

Reclamos recibidos por los usuarios en el mes de marzo 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 relacionados al proceso de incorporación al SPP y/o contrato de afiliación	2	0	12
		Demora en la atención de la solicitud de nulidad de afiliación	9	0	12
2	Aportes	Problemas relacionados a aportes voluntarios	1	0	13
		Problemas relacionados al pago por defecto o exceso - SPP	1	0	5
		Problemas relacionados a la devolución de aportes de afiliados	45	0	13
		Problemas relacionados con el pago de aportes de trabajador dependiente	1	0	12
		Disconformidad con la rentabilidad de los Fondos de Pensiones	0	0	0
		Problemas relacionados a la acreditación	36	0	13
		Problemas relacionados a la información incluida en el estado de cuenta del afiliado	2	0	15
3	Aportes voluntarios al Sistema Privado de Pensiones	Problemas relacionados a aportes voluntarios	3	0	14
4	Atención al público	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1	0	15
		Inadecuada atención al usuario	1	1	15
		Material informativo incompleto o publicidad engañosa	0	0	0
		Falta de atención de la comunicación presentada por el recurrente por parte de la AFP	1	0	13
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	1	13
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	20	0	13
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	195	6	12
6	Bono de Reconocimiento	Problemas relacionados a la demora en el trámite o incumplimiento de la AFP respecto al Bono de Reconocimiento, Bono Complementario Jubilación Anticipada y Bono de Reconocimiento Complementario.	18	0	12
		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	12
		Otros problemas relacionados a la AFP con el 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	39	0	14
8	Desafiliación	Demora en la atención de la solicitud de desafiliación	12	0	12
9	Devolución de Aportes (DAO 29426)	Problemas relacionados al pago por defecto o exceso - SPP	2	0	14
10	Gastos de Sepelio	Problemas y/o demora relacionados al otorgamiento y reembolso de los gastos de sepelio	4	1	15
11	Herencia	Inclusión o Exclusión de beneficiarios	5	0	15
		Demora en pago de Herencia	1	0	14
12	Inversión del Fondo de Pensiones	Disconformidad con la rentabilidad de los Fondos de Pensiones	13	0	12
13	Jubilación Adelantada D.L. N° 19990	Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de jubilación	1	0	12
14	Jubilación Anticipada	Disconformidad con el rechazo de la solicitud de jubilación por no cumplir con los requisitos establecidos	1	0	13
15	Jubilación Legal	Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	10	0	12
		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
16	Otras operaciones, servicios y/o productos	Otros motivos	5	0	15
17	Pensión de Invalidez	Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de invalidez	3	0	15
		Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	4	1	14
		Inclusión o exclusión de beneficiarios	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	16
		Problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de pensión	0	0	0
18	Pensión de Sobrevivencia	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
		Problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de pensión	1	1	13
		Problemas que afecten a los beneficiarios de pensión	3	3	14
		Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	13	3	14
		Inclusión o exclusión de beneficiarios	3	0	14
		Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de sobrevivencia	15	3	14
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	14
19	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	1	0	12
		Problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de pensión	1	0	14
20	Regímenes de jubilación con Garantía Estatal - Jubilación de pensión complementaria para Labores de Riesgo (PCLR)	Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	1	0	14
		Disconformidad con el rechazo de la solicitud de jubilación por no cumplir con los requisitos establecidos	1	0	13
21	Regímenes especiales de jubilación anticipada para desempleados (REJA) 28991	Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	1	0	15
22	Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo	Rechazo de la cobertura previsional por presunta cobertura del SCTR	0	0	0
23	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	5	0	11
24	Trasposos	Demora en la atención de la solicitud de Trasposo	2	0	15
Total de reclamos atendidos en el mes			494	21	13

Total reclamos del mes marzo - 26

Total reclamos absueltos	515
Total reclamos pendientes	289
Total reclamos recibidos en el mes	531

Tiempo promedio de absolución	13
--------------------------------------	-----------

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	201
2	Problemas relacionados a la devolución de aportes de afiliados	45
3	Problemas relacionados a la cobranza de aportes	39

Nro. de operaciones de la empresa - RR3

Operaciones	1,428,087
--------------------	------------------

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