

Reclamos recibidos por los usuarios en el mes de diciembre de 2024

N°	Producto del reclamo	Motivo del reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de absolución
			A favor de Profuturo	A favor del usuario	
1	Afiliación	Problemas relacionados al proceso de incorporación al SPP y/o contrato de afiliación	1	1	7
		Demora en la atención de la solicitud de nulidad de afiliación	5	0	5
		Problemas referidos a multifiliación	2	0	4
2	Aportes	Disconformidad con la rentabilidad de los Fondos de Pensiones	1	0	4
		Problemas relacionados a la acreditación	11	1	7
		Problemas relacionados al pago por defecto o exceso - SPP	1	0	7
		Problemas relacionados a la devolución de aportes de afiliados	10	1	5
3	Aportes voluntarios al Sistema Privado de Pensiones	Problemas relacionados a aportes voluntarios	1	0	2
4	Atención al público	Inadecuada atención al usuario	1	0	4
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	6
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	0	1	15
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	2	0	3
5	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	10	2	4
6	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	0	9
		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.	1	0	6
7	Cobranza de Aportes	Problemas relacionados a la cobranza de aportes	31	0	6
8	Desafiliación	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.	1	0	7
		Demora en la atención de la solicitud de desafiliación	7	0	7
9	Devolución de Aportes (DAO 29426)	Problemas relacionados al pago por defecto o exceso - SPP	6	0	4
10	Gastos de Sepelio	Problemas y/o demora relacionados al otorgamiento y reembolso de los gastos de sepelio	3	1	6
11	Herencia	Demora en pago de Herencia	3	0	8
		Inclusión o Exclusión de beneficiarios	1	0	7
12	Inversión del Fondo de Pensiones	Disconformidad con la rentabilidad de los Fondos de Pensiones	5	0	4
13	Jubilación Legal	Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	3	0	3
		Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de jubilación	1	0	6
		Disconformidad con la modalidad de pensión	2	0	3
		Problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de pensión	1	0	6
		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	0	4
14	Otras operaciones, servicios y/o productos	Otros motivos	8	1	5
15	Pensión de Invalidez	Problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de pensión	1	0	10
		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	0	4
		Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de invalidez	1	0	7
		Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	1	0	8
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1	0	1
16	Pensión de Sobrevivencia	Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	15	4	7
		Problemas que afecten a los beneficiarios de pensión	6	0	7
		Problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de pensión	2	0	7
		Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de sobrevivencia	1	0	8
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	10	2	8
17	Regímenes de jubilación con Garantía Estatal - Jubilación de pensión complementaria de pensión mínima (PCPM)	Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	1	0	2
18	Regímenes de jubilación con Garantía Estatal - Jubilación de pensión complementaria para Labores de Riesgo (PCLR)	Disconformidad con el rechazo de la solicitud de jubilación por no cumplir con los requisitos establecidos	7	0	4
19	Régimen Especial de Jubilación Anticipada para Desempleados (REJA) 28991	Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	0	0	0
20	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	1	8
Total de reclamos atendidos en el mes			170	16	5

Total reclamos del mes Diciembre-24

Total reclamos absueltos	186
Total reclamos pendientes	59
Total reclamos recibidos en el mes	177

Tiempo promedio de absolución **5**

3 motivos más frecuentes de reclamo

N°	Motivo del reclamo	Nro
1	Problemas relacionados a la cobranza de aportes	31
2	Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	19
3	Problemas relacionados a la atención de devolución de aportes en atención a Decretos de Urgencia	12

Nro. de operaciones de la empresa - RR3

Operaciones **834,941**

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