTADÍSTICAS DE QUEJAS RECIBIDAS POR
ENTIDADES VIGILADAS, EV
DEFENSORES DEL CONSUMIDOR FINANCIERO; DCF
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA; SFC**

AÑO 2014

ADMINISTRADORAS DE FONDOS DE PENSIONES Y CESANTIAS

TABLA DE CONTENIDO

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

TABLA DE GRÁFICAS

No. Gráfica	Nombre	Pág. No.
1	Quejas Presentadas Administradoras de Fondos de Pensiones y Cesantías – Año 2010 al 2014.	4
2	Quejas Presentadas Administradoras de Fondos de Pensiones y Cesantías – Año 2013 y 2014.	4
3	Comparativo Quejas Presentadas Administradoras de Fondos de Pensiones y Cesantías Año 2013 y 2014.	5
4	Quejas Presentadas Administradoras de Fondos de Pensión y Cesantías – Año 2014.	5
5	Quejas Presentadas Comportamiento Trimestral – Año 2013 y 2014	6
6	Sentido de las Respuestas Finales AFP y Cesantías – Año 2013 y 2014.	6
7	Sentido de las Respuestas Finales Defensor del Consumidor Financiero – Año 2013 y 2014.	7
8	Quejas Presentadas Principales Productos AFP – Año 2014	8
9	Quejas Presentadas AFP Principales Motivos – Año 2014	8
10	Participación Productos/Motivos AFP – Año 2014	9
11	Consolidado Quejas Presentadas por Entidades - Año 2013/2014	9

1. Introducción

Este documento se realiza con base en la clasificación de productos y motivos establecidos 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 Financiero DCF, y diligenciado según análisis individual realizado respecto de cada queja.

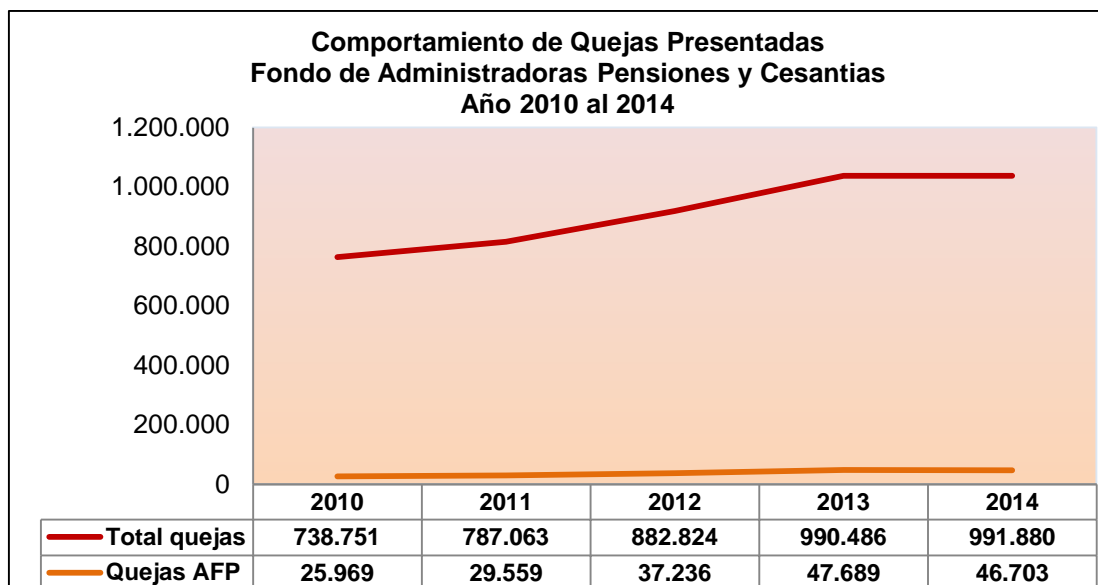
Los datos estadísticos consolidados hacen referencia a la información reportada sobre las quejas presentadas por los clientes y/o usuarios a través de los canales dispuestos por la EV, DCF y SFC.

