

Reclamos recibidos de los usuarios del 01/04/2023 al 30/06/2023

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	137	11	7
		Problemas relacionados a la acreditación	55	7	7
		Problemas relacionados a la información incluida en el estado de cuenta del afiliado	5		5
		Disconformidad con la rentabilidad de los Fondos de Pensiones	5		6
		Problemas relacionados a aportes voluntarios	2		7
		Problemas relacionados al pago por defecto o exceso -SPP	1		4
		Demora o falta de envío de los estados de cuenta del afiliado	1		9
2	Pensión de Supervivencia	Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	68	15	8
		Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de supervivencia	35	8	7
		Problemas que afecten a los beneficiarios de pensión	16	3	8
		Inclusión o Exclusión de beneficiarios	7		8
		Disconformidad con la suspensión de pensión por falta de acreditación de supervivencia	1	1	8
		Disconformidad con la modalidad de pensión		1	7
		Problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de pensión	1		6
		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		9
3	Cobranza de Aportes	Problemas relacionados a la cobranza de aportes	86	13	8
4	Servicio de Atención al usuario	Inadecuada atención al usuario	14	3	7
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	13	2	8
		Demora o incumplimiento en el envío de otra correspondencia	13		7
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	4	4	8
		Falta de atención de la comunicación presentada por el recurrente por parte de la AFP	5	1	8
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	1	10
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	2		3
5	Jubilación Legal	Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	38	4	6
		Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de jubilación	2	1	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)	2		4
		Disconformidad con el rechazo de la solicitud de jubilación por no cumplir con los requisitos establecidos	1		8
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1		8
Disconformidad con la modalidad de pensión	1		8		
6	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	33	8	6
		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	2	1	9
		Falta de información de la AFP respecto al Bono de Reconocimiento, Bono Complementario Pensión Mínima, Bono Complementario Jubilación Anticipada y Bono de Reconocimiento Complementario	3		8
		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		5
7	Pensión de Invalidez	Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de invalidez	17	4	6
		Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	6		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)	4		8
		Demora en la notificación al afiliado del dictamen COMAFP o COMEC	1	2	7
		Problemas relacionados con la actuación del COMAFP o el COMEC	1		6
		Inclusión o Exclusión de beneficiarios	1		7
8	Desafiliación	Demora en la atención de la solicitud de desafiliación	32	2	7
9	Inversión del Fondo de Pensiones	Disconformidad con la rentabilidad de los Fondos de Pensiones	31	2	7
10	Otras Operaciones, servicio y/o productos	Problemas y/o demora relacionados al otorgamiento y reembolso de los gastos de sepelio	23	8	7
		Demora en pago de Herencia	13	4	8
		Inclusión o Exclusión de beneficiarios	4	3	6
		Demora en la atención de la solicitud de nulidad de afiliación	8	2	7
		Problemas relacionados al proceso de incorporación al SPP y/o contrato de afiliación	2		9
		Disconformidad con el rechazo de la solicitud de jubilación por no cumplir con los requisitos establecidos	4	2	8
		Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	2		4
		Otros Motivos	7	1	7
		Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	2		7
		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		3
		Problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de pensión		1	9
		Disconformidad con el rechazo de la solicitud de jubilación por no cumplir con los requisitos establecidos	1		7
		Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de jubilación	4	1	7
		Problemas referidos a la transferencia de fondos del SPP al exterior	1	1	9
		Disconformidad con el rechazo de la solicitud de jubilación por no cumplir con los requisitos establecidos	1		6
		Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de jubilación	2		10
		Demora en la atención de la solicitud de Traspaso	1		6
		Problemas relacionados a Traspasos	1		11
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1		8
		Problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de pensión	1		4
Disconformidad con la modalidad de pensión	1		10		
Disconformidad con el rechazo de la solicitud de jubilación por no cumplir con los requisitos establecidos	1		10		
Total de reclamos atendidos en el trimestre			732	117	7

Total reclamos del trimestre

Total reclamos absueltos	849
Total reclamos pendientes	104
Total de reclamos recibidos en el trimestre	876