

Reclamos recibidos por los usuarios en el mes de julio de 2025

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	1	0	3
		Demora en la atención de la solicitud de nulidad de afiliación	4	0	7
2	Aportes	Problemas relacionados a la información incluida en el estado de cuenta del afiliado	2	0	6
		Disconformidad con la rentabilidad de los Fondos de Pensiones	1	1	9
		Problemas relacionados a la acreditación	13	0	8
		Problemas relacionados con el pago de aportes de trabajador dependiente	1	0	15
		Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	1	0	4
		Problemas relacionados con el pago de aportes de trabajador independiente	1	0	13
		Problemas relacionados a la devolución de aportes de afiliados	21	0	9
3	Aportes voluntarios al Sistema Privado de Pensiones	Problemas relacionados a aportes voluntarios	1	0	11
			3	0	10
4	Atención al público	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	0	7
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	2	0	9
		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1	0	9
		Demora o incumplimiento en el envío de otra correspondencia	1	0	10
		Inadecuada atención al usuario	1	2	12
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	1	0	2
6	Bono de Reconocimiento	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	15
		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.	1	0	10
		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.	8	0	9
		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	13
7	Cobranza de Aportes	Problemas relacionados a la cobranza de aportes	31	0	10
8	Desafiliación	Demora en la atención de la solicitud de desafiliación	13	1	7
9	Gastos de Sepelio	Problemas y/o demora relacionados al otorgamiento y reembolso de los gastos de sepelio	5	0	11
10	Herencia	Demora en pago de Herencia	1	0	10
		Inclusión o Exclusión de beneficiarios	3	1	12
11	Inversión del Fondo de Pensiones	Disconformidad con la rentabilidad de los Fondos de Pensiones	6	0	9
12	Jubilación Anticipada	Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de jubilación	1	0	10
		Disconformidad con el rechazo de la solicitud de jubilación por no cumplir con los requisitos establecidos	1	1	12
13	Jubilación Legal	Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	5	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)	0	1	7
		Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	1	0	15
14	Otras operaciones, servicios y/o productos	Otros motivos	6	0	9
15	Pensión de Invalidez	Problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de pensión	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)	4	0	10
		Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de invalidez	3	0	10
		Problemas relacionados con la actuación del COMAFP o el COMEC	0	0	0
		Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	3	0	11
16	Pensión de Sobrevivencia	Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	20	3	11
		Problemas que afecten a los beneficiarios de pensión	9	1	12
		Problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de pensión	0	1	28
		Inclusión o Exclusión de beneficiarios	1	0	12
		Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de sobrevivencia	11	3	14
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
18	Regímenes de jubilación con Garantía Estatal - Jubilación de pensión complementaria para Labores de Riesgo (PCLR)	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.	0	0	0
		Disconformidad con el rechazo de la solicitud de jubilación por no cumplir con los requisitos establecidos	1	0	11
		Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	1	1	12
		Disconformidad con la modalidad de pensión	1	0	1
19	Regímenes especiales de jubilación anticipada para desempleados (REJA) 28991	Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	1	0	5
		Problemas que afecten a los beneficiarios de pensión	1	0	10
		Disconformidad con el rechazo de la solicitud de jubilación por no cumplir con los requisitos establecidos	0	0	0
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	1	0	10
Total de reclamos atendidos en el mes			200	16	10

Total reclamos del mes julio - 25

Total reclamos absueltos	216
Total reclamos pendientes	100
Total reclamos recibidos en el mes	225

Tiempo promedio de absolución	10
-------------------------------	----

3 motivos más frecuentes de reclamo

N°	Motivo del reclamo	Nro
1	Problemas relacionados a la cobranza de aportes	31
2	Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	23
3	Problemas relacionados a la devolución de aportes de afiliados	21

Nro. de operaciones de la empresa - RR3

Operaciones	1,007,413
-------------	-----------

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