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% (46.703), respecto de los resultados correspondientes al año 2014. Ahora, el análisis plasmado en este documento trabaja con cifras correspondientes a 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 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 Sistema automatizado de registro de trámites en la SFC, Solip.

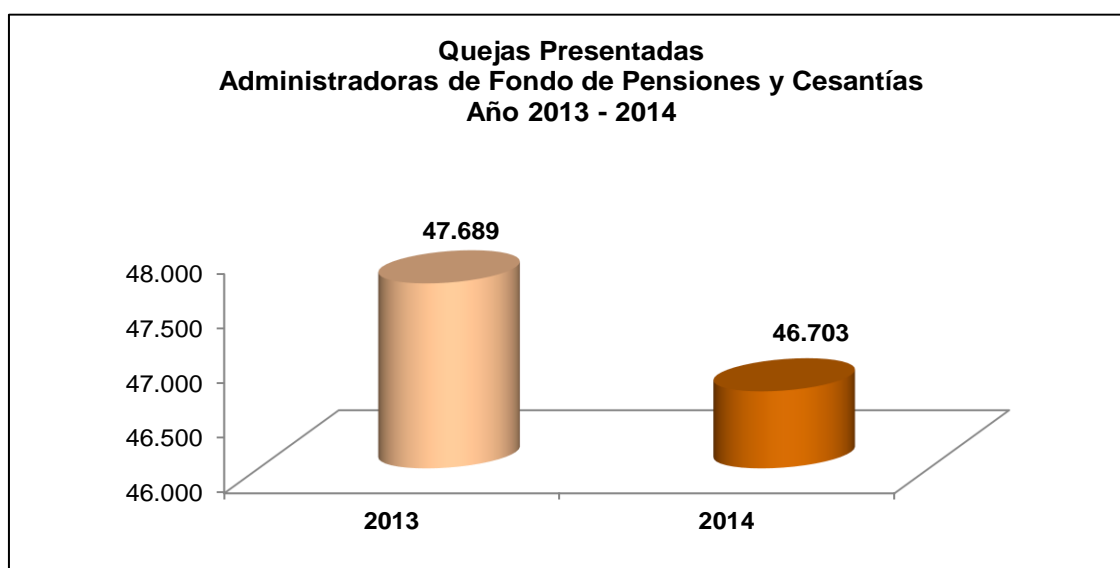
2. Resultados de la Consolidación de datos - Sociedades Administradoras de Fondos de Pensiones y Cesantías – AFP

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 2014, encontramos un aumento en las mismas de un 80% con respecto al 2010, pasando de 25.969 a 46.703 quejas (2010 a 2014), como se observa en la gráfica:



