

RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS DEL 01/10/2020 al 31/12/2020

N°	Producto del reclamo	Motivo del reclamo	Reclamos Absueltos		Tiempo Promedio de Absolución
			A favor de Profuturo	A favor del usuario	
1	Aportes	Demora o falta de envío de los estados de cuenta del afiliado	17		15
		Disconformidad con la rentabilidad de los Fondos de Pensiones	12		12
		Inadecuada atención al usuario	1		3
		Problemas relacionados a aportes voluntarios	8		13
		Problemas relacionados a la acreditación	519		10
		Problemas relacionados a la devolución de aportes de afiliados	2388		8
		Problemas relacionados a la información incluida en el estado de cuenta del afiliado	13		14
		Problemas relacionados a rezagos y abonos cruzados	1		13
		Problemas relacionados al pago por defecto o exceso -SPP	2		8
		Problemas relacionados con el pago de aportes de trabajador dependiente	8		10
Problemas relacionados con el pago de aportes de trabajador independiente	3		18		
2	Servicio de Atención al usuario	Demora o incumplimiento en el envío de otra correspondencia	192		10
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	290		7
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	15		6
		Falta de atención de la comunicación presentada por el recurrente por parte de la AFP	2		10
		Inadecuada atención al usuario	185		7
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	232	1	9
		Problemas relacionados a la devolución de aportes de afiliados	7		12
Problemas relacionados a rezagos y abonos cruzados	1		8		
3	Cobranza de Aportes	Problemas relacionados a la cobranza de aportes	350		9
4	Jubilación Legal	Disconformidad con el rechazo de la solicitud de jubilación por no cumplir con los requisitos establecidos	2		10
		Disconformidad con la modalidad de pensión	1		15
		Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de jubilación	4		18
		Problemas relacionados al pago de la pensión bajo la modalidad de cobro, solicitada previamente por el afiliado (cheque, pago en ventanilla, abono en cuenta bancaria, otros)	116	1	13
		Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	129		9
Problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de pensión	1		16		
5	Bono de Reconocimiento	Disconformidad con el pronunciamiento de la ONP relacionado al Bono de Reconocimiento, Bono Complementario Pensión Mínima, Bono Complementario Jubilación Anticipada y Bono de Reconocimiento Complementario.	1		8
		Falta de información de la AFP respecto al Bono de Reconocimiento, Bono Complementario Pensión Mínima, Bono Complementario Jubilación Anticipada y Bono de Reconocimiento Complementario.	6		12
		Otros problemas relacionados a la AFP con el Bono de Reconocimiento, Bono Complementario Pensión Mínima, Bono Complementario Jubilación Anticipada y Bono de Reconocimiento Complementario.	8		14
		Problemas relacionados a la demora en el trámite o incumplimiento de la AFP respecto al Bono de Reconocimiento, Bono Complementario Pensión Mínima, Bono Complementario Jubilación Anticipada y Bono de Reconocimiento Complementario.	181		10
6	Desafiliación	Demora en la atención de la solicitud de desafiliación	159		9
7	Pensión de Sobrevivencia	Disconformidad con la modalidad de pensión	1		22
		Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de sobrevivencia	8		14
		Inclusión o Exclusión de beneficiarios	1		4
		Problemas que afecten a los beneficiarios de pensión	7		12
		Problemas relacionados al pago de la pensión bajo la modalidad de cobro, solicitada previamente por el afiliado (cheque, pago en ventanilla, abono en cuenta bancaria, otros)	2		20
		Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	105		14
Problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de pensión	1		31		
8	Inversión del Fondo de Pensiones	Disconformidad con la rentabilidad de los Fondos de Pensiones	119		9
9	Otras Operaciones, servicios y/o productos	Problemas y/o demora relacionados al otorgamiento y reembolso de los gastos de sepelio	94		13
		Problemas referidos a la transferencia de fondos del SPP al exterior	74		12
		Demora en la notificación al afiliado del dictamen COMAFP o COMEC	1		12
		Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de invalidez	1		4
		Disconformidad con la suspensión de pensión por agotamiento de la CIC y/o no redención del Bono de Reconocimiento	1		18
		Problemas relacionados al pago de la pensión bajo la modalidad de cobro, solicitada previamente por el afiliado (cheque, pago en ventanilla, abono en cuenta bancaria, otros)	31		9
		Problemas relacionados al SCTR vinculados al otorgamiento de pensión en el SPP	1		3
		Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	2		9
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1		12
		Demora en la atención de la solicitud de Traspaso	21		12
		Problemas relacionados a Traspasos	3		9
		Problemas con la AFP por casos de denuncia contra promotores	5		8
		Problemas referidos a multifiliación	2		15
		Problemas relacionados al proceso de incorporación al SPP y/o contrato de afiliación	7		14
		Disconformidad con el rechazo de la solicitud de jubilación por no cumplir con los requisitos establecidos	2		18
		Disconformidad con la modalidad de pensión	2		15
		Problemas relacionados al pago de la pensión bajo la modalidad de cobro, solicitada previamente por el afiliado (cheque, pago en ventanilla, abono en cuenta bancaria, otros)	1		15
		Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	1		13
		Disconformidad con el rechazo de la solicitud de jubilación por no cumplir con los requisitos establecidos	4		11
		Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	1		16
		Otros Motivos	4		5
		Disconformidad con el rechazo de la solicitud de jubilación por no cumplir con los requisitos establecidos	1		8
		Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de jubilación	2		19
		Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	1		11
		Demora en pago de Herencia	1		3
		Inclusión o Exclusión de beneficiarios	1		15
		Problemas relacionados al pago por defecto o exceso -SPP	1		15
Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	1		4		
Desistimiento al trámite de pensión iniciado	1		7		
Demora en la notificación al afiliado del dictamen COMAFP o COMEC	1		13		
TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS EN EL TRIMESTRE			5,367	2	9

TOTAL RECLAMOS DEL TRIMESTRE

TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS	5,369
TOTAL RECLAMOS PENDIENTES	1,070
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE	5,799