

Reclamos recibidos de los usuarios en el mes de marzo de 2024

N°	Producto del reclamo	Motivo del reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de absolución
			A favor de Profuturo	A favor del usuario	
1	Aportes	Problemas relacionados a la devolución de aportes de afiliados	27	2	6
		Problemas relacionados a la acreditación	23		5
		Problemas relacionados con el pago de aportes de trabajador dependiente	3		6
2	Pensión de Supervivencia	Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	24	4	8
		Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de supervivencia	17		7
		Problemas que afecten a los beneficiarios de pensión	3		8
		Disconformidad con la modalidad de pensión	2		9
		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		10
3	Cobranza de Aportes	Problemas relacionados a la cobranza de aportes	19	6	8
4	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.	15		5
		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		9
5	Atención al público	Inadecuada atención al usuario	2	1	7
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	3		4
		Falta de atención de la comunicación presentada por el recurrente por parte de la AFP	2		6
		Demora o incumplimiento en el envío de otra correspondencia	2		3
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1		7
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1		5
6	Desafiliación	Demora en la atención de la solicitud de desafiliación	12		8
7	Jubilación Legal	Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	7	2	8
		Disconformidad con la modalidad de pensión	1		10
		Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de jubilación	1		5
8	Inversión del Fondo de Pensiones	Disconformidad con la rentabilidad de los Fondos de Pensiones	6		3
9	Gastos de Sepelio	Problemas y/o demora relacionados al otorgamiento y reembolso de los gastos de sepelio	5	1	5
10	Pensión de Invalidez	Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	1		5
		Demora en la notificación al afiliado del dictamen COMAFP o COMEC	1		7
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1		6
		Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de invalidez	1		7
		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		10
11	Herencia	Demora en pago de Herencia	2	2	10
12	Jubilación Anticipada	Disconformidad con el rechazo de la solicitud de jubilación por no cumplir con los requisitos establecidos	2		5
		Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	1		3
		Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de jubilación	1		11
13	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	3		5
14	Afiliación	Demora en la atención de la solicitud de nulidad de afiliación	2		6
		Problemas con la AFP por casos de denuncia contra promotores	1		6
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	2	1	8
16	Otras Operaciones, servicios y/o productos	Otros Motivos	3		5
17	Aportes voluntarios al Sistema Privado de Pensiones	Problemas relacionados a aportes voluntarios	1		9
18	Trámites de evaluación de invalidez y preexistencias en el SPP	Demora en la notificación al afiliado del dictamen COMAFP o COMEC	1		9
Total de reclamos atendidos en el mes			202	22	7

Total reclamos del mes Mar-24

Total reclamos absueltos	224
Total reclamos pendientes	76
Total de reclamos recibidos en el mes	240

Tiempo promedio de absolución	7
--------------------------------------	----------

3 motivos más frecuentes de reclamo

Nº	Motivo del reclamo	Nro.
1	Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	39
2	Problemas relacionados a la devolución de aportes de afiliados	29
3	Problemas relacionados a la cobranza de aportes	25

Nro. de operaciones de la empresa - RR3

Operaciones	799,978
--------------------	----------------

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