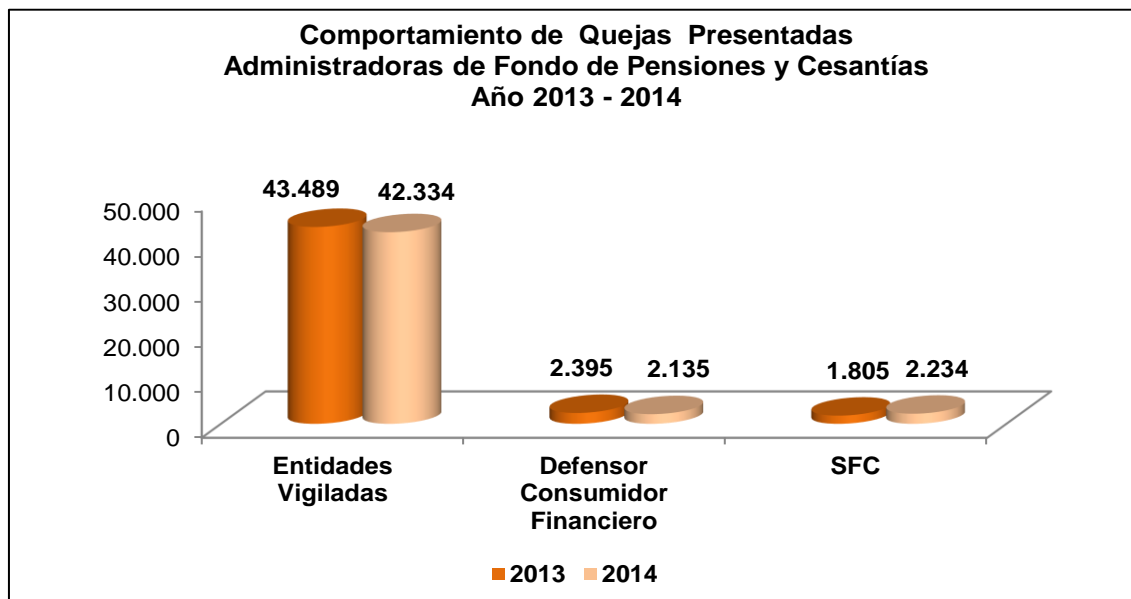
Gráfica No.1

En cuanto a la participación de las Sociedades Administradoras de Fondos de Pensiones y Cesantías AFP's, para el año 2014 disminuye el total general de quejas recibidas en un 2% de las presentadas en el año 2013.



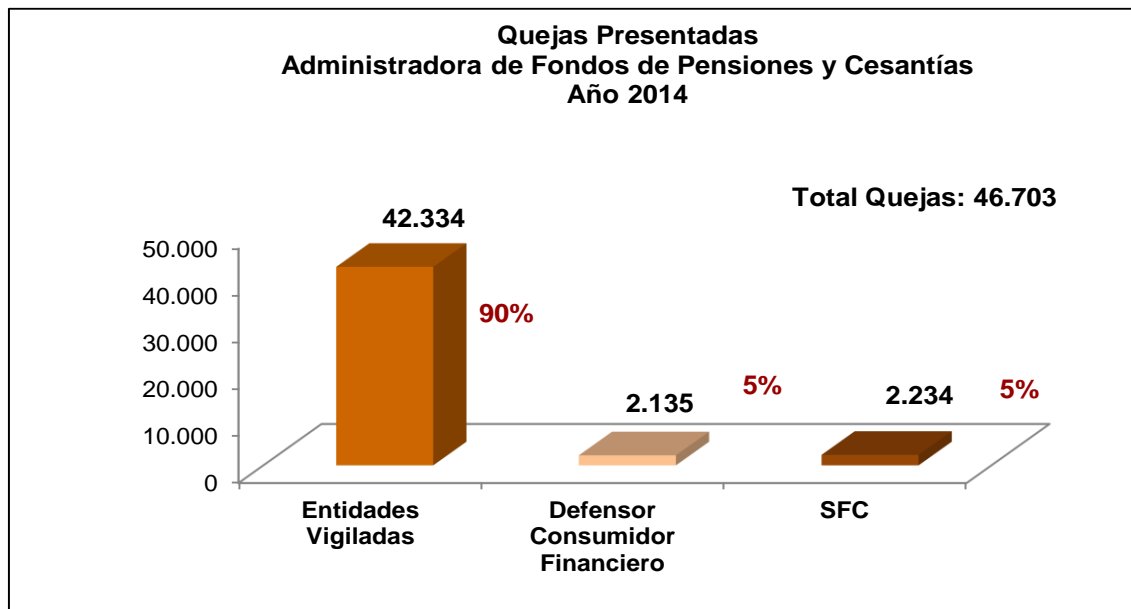
Gráfica No.2

En un estudio de las quejas presentadas a las AFP's en las diferentes instancias como son SFC, DCF y EV en los años 2013 y 2014, encontramos que el mayor incremento se presenta en las quejas radicadas ante la SFC (24%), mientras que para la DCF y la Entidad Vigilada se presenta una disminución del 11% y 3% respectivamente, como se observa en la gráfica siguiente:



