

Reclamos recibidos por los usuarios en el mes de setiembre 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	Indebida contratación	1	0	9
		Demora en la atención de la solicitud de nulidad de afiliación	5	0	9
		Problemas relacionados al proceso de incorporación al SPP y/o contrato de afiliación	2	0	13
2	Aportes	Problemas relacionados a la información incluida en el estado de cuenta del afiliado	1	0	3
		Disconformidad con la rentabilidad de los Fondos de Pensiones	0	0	0
		Problemas relacionados a la acreditación	20	0	10
		Problemas relacionados con el pago de aportes de trabajador dependiente	3	1	13
		Problemas relacionados al pago por defecto o exceso - SPP	1	0	13
		Demora o falta de envío de los estados de cuenta del afiliado	0	0	0
		Problemas relacionados a la devolución de aportes de afiliados	32	2	11
3	Atención al público	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	0	0
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	9	0	7
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1	0	14
		Inadecuada atención al usuario	0	1	14
4	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	2	1	6
5	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	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.	3	0	11
		Otros problemas relacionados a la AFP con el Bono de Reconocimiento, Bono Complementario Pensión Mínima, Bono Complementario Jubilación Anticipada y Bono de Reconocimiento Complementario.	4	0	13
6	Cobranza de Aportes	Problemas relacionados a la cobranza de aportes	31	2	9
7	Desafilación	Demora en la atención de la solicitud de desafilación	15	1	10
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	0	10
8	Gastos de Sepelio	Problemas y/o demora relacionados al otorgamiento y reembolso de los gastos de sepelio	7	2	12
9	Herencia	Demora en pago de Herencia	4	0	9
		Inclusión o Exclusión de Herencia	2	0	10
10	Inversión del Fondo de Pensiones	Disconformidad con la rentabilidad de los Fondos de Pensiones	4	0	9
11	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
12	Jubilación Anticipada	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	11
		Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	2	0	7
		Disconformidad con el rechazo de la solicitud de jubilación por no cumplir con los requisitos establecidos	4	0	12
		Problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de pensión	1	0	10
13	Jubilación Legal	Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	1	1	15
		Inclusión o Exclusión de beneficiarios	0	0	0
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1	0	12
14	Otras operaciones, servicios y/o productos	Otros motivos	6	0	7
15	Pensión de Invalidez	Problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de pensión	2	0	11
		Demora en la notificación al afiliado del dictamen COMAFP o COMEC	1	0	7
		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)	7	0	9
		Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de invalidez	1	1	10
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1	0	14
		Problemas relacionados con la actuación del COMAFP o el COMEC	2	0	7
		Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	4	2	11
		Inclusión o Exclusión de beneficiarios	1	0	9
16	Pensión de Supervivencia	Desistimiento al trámite de pensión iniciado	0	0	0
		Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	20	2	11
		Problemas que afecten a los beneficiarios de pensión	11	1	10
		Problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de pensión	0	0	0
		Inclusión o Exclusión de beneficiarios	2	0	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)	2	0	10
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	5
		Inclusión o Exclusión de beneficiarios	1	0	14
17	Regímenes de jubilación con Garantía Estatal - Jubilación de pensión complementaria de pensión mínima (PCPM)	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	12	0	12
		Problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de pensión	1	0	14
		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.	0	1	14
		Disconformidad con el rechazo de la solicitud de jubilación por no cumplir con los requisitos establecidos	2	0	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)	1	0	14
		Disconformidad con la modalidad de pensión	1	0	14
		Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de jubilación	0	0	0
Total de reclamos atendidos en el mes			240	18	10

Total reclamos del mes setiembre - 25

Total reclamos absueltos	258
Total reclamos pendientes	145
Total reclamos recibidos en el mes	308

Tiempo promedio de absolución10

3 motivos más frecuentes de reclamo

N°	Motivo del reclamo	Nro
1	Problemas relacionados a la devolución de aportes de afiliados	34
2	Problemas relacionados a la cobranza de aportes	33
3	Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	22

Nro. de operaciones de la empresa - RR3

Operaciones1,041,981

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