

**Reclamos recibidos por los usuarios en el mes de diciembre de 2025**

Nº	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  Demora en la atención de la solicitud de nulidad de afiliación	0  7	0  0	0  14
2	Aportes	Problemas relacionados a aportes voluntarios  Problemas relacionados al pago por defecto o exceso - SPP  Problemas relacionados con el pago de aportes de trabajador dependiente  Disconformidad con la rentabilidad de los Fondos de Pensiones  Problemas relacionados a la devolución de aportes de afiliados  Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas  Problemas relacionados a la acreditación  Problemas relacionados a la información incluida en el estado de cuenta del afiliado  Demora o falta de envío de los estados de cuenta del afiliado	1  2  3  2  44  1  57  1  1	0  0  0  0  0  0  0  0	4  13  11  13  15  10  13  14
3		Problemas relacionados a aportes voluntarios	3	0	10
4		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios  Inadecuada atención al usuario  Falta de atención de la comunicación presentada por el recurrente por parte de la AFP  Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios  Error en los datos del usuario registrado en la empresa	0  4  0  3  26	0  0  0  0	0  11  0  12  7
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	300	2	6
6	Otros problemas relacionados a la AFP con el Bono de Reconocimiento, Bono Complementario Pensión Mínima, Bono Complementario Jubilación Anticipada y Bono de Reconocimiento Complementario.  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.  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.	2  1  12	0  0  0	14  12  13	
7	Cobranza de Aportes	Problemas relacionados a la cobranza de aportes	31	1	13
8	Desafiliación	Demora en la atención de la solicitud de desafiliación	18	1	14
9	Devolución de Aportes (DAO 29426)	Problemas relacionados al pago por defecto o exceso - SPP	2	0	15
10	Gastos de Sepelio	Problemas y/o demora relacionados al otorgamiento y reembolso de los gastos de sepelio	5	2	13
11	Herencia	Inclusión o Exclusión de beneficiarios  Demora en pago de Herencia	3  4	0  0	15  13
12	Inversión del Fondo de Pensiones	Disconformidad con la rentabilidad de los Fondos de Pensiones	12	0	13
13	Jubilación Anticipada	Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	1	0	3
14	Jubilación Legal	Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de jubilación  Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión  Disconformidad con el rechazo de la solicitud de jubilación por no cumplir con los requisitos establecidos	1  20  0	0  0  1	14  12  15
15	Otras operaciones, servicios y/o productos	Otros motivos	1	0	2
16	Pensión de Invalidez	Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de invalidez  Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión  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)  Disconformidad con la suspensión de pensión por agotamiento de la CIC y/o no redención del Bono de Reconocimiento  Problemas relacionados con la actuación del COMAAPP o el COMEC	2  1  5  1  1	0  0  0  0	13  12  13  13  5
17	Pensión de Sobrevivencia	Problemas con el recálculo de pensión anual por retiro programado o Renta Temporal  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)  Problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de pensión  Problemas que afecten a los beneficiarios de pensión  Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión  Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de sobrevivencia  Disconformidad con la modalidad de pensión  Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1  0  1  9  18  8  0  0	0  1  0  0  0  1  0	14  15  14  12  12  0  0
18	Régimen Especial de Jubilación Anticipada para Desempleados (REJA)	Disconformidad con el rechazo de la solicitud de jubilación por no cumplir con los requisitos establecidos	0	0	0
19	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	1	0	14
20	Regímenes especiales de jubilación anticipada para desempleados (REJA) 28991	Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión  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)  Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de jubilación	1  0  1	0  0  0	5  0  15
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	4	0	10
22	Traspasos	Problemas relacionados a Traspasos	1	0	14
<b>Total de reclamos atendidos en el mes</b>			<b>623</b>	<b>9</b>	<b>8</b>

**Total reclamos del mes diciembre - 25**

Total reclamos absueltos	632
Total reclamos pendientes	229
<b>Total reclamos recibidos en el mes</b>	<b>524</b>

**Tiempo promedio de absolución** 9

**3 motivos más frecuentes de reclamo**

Nº	Motivo del reclamo	Nro
1	Problemas relacionados a la atención de devolución de aportes en atención a Decretos de Urgencia	302
2	Problemas relacionados a la acreditación	57
3	Problemas relacionados a la devolución de aportes de afiliados	44

**Nro. de operaciones de la empresa - RR3**
**Operaciones** 1,181,495

**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