

Reclamos recibidos por los usuarios en el mes de setiembre 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	2	1	14
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	75	5	10
3	Aportes	Demora o falta de envío de los estados de cuenta del afiliado	1	0	6
		Problemas relacionados a la devolución de aportes de afiliados	35	3	12
		Problemas relacionados a la acreditación	28	1	10
		Problemas relacionados a aportes voluntarios	3	0	10
		Disconformidad con la rentabilidad de los Fondos de Pensiones	1	0	14
		Problemas relacionados con el pago de aportes de trabajador dependiente	3	0	11
		Problemas relacionados a la información incluida en el estado de cuenta del afiliado	0	0	0
		Problemas relacionados al pago por defecto o exceso - SPP	1	0	4
4	Aportes voluntarios al Sistema Privado de Pensiones	Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1	0	14
		Problemas relacionados a aportes voluntarios	1	0	8
5	Atención al público	Demora o incumplimiento en el envío de otra correspondencia	1	1	10
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	5	1	10
		Falta de atención de la comunicación presentada por el recurrente por parte de la AFP	1	0	10
		Inadecuada atención al usuario	1	0	12
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	0	14
6	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.	1	0	14
		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.	16	0	11
		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	1	15
7	Cobranza de Aportes	Problemas relacionados a la cobranza de aportes	29	0	10
8	Desafiliación	Demora en la atención de la solicitud de desafiliación	11	1	11
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	14
9	Devolución de Aportes (DAO 29426)	Problemas relacionados al pago por defecto o exceso - SPP	4	0	8
10	Gastos de Sepelio	Problemas y/o demora relacionados al otorgamiento y reembolso de los gastos de sepelio	5	2	13
11	Herencia	Demora en pago de Herencia	6	1	14
		Inclusión o Exclusión de beneficiarios	5	0	14
12	Inversión del Fondo de Pensiones	Disconformidad con la rentabilidad de los Fondos de Pensiones	7	1	10
13	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	0	0	0
14	Jubilación Legal	Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	5	1	13
15	Pensión de Invalidez	Demora en la notificación al afiliado del dictamen COMAFP o COMEC	0	1	15
		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	5	1	13
		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)	5	1	13
		Problemas relacionados con la actuación del COMAFP o el COMEC	0	0	0
		Problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de pensión	2	0	14
		Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	2	0	9
		Desistimiento al trámite de pensión iniciado	0	0	0
16	Pensión de Sobrevivencia	Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	28	5	14
		Agotamiento de la CIC en la etapa de Renta Temporal	0	1	15
		Disconformidad con la modalidad de pensión	1	0	14
		Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de sobrevivencia	18	1	14
		Disconformidad con la suspensión de pensión por falta de acreditación de supervivencia	2	0	14
		Inclusión o Exclusión de beneficiarios	3	0	14
		Problemas que afecten a los beneficiarios de pensión	4	1	15
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	2	0	14
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	2	0	14
		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	14
		Disconformidad con el rechazo de la solicitud de jubilación por no cumplir con los requisitos establecidos	2	0	14
19	Regímenes especiales de jubilación anticipada para desempleados (REJA) 28991	Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de jubilación	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	3	0	13
21	Otras Operaciones, servicios y/o productos	Otros Motivos	1	0	14
Total de reclamos atendidos en el mes			334	30	11

Total reclamos del mes Setiembre-24

Total reclamos absueltos	364
Total reclamos pendientes	132
Total reclamos recibidos en el mes	330

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	80
2	Problemas relacionados a la devolución de aportes de afiliados	38
3	Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	33

Nro. de operaciones de la empresa - RR3

Operaciones	1,037,387
-------------	-----------

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