

Reclamos recibidos de los usuarios en el mes de abril de 2024

N°	Producto del reclamo	Motivo del reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de absolución
			A favor de Profuturo	A favor del usuario	
1	Inversión del Fondo de Pensiones	Disconformidad con la rentabilidad de los Fondos de Pensiones	99		4
2	Aportes	Disconformidad con la rentabilidad de los Fondos de Pensiones Problemas relacionados a aportes voluntarios Problemas relacionados a la acreditación Problemas relacionados a la devolución de aportes de afiliados Problemas relacionados a la información incluida en el estado de cuenta del afiliado Problemas relacionados al pago por defecto o exceso - SPP Problemas relacionados con el pago de aportes de trabajador dependiente	24 1 39 24 2 1 1	2	5 8 5 6 5 9 9
3	Pensión de Sobrevivencia	Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de sobrevivencia Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios Problemas que afecten a los beneficiarios de pensión 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) Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	10 1 6 1 16	5 1	10 4 8 8 7
4	Cobranza de Aportes	Problemas relacionados a la cobranza de aportes	31	3	9
5	Bono de Reconocimiento	Otros problemas relacionados a la AFP con el Bono de Reconocimiento, Bono Complementario Pensión Mínima, Bono Complementario Jubilación Anticipada y Bono de Reconocimiento Complementario. 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.	2 17	1 2	11 8
6	Atención al público	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas Error en los datos del usuario registrado en la empresa Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios Inadecuada atención al usuario Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1 4 1 4 3	1	7 7 9 7 10
7	Gastos de Sepelio	Problemas y/o demora relacionados al otorgamiento y reembolso de los gastos de sepelio	11	2	8
8	Atención de solicitudes de retiro, por decretos de urgencia, en el marco de estados de emergencia y/o situaciones extraordinarias	Problemas relacionados a la atención de devolución de aportes en atención a Decretos de Urgencia	11		8
9	Jubilación Legal	Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de jubilación 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) Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	1 1 9		9 7 11
10	Pensión de Invalidez	Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de invalidez 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) Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	2 4 1	1 1	6 9 4
11	Desafiliación	Demora en la atención de la solicitud de desafiliación	6	1	9
12	Devolución de Aportes (DAO 29426)	Problemas relacionados al pago por defecto o exceso - SPP	5		8
13	Afiliación	Demora en la atención de la solicitud de nulidad de afiliación Problemas relacionados al proceso de incorporación al SPP y/o contrato de afiliación	2 3		6 8
14	Herencia	Demora en pago de Herencia Inclusión o Exclusión de beneficiarios	1 1	1	10 7
15	Otras Operaciones, servicios y/o productos	Otros Motivos	3		13
16	Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo	Rechazo de la cobertura previsional por presunta cobertura del SCTR	1		12
17	Aportes voluntarios al Sistema Privado de Pensiones	Problemas relacionados a aportes voluntarios		1	9
18	Transferencia de Fondos de Pensiones para afiliados al SPP que residen en el exterior	Problemas referidos a la transferencia de fondos del SPP al exterior	1		14
19	Regímenes de jubilación con Garantía Estatal - Jubilación de pensión complementaria de pensión mínima [PCPM]	Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de jubilación	1		8
20	Regímenes especiales de jubilación anticipada para desempleados (REJA) 28991	Disconformidad con la modalidad de pensión	1		10
Total de reclamos atendidos en el mes			353	26	7

Total reclamos del mes Abr-24

Total reclamos absueltos	379
Total reclamos pendientes	163
Total de reclamos recibidos en el mes	497

Tiempo promedio de absolución

7

3 motivos más frecuentes de reclamo

Nº	Motivo del reclamo	Nro.
1	Disconformidad con la rentabilidad de los Fondos de Pensiones	123
2	Problemas relacionados a la acreditación	39
3	Problemas relacionados a la cobranza de aportes	34

Nro. de operaciones de la empresa - RR3

Operaciones

918,050

Consideraciones

1	No se consideran reclamos reiterativos
2	Se clasifican por las diez (10) operaciones, producto o servicio que con mayor frecuencia son objeto de reclamo. Listados del 1 al 10