

RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS DEL 01/04/2015 AL 30/06/2015

N°	Operación, Servicio, Producto	Motivo del reclamo	Reclamos Absueltos		Tiempo Promedio de Absolución
			A favor de Profuturo	A favor del usuario	
1	Aportes	Demora o falta de envío de los EECC del afiliado	12	1	9
		Problemas relacionados a la acreditación	2		9
		Problemas relacionados a la cobranza de aportes		1	11
		Problemas relacionados a la devolución de aportes de afiliados	2	11	8
		Problemas relacionados a la información incluida en el EECC del afiliado	6		8
2	Seguros previsionales - Supervivencia	Problemas con cheques (mal emitidos, rechazados, duplicados, falsos)	1	1	6
		Problemas que afecten a los beneficiarios de pensión	3	6	8
		Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	2	15	7
		Problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de pensión		2	8
3	Seguros previsionales - Invalidez	Demora en la notificación al afiliado del dictamen del COMAFP o el COMEC		3	7
		Problemas con cheques (mal emitidos, rechazados, duplicados, falsos)		1	8
		Problemas relacionados con la actuación del COMAFP o el COMEC	1	2	9
		Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	2	8	8
4	Jubilación Legal	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		4
		Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de jubilación	6	9	7
5	Jubilación Anticipada	Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión o Aporte Adicional	1	1	7
		Disconformidad con el rechazo de la solicitud de jubilación por no cumplir con los requisitos establecidos	2		9
6	Desafiliación	Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de jubilación	4	8	7
		Demora en la atención de la solicitud de desafiliación	2	5	12
7	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	6	9
8	Atención al público	Error en los datos del usuario registrado en la empresa		1	7
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios		2	10
		Inadecuada atención al usuario	3	7	10
9	Otras Operaciones, servicios y/o productos	Otros Motivos	23	21	8
TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS EN EL TRIMESTRE			76	111	8

TOTAL RECLAMOS DEL TRIMESTRE

TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS	187
TOTAL RECLAMOS PENDIENTES	26
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE	213