

N°	Operación, Servicio, Producto	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	Demora o falta de envío de los estados de cuenta del afiliado	9	11	9
		Problemas relacionados a la devolución de aportes de afiliados	3	13	8
		Problemas relacionados a la información incluida en el estado de cuenta del afiliado	9		7
		Problemas relacionados a la gestión sobre la cobranza de aportes		6	9
		Otros motivos	3	2	7
2	Seguros previsionales - Supervivencia	Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión o Aporte Adicional	8	22	8
		Problemas que afecten a los beneficiarios de pensión	4	6	9
		Problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de pensión o Aporte Adicional	4	2	10
3	Atención al público	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	11	14	10
		Demoras o incumplimiento de envío de correspondencia	2	3	11
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios		1	5
4	Jubilación Legal	Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de jubilación	11	13	8
5	Seguros previsionales - Invalidez	Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión o Aporte Adicional	3	7	9
		Problemas relacionados con la actuación del COMAFP o el COMEC	2	3	8
		Problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de pensión	3		8
		Demora en la notificación al afiliado del dictamen del COMAFP o el COMEC	1	1	9
		Problemas con cheques (mal emitidos, rechazados, duplicados, falsos)		1	13
6	Jubilación Anticipada	Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de jubilación	7	6	8
		Disconformidad con el rechazo de la solicitud de jubilación por no cumplir con los requisitos establecidos	3		7
		Problemas relacionados a la demora en el trámite o incumplimiento de la AFP respecto al BR, BCPM, BCJA, y BRC.	1		12
		Disconformidad con la suspensión de pensión por agotamiento de la CIC y/o no redención del Bono de Reconocimiento	1		8
7	Transf. de fondos de pensiones para afiliados al SPP que residen en el exterior	Problemas referidos a la transferencia de fondos del SPP al exterior	6	10	9
8	Inversión del fondo de pensiones	Disconformidad con la rentabilidad de los Fondos de Pensiones	7		8
9	Desafiliación del sistema privado de pensiones	Demora en la atención de la solicitud de desafiliación	3	3	11
10	Otras operaciones, servicios y/o productos	Otros motivos	14	16	8
		Problemas relacionados a la demora en el trámite o incumplimiento de la AFP respecto al BR, BCPM, BCJA, y BRC.	1	3	11
		Falta de información respecto al bono de reconocimiento		4	8
		Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de jubilación	2		13
TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS EN EL TRIMESTRE			118	147	9

TOTAL RECLAMOS DEL TRIMESTRE

TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS	265
TOTAL RECLAMOS PENDIENTES	88
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE	353