

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

N°	Producto del reclamo	Motivo del reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de absolución
			A favor de Profuturo	A favor del usuario	
1	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	88		9
2	Aportes	Problemas relacionados a la devolución de aportes de afiliados	56	2	11
		Problemas relacionados a la acreditación	24	1	10
		Disconformidad con la rentabilidad de los Fondos de Pensiones	4		13
3	Pensión de Sobrevivencia	Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	18	1	14
		Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de sobrevivencia	18	1	13
		Problemas que afecten a los beneficiarios de pensión	2		14
		Disconformidad con la suspensión de pensión por falta de acreditación de supervivencia	4		11
		Disconformidad con la suspensión de pensión por agotamiento de la CIC y/o no redención del Bono de Reconocimiento	1		15
		Problemas con el recálculo de pensión anual por retiro programado o Renta Temporal.	1		14
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		11
4	Cobranza de aportes	Problemas relacionados a la cobranza de aportes	22		13
5	Jubilación Legal	Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	11	2	12
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1		9
		Disconformidad con el rechazo de la solicitud de jubilación por no cumplir con los requisitos establecidos		1	11
6	Atención al público	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	8		11
		Inadecuada atención al usuario	1	1	10
		Material informativo incompleto o publicidad engañosa	1		13
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1		15
		Falta de emisión de constancia de atención	1		9
7	Pensión 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)	3	1	14
		Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	2	1	15
		Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de invalidez	2		13
		Demora en la notificación al afiliado del dictamen COMAFP o COMEC	1		13
		Problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de pensión	1		11
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		15
8	Bono de Reconocimiento	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.	8	1	14
		Falta de información de la AFP respecto al Bono de Reconocimiento, Bono Complementario Pensión Mínima, Bono Complementario Jubilación Anticipada y Bono de Reconocimiento Complementario.	1		13
		Otros problemas relacionados a la AFP con el Bono de Reconocimiento, Bono Complementario Pensión Mínima, Bono Complementario Jubilación Anticipada y Bono de Reconocimiento Complementario.	1		14
9	Inversión del Fondo de Pensiones de aportes	Disconformidad con la rentabilidad de los Fondos de Pensiones	10		10
10	Desafiliación	Demora en la atención de la solicitud de desafiliación	7		14
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2		9
11	Herencia	Inclusión o Exclusión de beneficiarios	4	2	16
		Demora en pago de Herencia	2	1	17
12	Afiliación	Demora en la atención de la solicitud de nulidad de afiliación	5		13
		Problemas relacionados al proceso de incorporación al SPP y/o contrato de afiliación	3		12
13	Gastos de Sepelio	Problemas y/o demora relacionados al otorgamiento y reembolso de los gastos de sepelio	7		13
14	Aportes voluntarios al Sistema Privado de Pensiones	Problemas relacionados a aportes voluntarios	3		12
15	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		15
16	Regímenes especiales de jubilación anticipada para desempleados (REJA) 28991	Problemas referidos al excedente de la pensión	1		13
17	Jubilación Adelantada D.L. No. 19990	Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de jubilación	1		15
18	Regímenes de jubilación con Garantía Estatal - Jubilación de pensión complementaria para Labores de Riesgo (PCLR)	Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	1		14
Total de reclamos atendidos en el mes			330	20	11

Total reclamos del mes Jul-24

Total reclamos absueltos	350
Total reclamos pendientes	178
Total reclamos recibidos en el mes	344

Tiempo promedio de absolución	11
--------------------------------------	-----------

3 motivos más frecuentes de reclamo

N°	Motivo del reclamo	Nro
1	Problemas relacionados a la atención de devolución de aportes en atención a Decretos de Urgencia	88
2	Problemas relacionados a la devolución de aportes de afiliados	58
3	Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	40

Nro. de operaciones de la empresa - RR3

Operaciones	1,355,505
--------------------	------------------

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