

Reclamos recibidos por los usuarios en el mes de enero de 2025

N°	Producto del reclamo	Motivo del reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de absolución
			A favor de Profuturo	A favor del usuario	
1	Afiliación	Demora en la atención de la solicitud de nulidad de afiliación	8	0	8
2	Aportes	Problemas relacionados a la información incluida en el estado de cuenta del afiliado	0	0	0
		Problemas relacionados a la acreditación	5	0	9
		Problemas relacionados con el pago de aportes de trabajador dependiente	0	0	0
		Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1	0	8
		Problemas relacionados con el pago de aportes de trabajador independiente	0	2	8
		Problemas relacionados a la devolución de aportes de afiliados	11	0	5
3	Aportes voluntarios al Sistema Privado de Pensiones	Problemas relacionados a aportes voluntarios	1	0	10
4	Atención al público	Inadecuada atención al usuario	1	1	2
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	2
		Demora o incumplimiento en el envío de otra correspondencia	0	0	0
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	0	0	0
5	Atención de solicitudes de retiro, por decretos de urgencia, en el marco de estados de emergencia y/o situaciones extraordinarias	Problemas relacionados a la atención de devolución de aportes en atención a Decretos de Urgencia	12	0	7
6	Bono de Reconocimiento	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.	6	0	4
		Otros problemas relacionados a la AFP con el Bono de Reconocimiento, Bono Complementario Pensión Mínima, Bono Complementario Jubilación Anticipada y Bono de Reconocimiento Complementario.	1	0	4
7	Cobranza de Aportes	Problemas relacionados a la cobranza de aportes	29	0	8
8	Desafiliación	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.	1	0	9
		Demora en la atención de la solicitud de desafiliación	14	0	6
9	Devolución de Aportes (DAO 29426)	Problemas relacionados al pago por defecto o exceso - SPP	5	0	5
10	Gastos de Sepelio	Problemas y/o demora relacionados al otorgamiento y reembolso de los gastos de sepelio	2	1	9
11	Herencia	Demora en pago de Herencia	2	0	4
		Inclusión o Exclusión de beneficiarios	2	0	5
12	Inversión del Fondo de Pensiones	Disconformidad con la rentabilidad de los Fondos de Pensiones	5	0	6
13	Jubilación Adelantada D.L. N° 19990	Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de jubilación	0	0	0
14	Jubilación Anticipada	Disconformidad con el rechazo de la solicitud de jubilación por no cumplir con los requisitos establecidos	2	0	2
15	Jubilación Legal	Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	8	1	7
		Disconformidad con el rechazo de la solicitud de jubilación por no cumplir con los requisitos establecidos	0	0	0
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1	0	10
16	Otras operaciones, servicios y/o productos	Otros motivos	5	0	5
17	Pensión de Invalidez	Inclusión o Exclusión de beneficiarios	0	0	0
		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	1	7
		Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de invalidez	1	1	10
		Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	1	0	3
18	Pensión de Supervivencia	Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	13	2	8
		Problemas que afecten a los beneficiarios de pensión	2	0	8
		Problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de pensión	0	2	14
		Inclusión o Exclusión de beneficiarios	1	0	13
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	2	10
		Disconformidad con la modalidad de pensión	1	0	5
		Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de supervivencia	1	0	5
19	Regímenes de jubilación con Garantía Estatal - Jubilación de pensión complementaria de pensión mínima (PCPM)	Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	1	0	5
20	Regímenes de jubilación con Garantía Estatal - Jubilación de pensión complementaria para Labores de Riesgo (PCLR)	Disconformidad con el rechazo de la solicitud de jubilación por no cumplir con los requisitos establecidos	2	0	11
21	Régimen Especial de Jubilación Anticipada para Desempleados (REJA) 28991	Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	0	1	11
22	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	1	0	7
Total de reclamos atendidos en el mes			168	16	6

Total reclamos del mes Enero-25

Total reclamos absueltos	184
Total reclamos pendientes	102
Total reclamos recibidos en el mes	286

Tiempo promedio de absolución **7**

3 motivos más frecuentes de reclamo

N°	Motivo del reclamo	Nro
1	Problemas relacionados a la cobranza de aportes	29
2	Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de supervivencia	18
3	Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	15

Nro. de operaciones de la empresa - RR3

Operaciones **947,943**

Consideraciones

1	No se consideran reclamos reiterativos
2	Se clasifican por las diez (10) operaciones, producto o servicio que con mayor frecuencia son objeto de reclamo. Listados del 1 al 10