

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

N°	Producto del reclamo	Motivo del reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de absolución
			A favor de Profuturo	A favor del usuario	
1	Afilación	Problemas referidos a multifiliación	1	0	15
		Demora en la atención de la solicitud de nulidad de afiliación	4	0	13
2	Aportes	Problemas relacionados a aportes voluntarios	2	0	12
		Problemas relacionados al pago por defecto o exceso - SPP	1	0	14
		Problemas relacionados a la devolución de aportes de afiliados	64	0	13
		Problemas relacionados con el pago de aportes de trabajador dependiente	3	0	14
		Problemas relacionados a la acreditación	61	0	12
3	Aportes voluntarios al Sistema Privado de Pensiones	Problemas relacionados a aportes voluntarios	0	0	0
4	Atención al público	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1	0	9
		Inadecuada atención al usuario	2	0	12
		Demora o incumplimiento en el envío de otra correspondencia	1	0	9
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	35	0	14
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	205	3	10
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.	19	0	13
		Falta de información de la AFP respecto al Bono de Reconocimiento, Bono Complementario Pensión Mínima, Bono Complementario Jubilación Anticipada y Bono de Reconocimiento Complementario.	0	0	0
7	Cobranza de Aportes	Problemas relacionados a la cobranza de aportes	38	0	12
8	Desafilación	Demora en la atención de la solicitud de desafilación	12	0	12
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	0	11
9	Devolución de Aportes (DAO 29426)	Problemas relacionados al pago por defecto o exceso - SPP	0	0	0
10	Gastos de Sepelio	Problemas y/o demora relacionados al otorgamiento y reembolso de los gastos de sepelio	5	2	15
11	Herencia	Inclusión o Exclusión de beneficiarios	2	0	15
		Demora en pago de Herencia	2	1	14
12	Inversión del Fondo de Pensiones	Disconformidad con la rentabilidad de los Fondos de Pensiones	10	0	13
13	Jubilación Legal	Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	6	0	12
14	Otras operaciones, servicios y/o productos	Otros motivos	1	0	14
15	Pensión de Invalidez	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1	0	12
		Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de invalidez	1	1	15
		Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago 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)	6	1	13
16	Pensión de Supervivencia	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	15
		Problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de pensión	0	0	0
		Problemas que afecten a los beneficiarios de pensión	5	2	14
		Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	17	3	15
		Inclusión o Exclusión de beneficiarios	1	0	13
		Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de supervivencia	10	0	13
17	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	0	0	0
		Problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de pensión	0	0	0
18	Regímenes especiales de jubilación anticipada para desempleados (REJA) 28991	Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	0	0	0
		Disconformidad con la modalidad de pensión	2	0	14
19	Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo	Problemas relacionados al SCTR vinculados al otorgamiento de pensión en el SPP	1	0	15
20	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	0	0	0
21	Trasposos	Demora en la atención de la solicitud de Traspaso	0	0	0
<b>Total de reclamos atendidos en el mes</b>			<b>522</b>	<b>13</b>	<b>11</b>

### Total reclamos del mes febrero - 26

Total reclamos absueltos	535
Total reclamos pendientes	380
<b>Total reclamos recibidos en el mes</b>	<b>630</b>

<b>Tiempo promedio de absolución</b>	<b>11</b>
--------------------------------------	-----------

### 3 motivos más frecuentes de reclamo

N°	Motivo del reclamo	Nro
1	Problemas relacionados a la atención de devolución de aportes en atención a Decretos de Urgencia	208
2	Problemas relacionados a la devolución de aportes de afiliados	64
3	Problemas relacionados a la acreditación	61

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

<b>Operaciones</b>	<b>1,428,087</b>
--------------------	------------------

### 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