

RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS DEL 01/07/2019 al 30/09/2019

N°	Producto del reclamo	Motivo del reclamo	Reclamos Absueltos		Tiempo Promedio de Absolución
			A favor de Profuturo	A favor del usuario	
1	Pensión de Sobrevivencia	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		10
		Desistimiento al trámite de pensión iniciado	1		14
		Disconformidad con la modalidad de pensión	1	1	14
		Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de sobrevivencia	7	4	12
		Disconformidad con la suspensión de pensión por agotamiento de la CIC, no redención del bono de reconocimiento, falta de dictamen de invalidez, fin del periodo de pensiones preliminares		1	21
		Disconformidad con la suspensión de pensión por falta de acreditación de supervivencia	1		15
		Inclusión o Exclusión de beneficiarios	8	2	12
		Problemas que afecten a los beneficiarios de pensión	39	26	12
		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)	4	6	12
		Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	8	4	14
		Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión o Aporte Adicional	19	12	11
		Problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de pensión	3	1	14
Problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de pensión o Aporte Adicional	1	2	9		
2	Aportes del afiliado al fondo privado de pensiones	Demora o falta de envío de los estados de cuenta del afiliado	33	4	10
		Disconformidad con la rentabilidad de los fondos de pensiones	2		14
		Problemas relacionados a aportes voluntarios con fin previsional y sin fin previsional	9	1	11
		Problemas relacionados a la acreditación	10	1	10
		Problemas relacionados a la devolución de aportes de afiliados	52	6	10
		Problemas relacionados a la información incluida en el estado de cuenta del afiliado	8	1	11
		Problemas relacionados a rezagos y abonos cruzados	1		14
		Problemas relacionados al pago por defecto o exceso	4	3	12
		Problemas relacionados con el pago y acreditación de aportes de trabajador dependiente en la Cuenta Individual de Capitalización	5	1	12
		Problemas relacionados con el pago y acreditación de aportes de trabajador independiente en la Cuenta Individual de Capitalización	2	1	13
3	Atención al público	Demora o incumplimiento en el envío de otra correspondencia	19	4	10
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	12		11
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	1		2
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	3		11
		Falta de atención de la comunicación presentada por el recurrente por parte de la AFP		1	15
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	39	6	10
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	17	13	10
		Publicidad engañosa o información que induce al error	3		13
4	Cobranza de Aportes	Problemas relacionados a la cobranza de aportes	23		14
		Problemas relacionados a la gestión sobre la cobranza de aportes	65	10	11
		Problemas relacionados a la gestión sobre la cobranza de aportes	2		14
5	Bono de Reconocimiento	Demora de la AFP en el trámite de los recursos impugnativos presentados con relación al bono de reconocimiento y acceso a Regímenes con Garantía Estatal	3		10
		Disconformidad con el pronunciamiento de la ONP relacionado al bono de reconocimiento y Regímenes con Garantía Estatal	7		11
		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	4		15
		Disconformidad con la suspensión de pensión por agotamiento de la CIC, no redención del bono de reconocimiento, falta de dictamen de invalidez, fin del período de pensiones preliminares	1		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	2	1	14
		Falta de información respecto al bono de reconocimiento	6	2	11

RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS DEL 01/07/2019 al 30/09/2019

		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		14
		Otros problemas relacionados con el bono de reconocimiento	25	7	9
		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	2		15
		Problemas relacionados a la demora en el trámite relacionado al bono de reconocimiento	16	2	10
6	Pensión de Invalidez	Agotamiento de la CIC en la etapa de Renta Temporal	1		14
		Demora en la notificación al afiliado del dictamen del COMAFP o el COMEC	5	1	9
		Desistimiento al trámite de pensión iniciado	1		14
		Disconformidad con la modalidad de pensión	1		16
		Disconformidad con la pensión recibida y/o con la condiciones ya definidas en el proceso de invalidez	10		9
		Disconformidad con la suspensión de pensión por agotamiento de la CIC, no redención del bono de reconocimiento, falta de dictamen de invalidez, fin del período de pensiones preliminares	2		9
		Inclusión o Exclusión de beneficiarios	3		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	12
		Problemas relacionados al SCTR vinculados al otorgamiento de pensión en el SPP	1		19
		Problemas relacionados con la actuación del COMAFP o el COMEC	4	1	8
		Problemas relacionados con la actuación del COMAFP o el COMEC	2	1	15
		Problemas relacionados la trámite y pago de siniestros cuando existe un probable SCTR	3		8
		Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	3	6	14
		Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión o Aporte Adicional	1		8
		Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión o Aporte Adicional	13	5	10
		Problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de pensión	1		14
		Problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de pensión o Aporte Adicional	2		5
7	Regímenes especiales de jubilación anticipada para desempleados (REJA) 28991	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1		15
		Desistimiento al trámite de pensión iniciado	1		15
		Disconformidad con la modalidad de pensión	1		14
		Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de jubilación	6	1	11
		Inclusión o Exclusión de beneficiarios	1		5
		Problemas con el recálculo de pensión anual por retiro programado o Renta Temporal		1	15
		Problemas con el recálculo de pensión anual por retiro programado o Renta Temporal		1	15
		Problemas que afecten a los beneficiarios de pensión	16	11	13
		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)	3	2	13
		Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	2	2	15
		Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión o Aporte Adicional	9	3	10
		Problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de pensión	1		10
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	3	1	14
8	Devolución de Aportes (DAO 29426)	Problemas relacionados al pago por defecto o exceso	47	3	10
		Problemas relacionados al pago por defecto o exceso - SPP	15	1	13
9	Desafiliación del sistema privado de pensiones	Demora en la atención de la solicitud de desafiliación	48	1	11
10	Otras operaciones, servicios y/o productos	Demora o incumplimiento en el envío de otra correspondencia	6		15
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	3		16
		Falta de emisión de constancia de atención	1		15
		Inadecuada atención al usuario	17	3	14
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	11	4	15
		Demora en la atención de la solicitud de nulidad de afiliación	5	2	9

RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS DEL 01/07/2019 al 30/09/2019

Demora en la atención de la solicitud de nulidad de afiliación	2		12
Problemas con la AFP por casos de denuncia contra promotores	4		16
Problemas referidos a multifiliación	7	1	11
Problemas referidos a multifiliación	2		21
Problemas relacionados al proceso de incorporación al SPP y/o ejecución del contrato de afiliación distintos a los indicados en otro numerates	18	2	11
Demora o falta de envío de los estados de cuenta del afiliado	8		14
Disconformidad con la rentabilidad de los Fondos de Pensiones	1		13
Problemas relacionados a aportes voluntarios	1		14
Problemas relacionados a la acreditación	3		15
Problemas relacionados a la devolución de aportes de afiliados	21	2	14
Problemas relacionados a la información incluida en el estado de cuenta del afiliado	5		15
Problemas relacionados con el pago de aportes de trabajador independiente	1		13
Disconformidad con la rentabilidad de los Fondos de Pensiones	36		13
Problemas y/o demora relacionados al otorgamiento y reembolso de los gastos de sepelio	22	3	11
Problemas referidos a la transferencia de fondos del SPP al exterior	19	5	11
Disconformidad con el rechazo de la solicitud de jubilación por no cumplir con los requisitos establecidos	1		15
Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de jubilación	12	5	11
Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión o Aporte Adicional	1		9
Problemas con la AFP por casos de denuncia contra promotores	4		15
Problemas referidos a multifiliación	1		13
Problemas relacionados al proceso de incorporación al SPP y/o contrato de afiliación	12		14
Demora en la notificación al afiliado del dictamen del COMAFP o el COMEC	9	1	12
Problemas relacionados al SCTR vinculados al otorgamiento de pensión en el SPP	1		18
Problemas relacionados con la actuación del COMAFP o el COMEC	5		10
Demora en pago de Herencia	8	6	11
Inclusión o Exclusión de beneficiarios	1		13
Disconformidad con la modalidad de pensión		1	14
Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de jubilación	8		12
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	10
Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión o Aporte Adicional	1		15
Problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de pensión o Aporte Adicional	1		15
Demora en la atención de la solicitud de desafiliación	11	1	15
Disconformidad con el rechazo de la solicitud de jubilación por no cumplir con los requisitos establecidos	3		13
Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de jubilación	5		12
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		8
Problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de pensión		1	13
Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)		1	13
Disconformidad con el pronunciamiento de la ONP relacionado al bono de reconocimiento y Regímenes con Garantía Estatal	1		7
Disconformidad con el rechazo de la solicitud de jubilación por no cumplir con los requisitos establecidos	1		13
Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de jubilación	4		10
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		12
Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	1		14
Problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de pensión	1		11
Disconformidad con el pronunciamiento de la ONP relacionado al bono de reconocimiento y Regímenes con Garantía Estatal	2		12
Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de jubilación	1		8

RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS DEL 01/07/2019 al 30/09/2019

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		16
Problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de pensión o Aporte Adicional	1		7
Demora o incumplimiento en el envío de otra correspondencia	1	1	15
Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3		13
Demora en la atención de la solicitud de traspaso	1		9
Problemas relacionados a traspasos - SPP, distintos a los indicados en el numeral 69	3		11
Problemas relacionados la trámite y pago de siniestros cuando existe un probable SCTR	1		15
Rechazo de la cobertura previsional por presunta cobertura del SCTR	3		11
Disconformidad con el rechazo de la solicitud de jubilación por no cumplir con los requisitos establecidos	2		11
Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión o Aporte Adicional		1	11
Otros Motivos	3		13
Problemas relacionados a Traspasos	1		15
Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de jubilación	1		10
TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS EN EL TRIMESTRE	996	207	12

TOTAL RECLAMOS DEL TRIMESTRE

TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS	1203
TOTAL RECLAMOS PENDIENTES	179
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE	1092