

Reclamos recibidos por los usuarios en el mes de mayo 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	Indebida contratación	1	0	12
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	2
		Demora en la atención de la solicitud de nulidad de afiliación	4	0	9
		Problemas referidos a multifiliación	2	0	15
2	Aportes	Disconformidad con la rentabilidad de los Fondos de Pensiones	0	0	0
		Problemas relacionados a la acreditación	16	1	8
		Demora o falta de envío de los estados de cuenta del afiliado	1	0	5
		Problemas relacionados con el pago de aportes de trabajador dependiente	1	0	4
		Problemas relacionados a la devolución de aportes de afiliados	11	0	6
		Problemas relacionados con el pago de aportes de trabajador independiente	0	0	0
3	Aportes voluntarios al Sistema Privado de Pensiones	Problemas relacionados a aportes voluntarios	3	1	9
4	Atención al público	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	15
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	3	0	10
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	0	0	0
		Demora o incumplimiento en el envío de otra correspondencia	1	0	7
		Inadecuada atención al usuario	1	0	3
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.	2	0	10
		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.	10	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.	3	0	8
7	Cobranza de Aportes	Problemas relacionados a la cobranza de aportes	20	1	7
8	Desafiliación	Demora en la atención de la solicitud de desafiliación	8	0	9
9	Devolución de Aportes (DAO 29426)	Problemas relacionados al pago por defecto o exceso - SPP	6	0	8
10	Gastos de Sepelio	Problemas y/o demora relacionados al otorgamiento y reembolso de los gastos de sepelio	5	1	11
11	Herencia	Demora en pago de Herencia	2	0	12
		Inclusión o Exclusión de beneficiarios	2	0	12
12	Inversión del Fondo de Pensiones	Disconformidad con la rentabilidad de los Fondos de Pensiones	8	0	9
13	Jubilación Adelantada D.L. N° 19990	Disconformidad con la modalidad de pensión	1	0	3
		Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	1	1	9
		Disconformidad con el rechazo de la solicitud de jubilación por no cumplir con los requisitos establecidos	1	0	7
14	Jubilación Anticipada	Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	0	0	0
		Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	1	0	9
		Disconformidad con el rechazo de la solicitud de jubilación por no cumplir con los requisitos establecidos	1	0	3
15	Jubilación Legal	Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	6	0	8
16	Otras operaciones, servicios y/o productos	Otros motivos	3	1	12
17	Pensión de Invalidez	Problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de pensión	3	0	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)	6	0	7
		Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de invalidez	3	1	11
		Problemas relacionados con la actuación del COMAFP o el COMEC	0	0	0
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	0	0
		Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	1	0	3
		Inclusión o Exclusión de beneficiarios	1	0	13
Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	15		
18	Pensión de Sobrevivencia	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	1	6
		Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	26	5	11
		Problemas que afecten a los beneficiarios de pensión	13	0	10
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	0	0	0
		Problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de pensión	1	0	4
		Inclusión o Exclusión de beneficiarios	6	0	8
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	0	0
		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	20	4	11		
19	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	15
		Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	1	0	8
		Disconformidad con el rechazo de la solicitud de jubilación por no cumplir con los requisitos establecidos	0	0	0
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	5	0	14
		Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	1	0	13
		Problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de pensión	0	0	0
21	Regímenes especiales de jubilación anticipada para desempleados (REJA) 28991	Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de jubilación	1	0	14
		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	3	0	7
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	2	0	11
Total de reclamos atendidos en el mes			227	18	9

Total reclamos del mes de mayo - 25

Total reclamos absueltos	245
Total reclamos pendientes	92
Total reclamos recibidos en el mes	249

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	31
2	Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de sobrevivencia	24
3	Problemas relacionados a la cobranza de aportes	21

Nro. de operaciones de la empresa - RR3

Operaciones

871,740

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