

Reclamos recibidos por los usuarios en el mes de enero de 2026

N°	Producto del reclamo	Motivo del reclamo	Reclamos absueltos		Tiempo promedio de absolución
			A favor de Profuturo	A favor del usuario	
1	Afiliação	Problemas referidos a multiafiliação	0	0	0
		Demora en la atención de la solicitud de nulidad de afiliación	5	1	11
		Problemas relacionados al proceso de incorporación al SPP y/o contrato de afiliación	1	0	14
2	Aportes	Problemas relacionados a aportes voluntarios	0	0	0
		Problemas relacionados con el pago de aportes de trabajador dependiente	1	0	13
		Disconformidad con la rentabilidad de los Fondos de Pensiones	1	0	14
		Problemas relacionados a la devolución de aportes de afiliados	28	0	13
		Problemas relacionados a la acreditación	43	1	11
		Demora o falta de envío de los estados de cuenta del afiliado	2	0	15
3	Aportes voluntarios al Sistema Privado de Pensiones	Problemas relacionados a aportes voluntarios	1	0	15
4	Atención al público	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	1	0	13
		Inadecuada atención al usuario	1	0	14
		Falta de atención de la comunicación presentada por el recurrente por parte de la AFP	1	0	14
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	15
		Demora o incumplimiento en el envío de otra correspondencia	0	0	0
		Error en los datos del usuario registrado en la empresa	20	0	10
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	115	0	10
6	Bono de Reconocimiento	Otros problemas relacionados a la AFP con el Bono de Reconocimiento, Bono Complementario Pensión Mínima, Bono Complementario Jubilación Anticipada y Bono de Reconocimiento Complementario.	2	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.	11	0	12
7	Cobranza de Aportes	Problemas relacionados a la cobranza de aportes	28	0	13
8	Desafiliação	Demora en la atención de la solicitud de desafiliação	15	0	13
9	Devolución de Aportes (DAO 29426)	Problemas relacionados al pago por defecto o exceso - SPP	1	0	11
10	Gastos de Sepelio	Problemas y/o demora relacionados al otorgamiento y reembolso de los gastos de sepelio	5	4	14
11	Herencia	Inclusión o Exclusión de beneficiarios	7	1	14
		Demora en pago de Herencia	5	0	15
12	Inversión del Fondo de Pensiones	Disconformidad con la rentabilidad de los Fondos de Pensiones	5	0	14
13	Jubilación Legal	Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	15	0	13
14	Otras operaciones, servicios y/o productos	Otros motivos	3	0	13
15	Pensión de Invalidez	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	0	0	0
		Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de invalidez	2	0	10
		Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	1	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)	2	0	12
16	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 que afecten a los beneficiarios de pensión	4	0	15
		Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión	24	2	14
		Inclusión o Exclusión de beneficiarios	0	0	0
		Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de sobrevivencia	13	0	14
		Disconformidad con la modalidad de pensión	2	0	14
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	15
17	Régimen Especial de Jubilación Anticipada para Desempleados (REJA)	Disconformidad con el rechazo de la solicitud de jubilación por no cumplir con los requisitos establecidos	1	0	15
18	Regímenes especiales de jubilación anticipada para desempleados (REJA) 28991	Disconformidad con la modalidad de pensión	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)	1	0	11
		Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de jubilación	2	0	15
19	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	14
Total de reclamos atendidos en el mes			373	9	11

Total reclamos del mes enero - 26

Total reclamos absueltos	429
Total reclamos pendientes	407
Total reclamos recibidos en el mes	607

Tiempo promedio de absolución

11

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	115
2	Problemas relacionados a la acreditación	44
3	Problemas relacionados a la devolución de aportes de afiliados	28

Nro. de operaciones de la empresa - RR3

Operaciones

1,176,601

Consideraciones

1	No se consideran reclamos reiterativos
2	Se clasifican por las diez (10) operaciones, producto o servicio que con mayor fecuencia son objeto de reclamo. Listados del 1 al 10