

## Reclamos recibidos de los usuarios en el mes de enero 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 del afiliado al fondo privado de pensiones	Problemas relacionados a la devolución de aportes de afiliados	31	1	6
		Problemas relacionados a la acreditación	16		6
		Problemas relacionados con el pago de aportes de trabajador dependiente	2		8
		Problemas relacionados a la información incluida en el estado de cuenta del afiliado	1		6
2	Pensión de Supervivencia	Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	12	7	8
		Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de supervivencia	10	6	8
		Problemas que afecten a los beneficiarios de pensión	5	3	9
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	2	6
		Problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de pensión	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		2
3	Cobranza de Aportes	Problemas relacionados a la cobranza de aportes	31	2	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.	24		6
		Otros problemas relacionados a la AFP con el Bono de Reconocimiento, Bono Complementario Pensión Mínima, Bono Complementario Jubilación Anticipada y Bono de Reconocimiento Complementario.	2		3
		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	6	1	7
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	3	1	7
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2		10
		Falta de atención de la comunicación presentada por el recurrente por parte de la AFP	1		4
		Demora o incumplimiento en el envío de otra correspondencia	1		11
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1		10
6	Desafiliación del sistema privado de pensiones	Demora en la atención de la solicitud de desafiliación	11	1	6
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2		5
7	Pensión de Invalidez	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	1	9
		Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión		2	13
		Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de invalidez		2	4
		Disconformidad con la suspensión de pensión por falta de acreditación de supervivencia	1		8
8	Jubilación Legal	Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	6		4
		Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de jubilación		1	14
9	Gastos de Sepelio	Problemas y/o demora relacionados al otorgamiento y reembolso de los gastos de sepelio	6		8
10	Herencia	Demora en pago de Herencia	2	1	8
		Inclusión o Exclusión de beneficiarios	2		6
11	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	5		4
12	Inversión del Fondo de Pensiones	Disconformidad con la rentabilidad de los Fondos de Pensiones	4		5
13	Afilación al sistema privado de pensiones	Demora en la atención de la solicitud de nulidad de afiliación	2	1	9
		Problemas relacionados al proceso de incorporación al SPP y/o contrato de afiliación	1		4
14	Devolución de Aportes (DAO 29426)	Problemas relacionados al pago por defecto o exceso -SPP	1		3
15	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	1		6
16	Regímenes de jubilación con Garantía Estatal - Jubilación de pensión complementaria de pensión mínima (PCPM)	Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de jubilación	1		3
17	Jubilación Anticipada	Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	1		3
18	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	1		2
19	Aportes voluntarios al Sistema Privado de Pensiones	Problemas relacionados a aportes voluntarios	1		13
20	Otras Operaciones, servicios y/o productos	Otros Motivos	1		11
<b>Total de reclamos atendidos en el mes</b>			<b>204</b>	<b>32</b>	<b>7</b>

### Total reclamos del mes Ene-24

Total reclamos absueltos	236
Total reclamos pendientes	79
<b>Total de reclamos recibidos en el mes</b>	<b>251</b>

Tiempo promedio de absolución

7

### 3 motivos más frecuentes de reclamo

Nº	Motivo del reclamo	Nro.
1	Problemas relacionados a la cobranza de aportes	33
2	Problemas relacionados a la devolución de aportes de afiliados	32
3	Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	28

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

Operaciones

892397

### 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