

Reclamos recibidos por los usuarios en el mes de octubre 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	Demora en la atención de la solicitud de nulidad de afiliación	7	0	10
2	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	38	2	6
3	Aportes	Problemas relacionados a la información incluida en el estado de cuenta del afiliado	1	0	9
		Problemas relacionados a la acreditación	23	0	7
		Problemas relacionados al pago por defecto o exceso - SPP	1	0	4
		Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1	0	8
		Problemas relacionados a la devolución de aportes de afiliados	34	2	6
4	Aportes voluntarios al Sistema Privado de Pensiones	Problemas relacionados a aportes voluntarios	1	0	3
5	Atención al público	Demora o incumplimiento en el envío de otra correspondencia	1	0	8
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	3	1	7
		Falta de atención de la comunicación presentada por el recurrente por parte de la AFP	1	0	10
		Inadecuada atención al usuario	3	0	11
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	0	12
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1	0	3
		Material informativo incompleto o publicidad engañosa	1	0	7
		6	Bono de Reconocimiento	Falta de información de la AFP respecto al Bono de Reconocimiento, Bono Complementario Pensión Mínima, Bono Complementario Jubilación Anticipada y Bono de Reconocimiento Complementario	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	13	1	8
7	Cobranza de Aportes	Problemas relacionados a la cobranza de aportes	54	0	8
8	Desafiliación	Demora en la atención de la solicitud de desafiliación	10	0	8
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	0	5
9	Devolución de Aportes (DAO 29426)	Problemas relacionados al pago por defecto o exceso - SPP	4	0	13
10	Gastos de Sepelio	Problemas y/o demora relacionados al otorgamiento y reembolso de los gastos de sepelio	8	1	10
11	Herencia	Demora en pago de Herencia	7	0	9
		Inclusión o Exclusión de beneficiarios	6	0	11
12	Inversión del Fondo de Pensiones	Disconformidad con la rentabilidad de los Fondos de Pensiones	9	0	7
13	Jubilación Adelantada D.L. Nro. 19990	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	6
14	Jubilación Anticipada	Disconformidad con el rechazo de la solicitud de jubilación por no cumplir con los requisitos establecidos	1	0	12
		Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	1	0	8
15	Jubilación Legal	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	1	8
		Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	21	2	10
16	Pensión de Invalidez	Demora en la notificación al afiliado del dictamen COMAFP o COMEC	1	0	14
		Disconformidad con la modalidad de pensión	1	0	15
		Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de invalidez	3	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)	11	1	10
		Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	1	0	9
		Desistimiento al trámite de pensión iniciado	1	0	9
		Inclusión o Exclusión de beneficiarios	0	1	14
17	Pensión de Sobrevivencia	Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	30	2	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)	1	0	15
		Disconformidad con la modalidad de pensión	1	0	11
		Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de sobrevivencia	35	1	11
		Disconformidad con la suspensión de pensión por falta de acreditación de supervivencia	1	0	14
		Inclusión o Exclusión de beneficiarios	3	0	12
		Problemas que afecten a los beneficiarios de pensión	4	1	10
18	Régimen Especial de Jubilación Anticipada para Desempleados (REJA)	Disconformidad con la modalidad de pensión	1	0	12
		Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de jubilación	1	0	15
		Disconformidad con el rechazo de la solicitud de jubilación por no cumplir con los requisitos establecidos	1	0	4
19	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	2	0	14
20	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	0	4
21	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	3	0	12
22	Otras Operaciones, servicios y/o productos	Otros Motivos	8	0	10
Total de reclamos atendidos en el mes			367	17	8

Total reclamos del mes Octubre-24

Total reclamos absueltos	384
Total reclamos pendientes	130
Total reclamos recibidos en el mes	314

Tiempo promedio de absolución	8
--------------------------------------	----------

3 motivos más frecuentes de reclamo

N°	Motivo del reclamo	Nro
1	Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	55
2	Problemas relacionados a la cobranza de aportes	40
3	Problemas relacionados a la atención de devolución de aportes en atención a Decretos de Urgencia	33

Nro. de operaciones de la empresa - RR3

Operaciones	898,772
--------------------	----------------

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