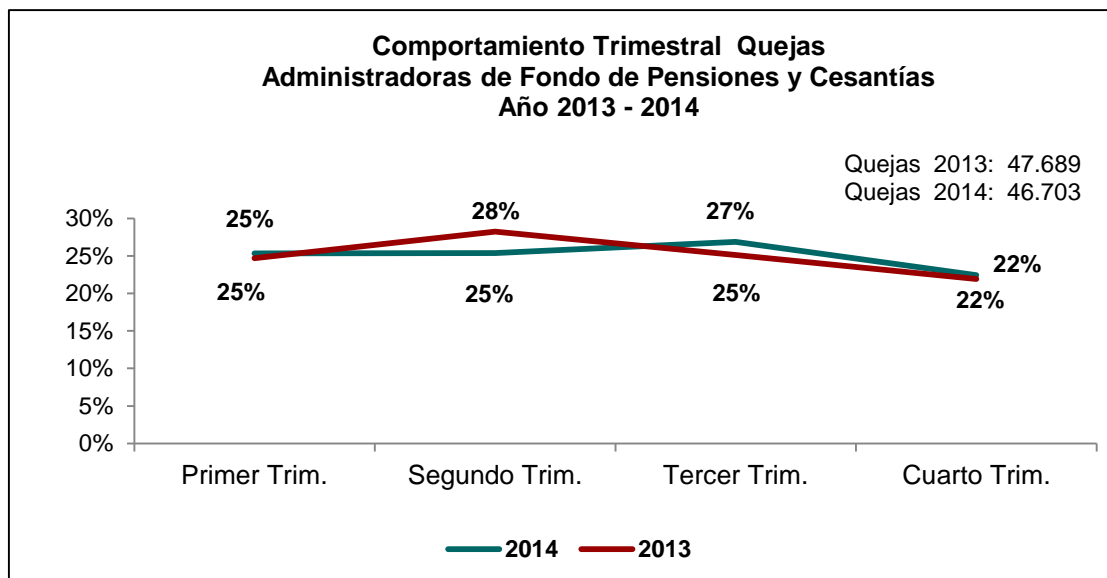
Gráfica No.3

Ahora bien, en lo atinente al año 2014, de las 46.703 quejas reportadas, el 90% corresponde a los AFP's, el 5% a los DCF y el 5% corresponden a la SFC.



