

Reclamos recibidos de los usuarios del 01/07/2023 al 30/09/2023

N°	Producto del reclamo	Motivo del reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de absolución
			A favor de Profuturo	A favor del usuario	
1	Pensión de Supervivencia	Desistimiento al trámite de pensión iniciado	1		3
		Disconformidad con la modalidad de pensión	1	1	12
		Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de supervivencia	49	16	7
		Inclusión o Exclusión de beneficiarios	5		7
		Problemas con el recálculo de pensión anual por retiro programado o Renta Temporal	2		6
		Problemas que afecten a los beneficiarios de pensión	15	4	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		9
		Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	68	24	8
		Problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de pensión	1		4
2	Aportes	Demora o falta de envío de los estados de cuenta del afiliado	2	1	6
		Disconformidad con la rentabilidad de los Fondos de Pensiones	3		6
		Problemas relacionados a aportes voluntarios	7		7
		Problemas relacionados a la acreditación	48	4	7
		Problemas relacionados a la devolución de aportes de afiliados	95	17	8
		Problemas relacionados a la información incluida en el estado de cuenta del afiliado	2		7
		Problemas relacionados con el pago de aportes de trabajador dependiente	1	2	10
		Problemas relacionados con el pago de aportes de trabajador independiente	1		9
3	Cobranza de Aportes	Problemas relacionados a la cobranza de aportes	88	17	8
4	Servicio de Atención al usuario	Demora o incumplimiento en el envío de otra correspondencia	12	5	5
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1		5
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	13	1	7
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1	1	7
		Falta de atención de la comunicación presentada por el recurrente por parte de la AFP	2	1	6
		Inadecuada atención al usuario	23	6	7
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	7	1	6
5	Bono de Reconocimiento	Demora de la AFP en el trámite de los recursos presentados en relación al valor nominal del Bono de Reconocimiento, Bono Complementario Pensión Mínima, Bono Complementario Jubilación Anticipada y Bono de Reconocimiento Complementario.	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.	3		6
		Falta de información de la AFP respecto al Bono de Reconocimiento, Bono Complementario Pensión Mínima, Bono Complementario Jubilación Anticipada y Bono de Reconocimiento Complementario.	4		5
		Otros problemas relacionados a la AFP con el Bono de Reconocimiento, Bono Complementario Pensión Mínima, Bono Complementario Jubilación Anticipada y Bono de Reconocimiento Complementario.	5		8
		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.	48	4	6
6	Desafiliación	Demora en la atención de la solicitud de desafiliación	44	1	7
7	Jubilación Legal	Disconformidad con la modalidad de pensión	1		3
		Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de jubilación	2		7
		Inclusión o Exclusión de beneficiarios	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		2
		Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	26	4	7
		Problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de pensión	1		5
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1	1	6
8	Pensión de Invalidez	Disconformidad con la modalidad de pensión	2		10
		Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de invalidez	10	4	9
		Inclusión o Exclusión de beneficiarios	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	1	6
		Problemas relacionados con la actuación del COMAFP o el COMEC	4	1	7
		Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	5	2	6
		Problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de pensión	1		8
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1	1	12
9	Gastos de Sepelio	Problemas y/o demora relacionados al otorgamiento y reembolso de los gastos de sepelio	23	10	9
10	Otras Operaciones, Servicios y/o Productos	Demora en pago de Herencia	12	3	8
		Inclusión o Exclusión de beneficiarios	8	2	7
		Disconformidad con la rentabilidad de los Fondos de Pensiones	14		8
		Demora en la atención de la solicitud de nulidad de afiliación	10		9
		Problemas relacionados al proceso de incorporación al SPP y/o contrato de afiliación	1		6
		Disconformidad con el rechazo de la solicitud de jubilación por no cumplir con los requisitos establecidos	6	2	10
		Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de jubilación	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
		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	1		9
		Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	5		8
		Otros Motivos	4	1	8
		Disconformidad con el rechazo de la solicitud de jubilación por no cumplir con los requisitos establecidos	1	1	9
		Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de jubilación	2		9
		Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión		1	15
		Demora en la atención de la solicitud de Traspaso	2		7
		Problemas relacionados a Traspasos	2		5
		Problemas referidos a la transferencia de fondos del SPP al exterior	4		6
		Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de jubilación		1	5
		Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	1		3
Problemas relacionados con la actuación del COMAFP o el COMEC	1		6		
Problemas relacionados al pago por defecto o exceso -SPP	1		9		
Total de reclamos atendidos en el trimestre			716	141	7

Total reclamos del trimestre

Total reclamos absueltos	857
Total reclamos pendientes	56
Total de reclamos recibidos en el trimestre	809