

RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS DEL 01/01/2015 AL 31/03/2015

| 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 | 5 | 4 | 11 |
| | | Problemas relacionados a aportes voluntarios | 3 | | 9 |
| | | Problemas relacionados a la acreditación | | 1 | 12 |
| | | Problemas relacionados a la cobranza de aportes | | 2 | 11 |
| | | Problemas relacionados a la devolución de aportes de afiliados | 13 | 145 | 10 |
| | | Problemas relacionados a la información incluida en el EECC del afiliado | 1 | 2 | 8 |
| | | Problemas relacionados con el pago de aportes de trabajador independiente | 1 | | 12 |
| 2 | Desafiliación | Demora en la atención de la solicitud de desafiliación | 3 | 7 | 13 |
| 3 | Jubilación Legal | Disconformidad con el rechazo de la solicitud de jubilación por no cumplir con los requisitos establecidos | 1 | | 9 |
| | | Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de jubilación | 6 | 7 | 8 |
| 4 | Régimen Especial de Jubilación Anticipada para Desempleados (REJ) | Disconformidad con el rechazo de la solicitud de jubilación por no cumplir con los requisitos establecidos | 2 | | 9 |
| | | Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de jubilación | 2 | 2 | 7 |
| 5 | Renta Jubilados | Problemas que afecten a los beneficiarios de pensión | | 1 | 6 |
| | | Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión | | 1 | 6 |
| | | Problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de pensión | 1 | 2 | 8 |
| 6 | Seguros previsionales - Invalidez | Demora en la notificación al afiliado del dictamen del COMAFP o el COMEC | 1 | 1 | 8 |
| | | Problemas relacionados con la actuación del COMAFP o el COMEC | 1 | | 6 |
| | | Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión | 3 | 6 | 8 |
| | | Problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de pensión | 2 | 2 | 9 |
| 7 | Seguros previsionales - Supervivencia | Problemas que afecten a los beneficiarios de pensión | 3 | 8 | 9 |
| | | Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión | 4 | 12 | 9 |
| | | Problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de pensión | 2 | 4 | 6 |
| 8 | Servicio de Atención al usuario | Demoras o incumplimiento de envío de correspondencia | 1 | 5 | 9 |
| | | Fallas en el sistema informático que dificultan operaciones y servicios | 1 | 1 | 7 |
| | | Inadecuada atención al usuario | 10 | 11 | 9 |
| 9 | 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. | 5 | 7 | 8 |
| 10 | Otras Operaciones, servicios y/o productos | Otros Motivos | 13 | 14 | 9 |
| TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE | | | 84 | 245 | 9 |

TOTAL RECLAMOS DEL TRIMESTRE

| | |
|--|------------|
| TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS | 329 |
| TOTAL RECLAMOS PENDIENTES | 28 |
| TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE | 357 |