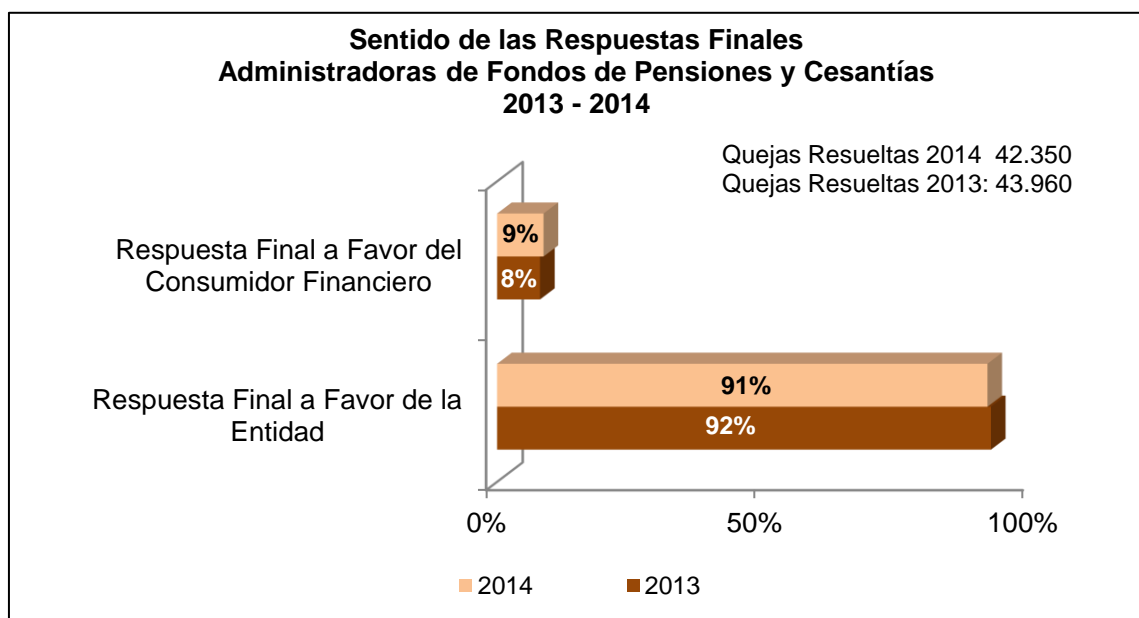
Gráfica No.4

En el comportamiento trimestral de las quejas ante las AFP's durante el 2014, se observa que la mayor participación se presentó en el tercer trimestre con un 27%, 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 2013.



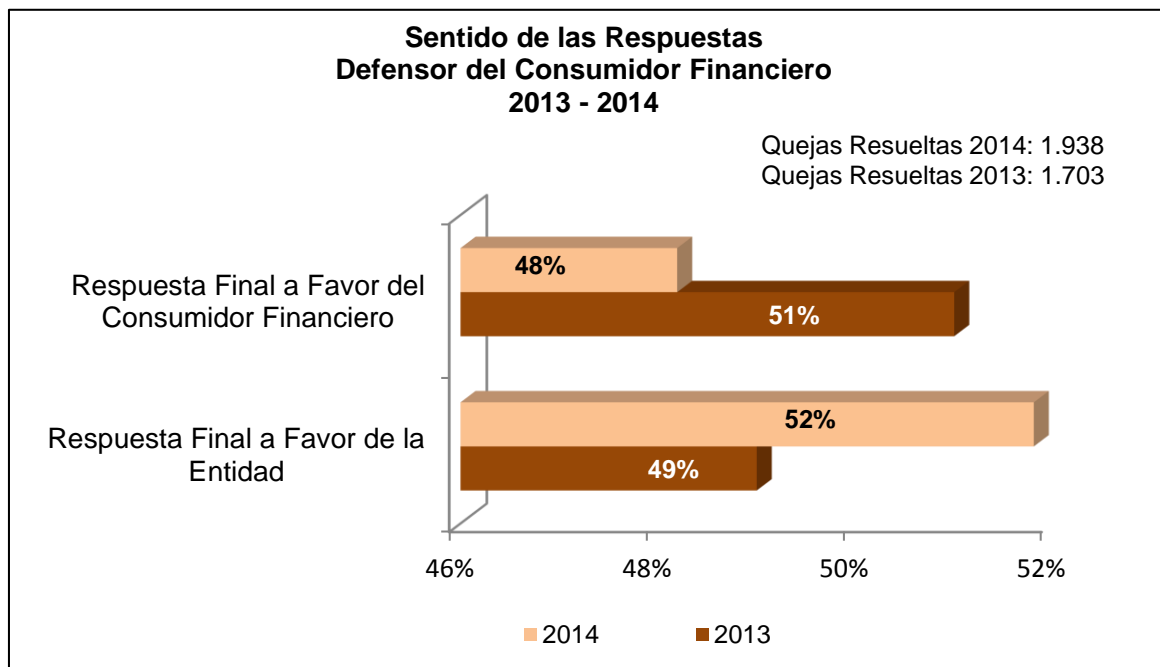
Gráfica No.5

Respecto de las 42.350 quejas resueltas en el año 2014 se presenta un 9% de las respuestas finales a favor del Consumidor Financiero y un 91% a favor de la entidad; en la gráfica siguiente se compara las quejas resueltas en el año 2013 y 2014.



Gráfica No.6

De las quejas presentadas ante los DCF se resolvieron 1.938 en el año 2014, de las cuales el 48% de las reclamaciones tuvo respuesta final a favor del Consumidor Financiero¹ y un 52% con respuesta final a favor de la entidad, en la gráfica siguiente se muestra el porcentaje de quejas resueltas en el año 2014 y 2013 por parte de los Defensores del Consumidor Financiero.

