

RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS DEL 01/10/2019 al 31/12/2019

N°	Producto del reclamo	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 estados de cuenta del afiliado	44	5	8				
		Disconformidad con la rentabilidad de los Fondos de Pensiones	2		11				
		Problemas relacionados a aportes voluntarios	8		9				
		Problemas relacionados a la acreditación	41	1	8				
		Problemas relacionados a la devolución de aportes de afiliados	54	3	8				
		Problemas relacionados a la información incluida en el estado de cuenta del afiliado	10	2	10				
		Problemas relacionados a rezagos y abonos cruzados	1		7				
		Problemas relacionados al pago por defecto o exceso -SPP	8	2	9				
		Problemas relacionados con el pago de aportes de trabajador dependiente	8		8				
		Problemas relacionados con el pago de aportes de trabajador independiente	1		8				
2	Servicio de Atención al usuario	Demora o incumplimiento en el envío de otra correspondencia	33		8				
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	7	1	10				
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	22	2	9				
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	5	1	8				
		Falta de atención de la comunicación presentada por el recurrente por parte de la AFP	4		7				
		Inadecuada atención al usuario	35	5	11				
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	39	6	9				
		Material informativo incompleto o publicidad engañosa	2	1	9				
		Problemas relacionados a la devolución de aportes de afiliados	1		6				
		3	Pensión de Supervivencia	Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de supervivencia	9	5	10		
Disconformidad con la suspensión de pensión por falta de acreditación de supervivencia	1			1	8				
Inclusión o Exclusión de beneficiarios	8				7				
Problemas con el recálculo de pensión anual por retiro programado o Renta Temporal	1				5				
Problemas que afecten a los beneficiarios de pensión	48			10	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)	3			2	9				
Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	21			14	10				
Problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de pensión	4			2	10				
Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1				7				
Problemas relacionados a la cobranza de aportes	64			14	10				
4	Cobranza de Aportes	Problemas relacionados a la cobranza de aportes	64	14	10				
5	Desafiliación	Demora en la atención de la solicitud de desafiliación	69	2	7				
6	Bono de Reconocimiento	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.	2		12				
		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	2	6				
		Disconformidad con la suspensión de pensión por agotamiento de la CIC y/o no redención del Bono de Reconocimiento		1	11				
		Falta de información de la AFP respecto al Bono de Reconocimiento, Bono Complementario Pensión Mínima, Bono Complementario Jubilación Anticipada y Bono de Reconocimiento Complementario.	1		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.	30	9	8				
		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.	17	2	8				
		7	Pensión de Invalidez	Demora en la notificación al afiliado del dictamen COMAFP o COMEC	3		9		
				Desistimiento al trámite de pensión iniciado	2		11		
				Disconformidad con la modalidad de pensión	1		9		
				Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de invalidez	15		9		
Inclusión o Exclusión de beneficiarios	2				12				
Problemas con el recálculo de pensión anual por retiro programado o Renta Temporal	1				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			2	12				
Problemas relacionados al SCTR vinculados al otorgamiento de pensión en el SPP	1				8				
Problemas relacionados con la actuación del COMAFP o el COMEC	10			1	9				
Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	17			2	8				
8	Afiliación	Problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de pensión	2	1	7				
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	4		10				
		Demora en la atención de la solicitud de nulidad de afiliación	16	3	8				
		Problemas con la AFP por casos de denuncia contra promotores	8		9				
		Problemas referidos a multifiliación	6		9				
		Problemas relacionados al proceso de incorporación al SPP y/o contrato de afiliación	26		7				
		9	Devolución de Aportes (DAO 29426)	Problemas relacionados al pago por defecto o exceso -SPP	39	4	8		
				10	Otras Operaciones, servicios y/o productos	Disconformidad con el rechazo de la solicitud de jubilación por no cumplir con los requisitos establecidos	1		3
						Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de jubilación	4		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)	17	5	7
Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	8					4	9		
Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	3						11		
Desistimiento al trámite de pensión iniciado	1						15		
Disconformidad con la modalidad de pensión						1	8		
Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de jubilación	2					1	11		
Problemas que afecten a los beneficiarios de pensión	18					4	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)	4	2	11						
Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	2		9						
Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)		1	11						
Disconformidad con la rentabilidad de los Fondos de Pensiones	17		8						
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		12						
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.	2		12						
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	7		11						
Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	4		8						
Problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de pensión	1		8						
Problemas y/o demora relacionados al otorgamiento y reembolso de los gastos de sepelio	15	1	9						
Disconformidad con el rechazo de la solicitud de jubilación por no cumplir con los requisitos establecidos	7		8						
Disconformidad con la modalidad de pensión	2		8						
Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de jubilación	5		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)	1		6						
Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	1		7						
Demora en pago de Herencia	6	6	9						
Inclusión o Exclusión de beneficiarios	1		8						
Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de jubilación	7	4	9						
Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	1		9						
Demora en la notificación al afiliado del dictamen COMAFP o COMEC	1		9						
Desistimiento al trámite de pensión iniciado		1	14						
Problemas relacionados con la actuación del COMAFP o el COMEC	7		10						
Problemas referidos a la transferencia de fondos del SPP al exterior	8		8						
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.	2		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.	1		11						
Disconformidad con el rechazo de la solicitud de jubilación por no cumplir con los requisitos establecidos	1		14						
Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de jubilación	2		8						
Demora en la atención de la solicitud de Traspaso	2		9						
Problemas relacionados a Traspasos	1	1	9						
Disconformidad con el rechazo de la solicitud de jubilación por no cumplir con los requisitos establecidos	1		15						
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		6						
Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	1		13						
Disconformidad con la modalidad de pensión	1		12						
Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión		1	9						
Problemas relacionados al SCTR vinculados al otorgamiento de pensión en el SPP	1		4						
Otros Motivos	1		8						
TOTAL DE RECLAMOS ATENDIDOS EN EL TRIMESTRE			931	138	9				

TOTAL RECLAMOS DEL TRIMESTRE

TOTAL RECLAMOS ABSUELTOS	1069
TOTAL RECLAMOS PENDIENTES	130
TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE	1020