

## Reclamos recibidos por los usuarios en el mes de abril de 2026

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	2	0	6
		Demora en la atención de la solicitud de nulidad de afiliación	16	0	9
2	Aportes	Problemas relacionados con el pago de aportes de trabajador independiente	1	0	12
		Problemas relacionados a aportes voluntarios	1	0	6
		Problemas relacionados al pago por defecto o exceso - SPP	1	0	8
		Problemas relacionados a la devolución de aportes de afiliados	40	1	10
		Problemas relacionados con el pago de aportes de trabajador dependiente	5	0	9
		Disconformidad con la rentabilidad de los Fondos de Pensiones	1	0	9
		Problemas relacionados a la acreditación	74	0	9
		Problemas relacionados a la información incluida en el estado de cuenta del afiliado	1	0	15
3	Aportes voluntarios al Sistema Privado de Pensiones	Problemas relacionados a aportes voluntarios	3	0	9
4	Atención al público	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	5	0	7
		Inadecuada atención al usuario	1	0	2
		Material informativo incompleto o publicidad engañosa	1	0	12
		Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	2	0	3
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	0	9
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	26	0	8
		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	30
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.	7	1	10
		Disconformidad con la suspensión de pensión por agotamiento de la CIC y/o no redención del Bono de Reconocimiento	0	0	0
		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	13
7	Cobranza de Aportes	Problemas relacionados a la cobranza de aportes	39	0	14
8	Desafiliación	Demora en la atención de la solicitud de desafiliación	10	0	11
9	Devolución de Aportes (DAO 29426)	Problemas relacionados al pago por defecto o exceso - SPP	3	0	6
10	Gastos de Sepelio	Problemas y/o demora relacionados al otorgamiento y reembolso de los gastos de sepelio	7	2	12
11	Herencia	Inclusión o Exclusión de beneficiarios	3	0	11
		Demora en pago de Herencia	6	0	13
12	Inversión del Fondo de Pensiones	Disconformidad con la rentabilidad de los Fondos de Pensiones	20	0	7
13	Jubilación Legal	Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	7	0	11
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	0	0	0
14	Otras operaciones, servicios y/o productos	Otros motivos	3	0	13
15	Pensión de Invalidez	Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de invalidez	3	0	7
		Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	0	0	0
		Inclusión o exclusión de beneficiarios	2	0	13
		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)	5	0	8
		Problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de pensión	2	0	14
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	0	0	0
16	Pensión de Sobrevivencia	Problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de pensión	0	0	0
		Problemas que afecten a los beneficiarios de pensión	4	0	10
		Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	22	2	12
		Inclusión o exclusión de beneficiarios	2	0	11
		Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de sobrevivencia	11	1	13
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	4
17	Regímenes de jubilación con Garantía Estatal - Jubilación de pensión complementaria de pensión mínima (PCPM)	Disconformidad con el rechazo de la solicitud de jubilación por no cumplir con los requisitos establecidos	0	0	0
18	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	1	0	14
19	Regímenes especiales de jubilación anticipada para desempleados (REJA) 28991	Problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de pensión	0	0	0
		Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	0	0	0
20	Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo	Rechazo de la cobertura previsional por presunta cobertura del SCTR	1	0	13
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	2	0	10
22	Trasposos	Demora en la atención de la solicitud de Traspaso	1	0	4
<b>Total de reclamos atendidos en el mes</b>			<b>396</b>	<b>7</b>	<b>10</b>

### Total reclamos del mes abril - 26

Total reclamos absueltos	403
Total reclamos pendientes	151
<b>Total reclamos recibidos en el mes</b>	<b>377</b>

**Tiempo promedio de absolución** **10**

### 3 motivos más frecuentes de reclamo

N°	Motivo del reclamo	Nro
1	Problemas relacionados a la acreditación	74
2	Problemas relacionados a la atención de devolución de aportes en atención a Decretos de Urgencia	58
3	Problemas relacionados a la devolución de aportes de afiliados	41

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

**Operaciones** **1,172,079**

### 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