

## Reclamos recibidos por los usuarios en el mes de noviembre de 2024

N°	Producto del reclamo	Motivo del reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de absolución
			A favor de Profuturo	A favor del usuario	
1	Afilación	Problemas relacionados al proceso de incorporación al SPP y/o contrato de afiliación	1	0	7
		Demora en la atención de la solicitud de nulidad de afiliación	2	0	8
		Problemas referidos a multifiliación	1	0	5
2	Aportes	Problemas relacionados a la información incluida en el estado de cuenta del afiliado	1	0	3
		Disconformidad con la rentabilidad de los Fondos de Pensiones	0	0	0
		Problemas relacionados a la acreditación	17	0	7
		Problemas relacionados con el pago de aportes de trabajador dependiente	0	0	0
		Problemas relacionados al pago por defecto o exceso - SPP	0	0	0
		Demora o falta de envío de los estados de cuenta del afiliado	2	0	6
		Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1	0	10
		Problemas relacionados a la devolución de aportes de afiliados	24	1	8
		Problemas relacionados a aportes voluntarios	1	0	9
3	Aportes voluntarios al Sistema Privado de Pensiones	Problemas relacionados a aportes voluntarios	1	0	4
4	Atención al público	Falta de emisión de constancia de atención	1	1	12
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	7
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	1	5
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	4	0	13
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	17	0	8
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.	0	0	0
		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.	9	0	6
7	Cobranza de Aportes	Problemas relacionados a la cobranza de aportes	32	1	8
8	Desafilación	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.	2	0	9
		Demora en la atención de la solicitud de desafilación	10	0	7
9	Devolución de Aportes (DAO 29426)	Problemas relacionados al pago por defecto o exceso - SPP	4	0	5
10	Gastos de Sepelio	Problemas y/o demora relacionados al otorgamiento y reembolso de los gastos de sepelio	8	0	7
11	Herencia	Demora en pago de Herencia	3	0	9
		Inclusión o Exclusión de beneficiarios	3	0	6
12	Inversión del Fondo de Pensiones	Disconformidad con la rentabilidad de los Fondos de Pensiones	11	0	7
13	Jubilación Legal	Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	23	0	7
		Problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de pensión	0	0	0
		Disconformidad con el rechazo de la solicitud de jubilación por no cumplir con los requisitos establecidos	1	0	8
14	Otras operaciones, servicios y/o productos	Otros motivos	2	0	7
15	Pensión de Invalidez	Problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de pensión	0	0	0
		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	9
		Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de invalidez	2	0	11
		Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	1	0	14
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1	0	4
16	Pensión de Supervivencia	Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	17	2	8
		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	1
		Problemas con el recálculo de pensión anual por retiro programado o Renta Temporal	2	1	9
		Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de supervivencia	8	3	9
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	9
		Inclusión o Exclusión de beneficiarios	1	0	14
		Problemas que afecten a los beneficiarios de pensión	7	0	11
		Problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de pensión	0	0	0
17	Regímenes de jubilación con Garantía Estatal - Jubilación de pensión complementaria para Labores de Riesgo (PCLR)	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.	2	1	10
		Disconformidad con el rechazo de la solicitud de jubilación por no cumplir con los requisitos establecidos	2	0	5
18	Régimen Especial de Jubilación Anticipada para Desempleados (REJA) 28991	Problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de pensión	1	0	14
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1	0	7
		Disconformidad con el rechazo de la solicitud de jubilación por no cumplir con los requisitos establecidos	1	0	1
		Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	1	0	14
<b>Total de reclamos atendidos en el mes</b>			<b>234</b>	<b>12</b>	<b>9</b>

### Total reclamos del mes Noviembre-24

Total reclamos absueltos	246
Total reclamos pendientes	134
<b>Total reclamos recibidos en el mes</b>	<b>250</b>

**Tiempo promedio de absolución**

**9**

### 3 motivos más frecuentes de reclamo

N°	Motivo del reclamo	Nro
1	Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	40
2	Problemas relacionados a la cobranza de aportes	27
3	Problemas relacionados a la devolución de aportes de afiliados	24

### Nro. de operaciones de la empresa - RR3

**Operaciones**

**805,351**

### 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