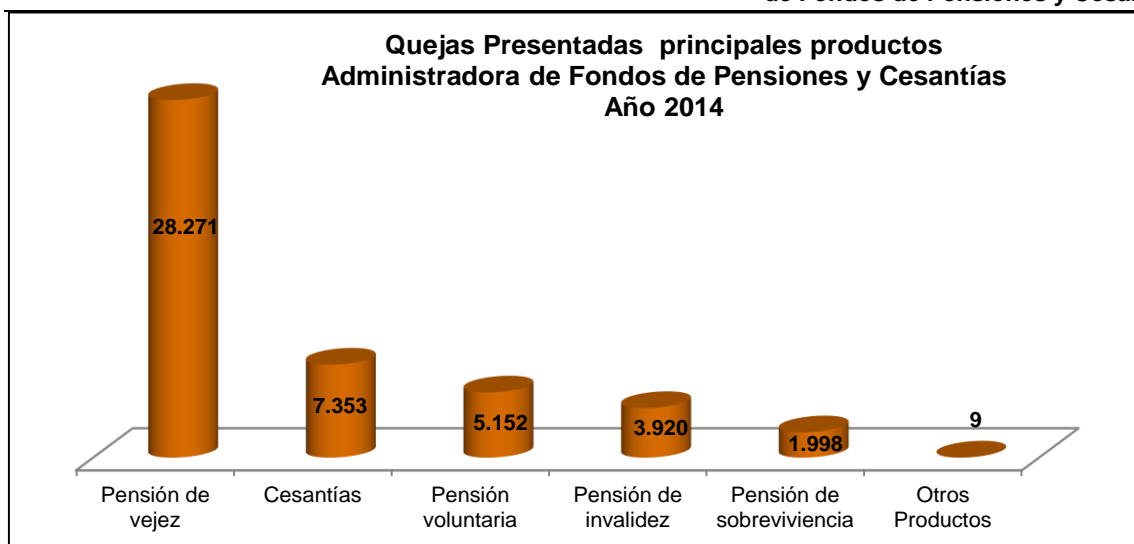


Gráfica No.7

El producto con mayor impacto, según el número de quejas interpuestas ante las AFP's, es el de pensión de vejez con 28.271 (61%), seguida de cesantías con 7.353 (16%), pensión voluntaria con 5.152 (11%), pensión de invalidez 3.920 (8%) y pensión de sobrevivencia 1.998 (4%) entre otros, como se observa en la siguiente gráfica:

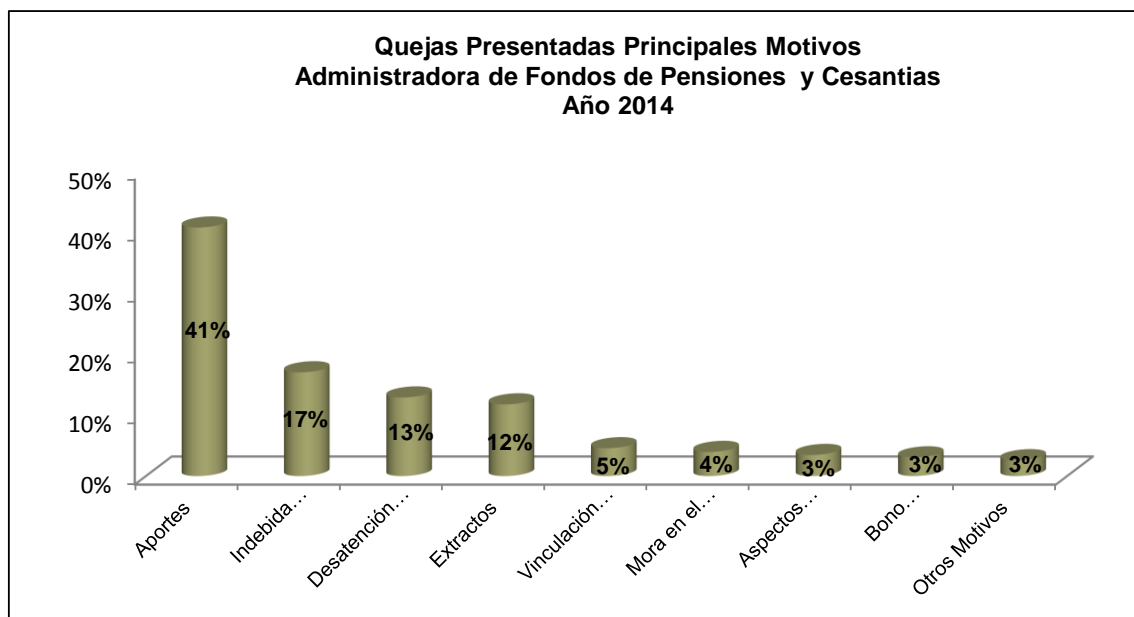
¹ Las decisiones favorables al consumidor financiero emitidas por el Defensor del Cliente pueden tener varias vías:

