

Reclamos recibidos por los usuarios en el mes de agosto 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 | 61 | 1 | 9 |
| 2 | Aportes | Demora o falta de envío de los estados de cuenta del afiliado | 1 | 0 | 11 |
| | | Problemas relacionados a la devolución de aportes de afiliados | 47 | 3 | 11 |
| | | Problemas relacionados a la acreditación | 20 | 0 | 11 |
| | | Disconformidad con la rentabilidad de los Fondos de Pensiones | 4 | 0 | 11 |
| | | Problemas relacionados a la información incluida en el estado de cuenta del afiliado | 1 | 0 | 11 |
| | | Problemas relacionados al pago por defecto o exceso -SPP | 1 | 0 | 14 |
| 3 | Cobranza de aportes | Problemas relacionados a la cobranza de aportes | 22 | 0 | 10 |
| 4 | Pensión de Sobrevivencia | Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión | 19 | 2 | 15 |
| | | Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de sobrevivencia | 14 | 5 | 16 |
| | | Problemas que afecten a los beneficiarios de pensión | 3 | 1 | 15 |
| | | Inclusión o Exclusión de beneficiarios | 6 | 0 | 14 |
| | | Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios | 2 | 0 | 14 |
| 5 | Jubilación Legal | Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión. | 8 | 1 | 13 |
| | | Disconformidad con el rechazo de la solicitud de jubilación por no cumplir con los requisitos establecidos. | 1 | 0 | 14 |
| 6 | Atención al público | Error en los datos del usuario registrado en la empresa | 2 | 0 | 11 |
| | | Inadecuada atención al usuario | 2 | 0 | 11 |
| | | Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios | 3 | 0 | 14 |
| 7 | Pensión de Invalidez | Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión | 1 | 0 | 15 |
| | | 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 | 11 |
| | | Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de invalidez | 2 | 0 | 15 |
| | | Problemas relacionados con la actuación del COMAFP o el COMEC | 1 | 0 | 10 |
| | | Problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de pensión | 1 | 0 | 5 |
| 8 | Trámites de evaluación de invalidez y preexistencias en el SPP | Problemas relacionados con la actuación del COMAFP o el COMEC | 1 | 0 | 14 |
| 9 | 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. | 11 | 3 | 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. | 3 | 0 | 13 |
| 10 | Inversión del Fondo de Pensiones de aportes | Disconformidad con la rentabilidad de los Fondos de Pensiones | 10 | 1 | 13 |
| 11 | Desafiliación | Demora en la atención de la solicitud de desafiliación | 5 | 0 | 13 |
| 12 | Herencia | Inclusión o Exclusión de beneficiarios | 0 | 1 | 13 |
| | | Demora en pago de Herencia | 2 | 0 | 14 |
| 13 | Afiliación | Demora en la atención de la solicitud de nulidad de afiliación | 3 | 0 | 13 |
| 14 | Gastos de Sepelio | Problemas y/o demora relacionados al otorgamiento y reembolso de los gastos de sepelio | 11 | 5 | 14 |
| 15 | Devolución de Aportes (DAO 29426) | Problemas relacionados al pago por defecto o exceso -SPP | 2 | 2 | 13 |
| 16 | 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 | 0 | 9 |
| 17 | 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 | 2 | 0 | 12 |
| | | Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva) | 1 | 0 | 11 |
| 18 | Regímenes especiales de jubilación anticipada para desempleados (REJA) 29426 | Desistimiento al trámite de pensión iniciado | 0 | 1 | 14 |
| 19 | Jubilación Anticipada | Disconformidad con el rechazo de la solicitud de jubilación por no cumplir con los requisitos establecidos | 2 | 0 | 12 |
| | | Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva) | 0 | 1 | 15 |
| 20 | Regímenes de jubilación con Garantía Estatal - Jubilación de pensión complementaria de pensión mínima (PCPM) | Disconformidad con el rechazo de la solicitud de jubilación por no cumplir con los requisitos establecidos | 1 | 0 | 11 |
| 21 | 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. | 1 | 0 | 3 |
| 22 | Otras Operaciones, servicios y/o productos | Otros Motivos | 0 | 2 | 14 |
| Total de reclamos atendidos en el mes | | | 280 | 29 | 12 |

Total reclamos del mes Agosto-24

| | |
|---|------------|
| Total reclamos absueltos | 309 |
| Total reclamos pendientes | 52 |
| Total reclamos recibidos en el mes | 361 |
| Tiempo promedio de absolución | 12 |

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 | 62 |
| 2 | Problemas relacionados a la devolución de aportes de afiliados | 50 |
| 3 | Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión | 31 |

Nro. de operaciones de la empresa - RR3

| | |
|--------------------|------------------|
| Operaciones | 1,123,535 |
|--------------------|------------------|

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 |