

Reclamos recibidos de los usuarios del 01/10/2023 al 31/12/2023

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	117	9	7
		Problemas relacionados a la acreditación	56	1	6
		Disconformidad con la rentabilidad de los Fondos de Pensiones	12		7
		Problemas relacionados con el pago de aportes de trabajador dependiente	4	1	9
		Demora o falta de envío de los estados de cuenta del afiliado	4	1	8
		Problemas relacionados a la información incluida en el estado de cuenta del afiliado	4		4
		Problemas relacionados a aportes voluntarios	3		6
		Problemas relacionados con el pago de aportes de trabajador independiente	1		3
		Problemas relacionados a rezagos y abonos cruzados	1		14
		Problemas relacionados al pago por defecto o exceso -SPP	1		5
2	Pensión de Supervivencia	Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	80	17	8
		Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de supervivencia	36	7	8
		Problemas que afecten a los beneficiarios de pensión	16	1	7
		Disconformidad con la modalidad de pensión	3	1	7
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	1	7
		Inclusión o Exclusión de beneficiarios	3		8
		Problemas con el recálculo de pensión anual por retiro programado o Renta Temporal	2		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)		2	8
		Problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de pensión	1		6
		Disconformidad con la suspensión de pensión por falta de acreditación de supervivencia	1		12
3	Cobranza de Aportes	Problemas relacionados a la cobranza de aportes	78	20	7
4	Servicio de Atención al usuario	Inadecuada atención al usuario	13	3	6
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	15		6
		Falta de atención de la comunicación presentada por el recurrente por parte de la AFP	9	3	8
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	9	1	8
		Demora o incumplimiento en el envío de otra correspondencia	5	2	10
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	6	1	7
5	Desafiliación	Demora en la atención de la solicitud de desafiliación	45	5	7
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	6
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.	30	7	7
		Otros problemas relacionados a la AFP con el Bono de Reconocimiento, Bono Complementario Pensión Mínima, Bono Complementario Jubilación Anticipada y Bono de Reconocimiento Complementario.	7		9
		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		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		9
		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.	1		5
7	Pensión de Invalidez	Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de invalidez	16	5	7
		Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	8	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)	5	4	4
		Inclusión o Exclusión de beneficiarios	2		5
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)		1	4
		Demora en la notificación al afiliado del dictamen COMAFP o COMEC	1		9
		Problemas relacionados con la actuación del COMAFP o el COMEC	1		10
8	Inversión del Fondo de Pensiones	Disconformidad con la rentabilidad de los Fondos de Pensiones	41		6
9	Jubilación Legal	Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	23	5	7
		Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de jubilación	3		4
		Disconformidad con la modalidad de pensión	1	1	5
		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	5
		Inclusión o Exclusión de beneficiarios	1		10
10	Otras Operaciones, servicios y/o productos	Problemas y/o demora relacionados al otorgamiento y reembolso de los gastos de sepelio	21	8	8
		Demora en pago de Herencia	14	3	9
		Inclusión o Exclusión de beneficiarios	9		5
		Demora en la atención de la solicitud de nulidad de afiliación	7		8
		Problemas con la AFP por casos de denuncia contra promotores	1		11
		Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de jubilación	2	1	5
		Disconformidad con el rechazo de la solicitud de jubilación por no cumplir con los requisitos establecidos	2		6
		Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión		1	15
		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		10
		Disconformidad con el rechazo de la solicitud de jubilación por no cumplir con los requisitos establecidos	4	1	6
		Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de jubilación		2	10
		Disconformidad con el rechazo de la solicitud de jubilación por no cumplir con los requisitos establecidos	2	1	7
		Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	2		7
		Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de jubilación	2		7
		Disconformidad con la modalidad de pensión	1		4
		Disconformidad con el rechazo de la solicitud de jubilación por no cumplir con los requisitos establecidos	1		13
		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.		1	4
		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		4
		Problemas relacionados al pago por defecto o exceso -SPP	3		5
		Otros Motivos	3		7
		Demora en la notificación al afiliado del dictamen COMAFP o COMEC	1		5
		Problemas referidos a la transferencia de fondos del SPP al exterior	1		4
		Problemas relacionados a Traspasos	1		3
Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de jubilación	1		4		
Disconformidad con el rechazo de la solicitud de jubilación por no cumplir con los requisitos establecidos	1		2		
Total de reclamos atendidos en el trimestre			755	121	7

Total reclamos del trimestre

Total reclamos absueltos	876
Total reclamos pendientes	93
Total de reclamos recibidos en el trimestre	913