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



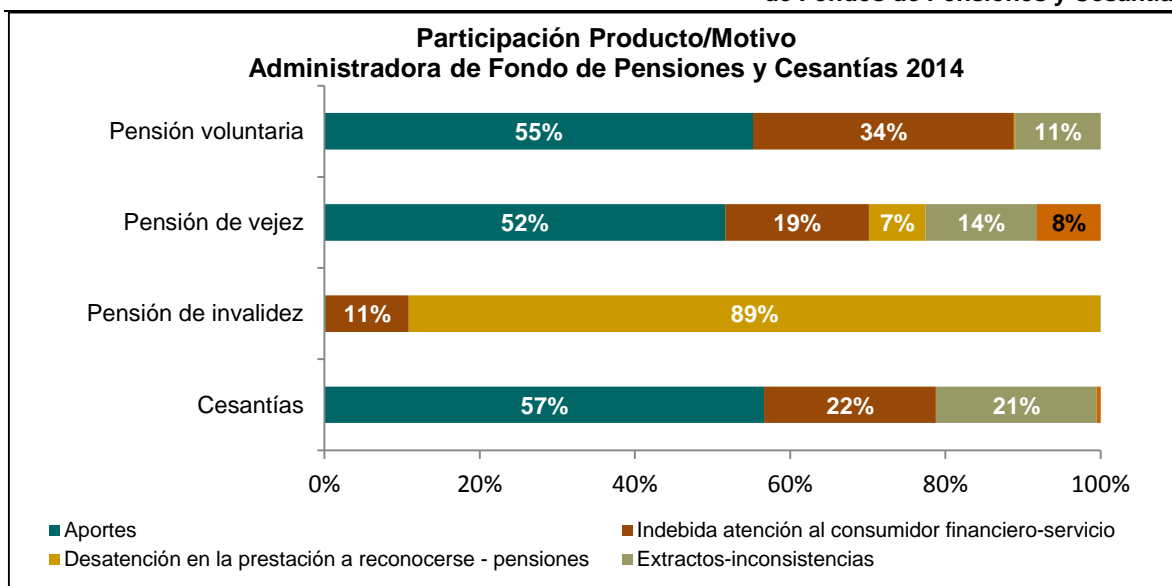
Gráfica No.8

Del análisis efectuado se puede concluir que los motivos más significativos que dieron origen a las reclamaciones sobre las administradoras de fondos de pensiones en el 2014, según se observa en la gráfica siguiente son: aportes 19.029 (41%), indebida atención al consumidor financiero 7.942 (17%), desatención en la prestación a reconocerse 6.016 (13%), extractos 5.486 (12%), entre otros.



