

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

Nº	Producto del reclamo	Motivo del reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de absolución
			A favor de Profuturo	A favor del usuario	
1	Afiliación	Problemas referidos a multiafiliación Demora en la atención de la solicitud de nulidad de afiliación	1 7	0 0	14 10
2	Aportes	Problemas relacionados con el pago de aportes de trabajador independiente Problemas relacionados al pago por defecto o exceso - SPP Problemas relacionados a la devolución de aportes de afiliados Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas Problemas relacionados con el pago de aportes de trabajador dependiente Disconformidad con la rentabilidad de los Fondos de Pensiones Problemas relacionados a la acreditación	2 0 43 1 2 3 37	0 0 0 0 0 0 0	13 0 11 14 13 11 13
3		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 1	1 0	13 13
4		Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios Inadecuada atención al usuario Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios Demora o incumplimiento en el envío de otra correspondencia Error en los datos del usuario registrado en la empresa	3 4 1 1 36	0 1 0 0 0	9 11 10 2 8
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	269	0	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 0 5	0 0 0	13 0 10	
7	Cobranza de Aportes	Problemas relacionados a la cobranza de aportes	29	1	11
8	Desafiliación	Demora en la atención de la solicitud de desafiliación Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3 1	0 0	11 12
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	3	0	14
11	Herencia	Inclusión o Exclusión de beneficiarios Demora en pago de Herencia	2 3	0 0	13 14
12	Inversión del Fondo de Pensiones	Disconformidad con la rentabilidad de los Fondos de Pensiones	26	0	10
13	Jubilación Anticipada	Problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de pensión Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	0 2	1 0	14 14
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	0 5 0	0 0 0	0 6 0
15	Otras operaciones, servicios y/o productos	Otros motivos	5	0	13
16	Pensión de Invalidez	Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de invalidez Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva) Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión Inclusión o Exclusión de beneficiarios 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 relacionados con la actuación del COMAfp o el COMEC	3 1 2 1 5 1	0 0 0 0 0 0	14 11 13 12 12 13
17	Pensión de Sobrevida	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 Inclusión o Exclusión de beneficiarios Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de sobrevida	0 1 7 19 0 13	0 0 3 0 1 1	0 12 15 11 15 17
18	Regímenes de jubilación con Garantía Estatal - Jubilación de pensión complementaria de pensión mínima (PCPM)	Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de jubilación Disconformidad con el rechazo de la solicitud de jubilación por no cumplir con los requisitos establecidos	1 0	0 0	12 0
19	Regímenes de jubilación con Garantía Estatal - Jubilación de pensión complementaria para Labores de Riesgo (PCLR)	Problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de pensión	1	0	14
20	Regímenes especiales de jubilación anticipada para desempleados (REJA) 28991	Problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de pensión Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión Problemas que afecten a los beneficiarios de pensión Disconformidad en el proceso de pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de jubilación	1 0 1 0	0 0 0 0	14 0 15 0
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	0	0	0
Total de reclamos atendidos en el mes			558	9	8
Total reclamos del mes					
Total reclamos absueltos					
Total reclamos pendientes					
Total reclamos recibidos en el mes					
Tiempo promedio de absolución					
3 motivos más frecuentes de reclamo					
Nº	Motivo del reclamo	Nº			
1	Problemas relacionados a la atención de devolución de aportes en atención a Decretos de Urgencia	269			
2	Problemas relacionados a la devolución de aportes de afiliados	43			
3	Problemas relacionados a la acreditación	37			
Nro. de operaciones de la empresa - RR3					
Operaciones			1,070,099		
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					