

Reclamos recibidos por los usuarios en el mes de agosto 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	Problemas relacionados al proceso de incorporación al SPP y/o contrato de afiliación	1	1	13
		Demora en la atención de la solicitud de nulidad de afiliación	10	0	6
		Problemas con la AFP por casos de denuncia contra promotores	1	0	9
2	Aportes	Problemas relacionados a la información incluida en el estado de cuenta del afiliado	3	0	8
		Disconformidad con la rentabilidad de los Fondos de Pensiones	1	0	3
		Problemas relacionados a la acreditación	22	0	7
		Problemas relacionados con el pago de aportes de trabajador dependiente	2	0	7
		Problemas relacionados a la devolución de aportes de afiliados	20	1	7
3	Aportes voluntarios al Sistema Privado de Pensiones	Problemas relacionados a aportes voluntarios	1	0	2
4	Atención al público	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	2	12
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	10	0	9
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	2	2	10
		Inadecuada atención al usuario	3	1	11
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	3	0	8
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.	4	1	10
		Otros problemas relacionados a la AFP con el Bono de Reconocimiento, Bono Complementario Pensión Mínima, Bono Complementario Jubilación Anticipada y Bono de Reconocimiento Complementario.	3	0	11
7	Cobranza de Aportes	Problemas relacionados a la cobranza de aportes	22	0	9
8	Desafiliación	Demora en la atención de la solicitud de desafiliación	11	0	9
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	0	0
9	Gastos de Sepelio	Problemas y/o demora relacionados al otorgamiento y reembolso de los gastos de sepelio	4	0	13
10	Herencia	Demora en pago de Herencia	2	0	9
11	Inversión del Fondo de Pensiones	Disconformidad con la rentabilidad de los Fondos de Pensiones	3	1	12
12	Jubilación Adelantada D.L. N° 19990	Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1	0	5
13	Jubilación Anticipada	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	0	3
		Disconformidad con el rechazo de la solicitud de jubilación por no cumplir con los requisitos establecidos	0	1	15
14	Jubilación Legal	Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	2	0	12
15	Otras operaciones, servicios y/o productos	Otros motivos	4	0	8
16	Pensión de Invalidez	Problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de pensión	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)	3	1	11
		Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de invalidez	0	0	0
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	0	0	0
		Problemas relacionados con la actuación del COMAFP o el COMEC	1	1	8
		Disconformidad con la modalidad de pensión	1	0	11
		Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	5	0	5
17	Pensión de Supervivencia	Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	19	3	12
		Problemas que afecten a los beneficiarios de pensión	18	1	10
		Problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de pensión	1	0	11
		Inclusión o Exclusión de beneficiarios	3	0	8
		Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de supervivencia	12	2	14
		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)	0	0	0
18	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	12
		Problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de pensión	0	0	0
19	Regímenes de jubilación con Garantía Estatal - Jubilación de pensión complementaria para Labores de Riesgo (PCLR)	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	0	13
		Disconformidad con el rechazo de la solicitud de jubilación por no cumplir con los requisitos establecidos	1	0	8
		Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	1	1	10
		Disconformidad con el rechazo de la solicitud de jubilación por no cumplir con los requisitos establecidos	0	0	0
		Disconformidad con la modalidad de pensión	0	0	0
20	Regímenes especiales de jubilación anticipada para desempleados (REJA) 28991	Disconformidad con el rechazo de la solicitud de jubilación por no cumplir con los requisitos establecidos	1	0	12
21	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	10
Total de reclamos atendidos en el mes			207	19	9

Total reclamos del mes agosto - 25

Total reclamos absueltos	226
Total reclamos pendientes	106
Total reclamos recibidos en el mes	248

Tiempo promedio de absolución	9
-------------------------------	---

3 motivos más frecuentes de reclamo

N°	Motivo del reclamo	Nro
1	Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	22
2	Problemas relacionados a la cobranza de aportes	22
3	Problemas relacionados a la acreditación	22

Nro. de operaciones de la empresa - RR3

Operaciones	987,862
-------------	---------

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