

## Reclamos recibidos por los usuarios en el mes de marzo de 2025

N°	Producto del reclamo	Motivo del reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de absolución
			A favor de Profuturo	A favor del usuario	
1	Afilación	Demora en la atención de la solicitud de nulidad de afiliación	4	0	8
		Problemas referidos a multifiliación	2	0	11
2	Aportes	Problemas relacionados a la información incluida en el estado de cuenta del afiliado	2	1	10
		Disconformidad con la rentabilidad de los Fondos de Pensiones	0	0	0
		Problemas relacionados a la acreditación	12	0	7
		Problemas relacionados al pago por defecto o exceso - SPP	1	0	7
		Demora o falta de envío de los estados de cuenta del afiliado	0	0	0
		Problemas relacionados a la devolución de aportes de afiliados	19	0	8
3	Aportes voluntarios al Sistema Privado de Pensiones	Problemas relacionados a aportes voluntarios	2	0	4
4	Atención al público	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	10
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	2	0	11
		Falta de atención de la comunicación presentada por el recurrente por parte de la AFP	1	0	5
		Demora o incumplimiento en el envío de otra correspondencia	0	0	0
		Inadecuada atención al usuario	1	0	12
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	6
6	Bono de Reconocimiento	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	0	2
		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.	3	0	8
		Otros problemas relacionados a la AFP con el Bono de Reconocimiento, Bono Complementario Pensión Mínima, Bono Complementario Jubilación Anticipada y Bono de Reconocimiento Complementario.	2	0	6
7	Cobranza de Aportes	Problemas relacionados a la cobranza de aportes	33	1	8
8	Desafilación	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.	1	0	8
		Demora en la atención de la solicitud de desafilación	11	0	6
9	Devolución de Aportes (DAO 29426)	Problemas relacionados al pago por defecto o exceso - SPP	9	1	6
10	Gastos de Sepelio	Problemas y/o demora relacionados al otorgamiento y reembolso de los gastos de sepelio	4	1	10
11	Herencia	Demora en pago de Herencia	5	0	6
		Inclusión o Exclusión de beneficiarios	3	0	10
12	Inversión del Fondo de Pensiones	Disconformidad con la rentabilidad de los Fondos de Pensiones	19	1	6
13	Jubilación Anticipada	Disconformidad con el rechazo de la solicitud de jubilación por no cumplir con los requisitos establecidos	1	0	6
14	Jubilación Legal	Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	5	0	8
		Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de jubilación	1	0	6
		Disconformidad con la modalidad de pensión	1	0	8
15	Otras operaciones, servicios y/o productos	Otros motivos	3	0	11
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	0	5
		Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de invalidez	0	0	0
		Disconformidad con la modalidad de pensión	0	0	0
		Disconformidad con la suspensión de pensión por agotamiento de la CIC y/o no redención del Bono de Reconocimiento	1	0	12
17	Pensión de Sobrevivencia	Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	14	1	10
		Problemas que afectan a los beneficiarios de pensión	7	1	9
		Problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de pensión	2	0	5
		Inclusión o Exclusión de beneficiarios	3	0	15
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	4
		Disconformidad con la modalidad de pensión	2	0	4
		Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de sobrevivencia	10	2	8
		Disconformidad con la suspensión de pensión por falta de acreditación de supervivencia	1	0	2
18	Regímenes de jubilación con Garantía Estatal - Jubilación de pensión complementaria de pensión mínima (PCPM)	Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de jubilación	1	0	13
		Disconformidad con el rechazo de la solicitud de jubilación por no cumplir con los requisitos establecidos	0	0	0
19	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	5	0	12
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	0	0	0
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	4	0	8
22	Trasposos	Problemas relacionados a Trasposos	1	0	8
<b>Total de reclamos atendidos en el mes</b>			<b>206</b>	<b>9</b>	<b>8</b>

### Total reclamos del mes Marzo - 25

Total reclamos absueltos	215
Total reclamos pendientes	106
<b>Total reclamos recibidos en el mes</b>	<b>276</b>

**Tiempo promedio de absolución**

**8**

### 3 motivos más frecuentes de reclamo

N°	Motivo del reclamo	Nro
1	Problemas relacionados a la cobranza de aportes	34
2	Disconformidad con la rentabilidad de los Fondos de Pensiones	20
3	Problemas relacionados a la devolución de aportes de afiliados	19

### Nro. de operaciones de la empresa - RR3

**Operaciones**

**888,896**

### 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