

Reclamos recibidos por los usuarios en el mes de junio 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	Demora en la atención de la solicitud de nulidad de afiliación	9	0	6
		Problemas relacionados al proceso de incorporación al SPP y/o contrato de afiliación	2	0	4
2	Aportes	Problemas relacionados con el pago de aportes de trabajador independiente	1	0	15
		Problemas relacionados al pago por defecto o exceso - SPP	1	0	10
		Problemas relacionados a la devolución de aportes de afiliados	71	0	3
		Problemas relacionados a aportes voluntarios	1	0	7
		Problemas relacionados con el pago de aportes de trabajador dependiente	3	0	6
		Disconformidad con la rentabilidad de los Fondos de Pensiones	1	0	3
		Problemas relacionados a la acreditación	36	0	4
		Demora o falta de envío de los estados de cuenta del afiliado	1	0	3
3	Atención al público	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	2	0	4
		Inadecuada atención al usuario	1	0	6
		Falta de atención de la comunicación presentada por el recurrente por parte de la AFP	0	0	0
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	0	4
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	32	0	4
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	7	0	7
5	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.	15	0	7
		Otros problemas relacionados a la AFP con el Bono de Reconocimiento, Bono Complementario Pensión Mínima, Bono Complementario Jubilación Anticipada y Bono de Reconocimiento Complementario	1	0	5
6	Cobranza de Aportes	Problemas relacionados a la cobranza de aportes	14	0	8
7	Desafiliación	Demora en la atención de la solicitud de desafiliación	8	0	6
8	Devolución de Aportes (DAO 29426)	Problemas relacionados al pago por defecto o exceso - SPP	0	0	0
9	Gastos de Sepelio	Problemas y/o demora relacionados al otorgamiento y reembolso de los gastos de sepelio	6	5	9
10	Herencia	Inclusión o Exclusión de beneficiarios	5	0	7
		Demora en pago de Herencia	6	0	7
11	Inversión del Fondo de Pensiones	Disconformidad con la rentabilidad de los Fondos de Pensiones	11	0	5
12	Jubilación Adelantada D.L. No. 19990	Problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de pensión	0	0	0
13	Jubilación Anticipada	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	0	0
		Disconformidad con el rechazo de la solicitud de jubilación por no cumplir con los requisitos establecidos	0	0	0
14	Jubilación Legal	Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de jubilación	0	0	0
		Disconformidad con la modalidad de pensión	1	0	14
		Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	10	1	5
15	Otras operaciones, servicios y/o productos	Otros motivos	0	0	0
16	Pensión de Invalidez	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	7
		Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	3	0	6
		Inclusión o Exclusión de beneficiarios	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)	4	0	5
		Problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de pensión	2	0	4
		Disconformidad con la modalidad de pensión	1	0	2
17	Pensión de Supervivencia	Problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de pensión	0	1	15
		Problemas que afecten a los beneficiarios de pensión	5	2	7
		Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	14	2	9
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	15
		Inclusión o exclusión de beneficiarios	1	0	10
		Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de supervivencia	11	4	9
		Disconformidad con la suspensión de pensión por falta de acreditación de supervivencia	1	0	11
		Disconformidad con la modalidad de pensión	1	0	13
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	5
Total de reclamos atendidos en el mes			296	16	6

Total reclamos del mes junio - 26

Total reclamos absueltos	312
Total reclamos pendientes	111
Total reclamos recibidos en el mes	376

Tiempo promedio de absolución	6
-------------------------------	---

3 motivos más frecuentes de reclamo

N°	Motivo del reclamo	Nro
1	Problemas relacionados a la devolución de aportes de afiliados	71
2	Problemas relacionados a la acreditación	36
3	Error en los datos del usuario registrado en la empresa	32

Nro. de operaciones de la empresa - RR3

Operaciones	1,289,599
-------------	-----------

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