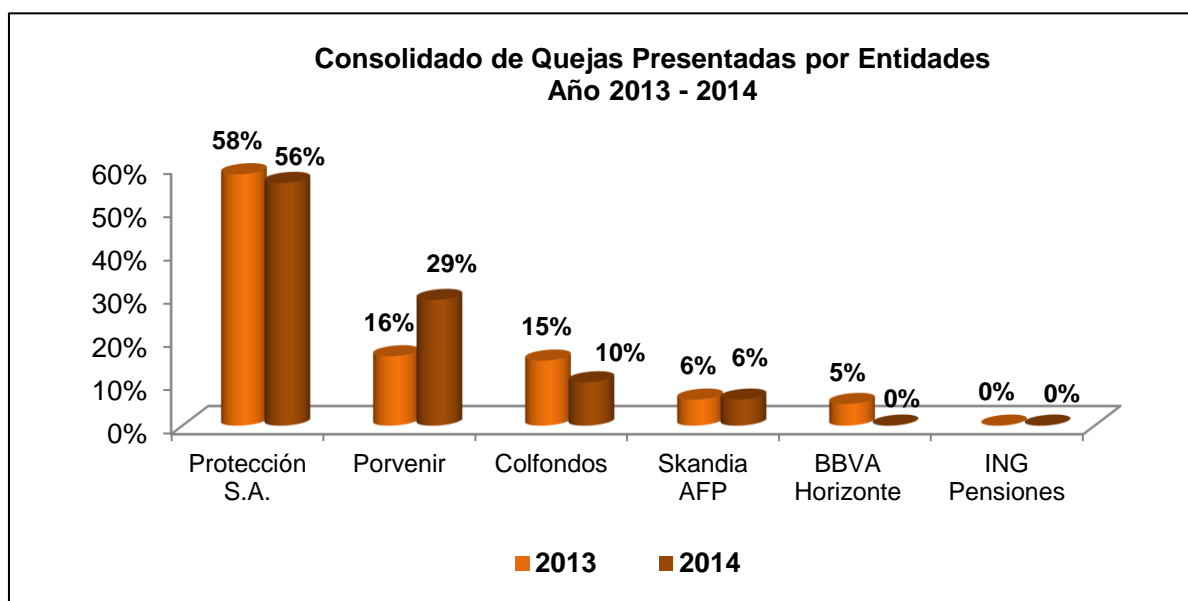
Gráfica No.9

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 13.202 (52%), 3.861 (57%) y 1.957 (55%) respectivamente, pensión de invalidez con su principal motivo desatención en la prestación a reconocerse con 2.623 (89%).



Gráfica No.10

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



Gráfica No.11

La tabla a continuación nos muestra las principales variables por AFP's a diciembre 31 de 2014.

**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	1.423.554	289.026	1.134.528	205.610
PORVENIR	1.886.941	604.736	1.282.205	279.607
BBVA HORIZONTE*	0	0	0	0
OLD MUTUAL	277.778	57.297	220.481	54.446
COLFONDOS	316.580	52.480	264.100	47.180
TOTAL	3.904.853	1.003.539	2.901.314	586.844

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

* Entidad fusionada con la AFP Porvenir

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 80% desde el año 2010 hasta el año 2014.
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 2014.
3. Los productos con mayor impacto, según el número de quejas interpuestas, son:
 - Pensión de vejez con una participación del 61%
 - Cesantías con una participación del 16%
 - Pensión voluntaria con una participación del 11%
 - Pensión de invalidez con una participación del 8%
 - Pensión sobrevivencia con una participación del 4%
4. Los principales motivos de todo el sector vigilado corresponden a los conceptos de aportes (41%), indebida atención al consumidor financiero (17%), desatención en la prestación a reconocerse (13%), extractos (12%), entre otros.
5. Respecto a la evaluación realizada es importante destacar que durante el año 2014, de las quejas que tramitaron las AFP's, 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 DCF, el 48% de las respuestas son a favor del consumidor financiero y el 52% a favor de la entidad.
6. La participación de las compañías en el número de quejas presentadas en el año 2014 tanto SFC, Administradoras de Fondos de Pensiones y Cesantías y Defensores del Consumidor Financiero, son:
 - Protección: 56%
 - Porvenir: 29%
 - Colfondos: 10%
 - Skandia AFP: 6%
7. Durante el año 2014 se observa que se presenta un incremento frente a las quejas radicadas en el año 2013 para la SFC del 24%, y una disminución en las Entidades Vigiladas y los Defensores del Consumidor Financiero del 3% y 11% respectivamente.