



ESTADÍSTICA RECLAMOS Y CONSULTAS POR AFILIADOS Y 3ROS CAJA 18

CAUSAS	AFILIADO					
	ACTIVO					
	SUSESO		SERNAC		Internos	
	Reclamo	Consulta	Reclamo	Consulta	Caja 18	% CUMPLIMIENTO
						RESPUESTA
06. Pago Licencia Medica	16				225	1%
Activación cargas Familiares					12	100%
APROBADA EN COMPIN O FONASA Y LICENCIA SIN PAGO					45	13%
Cobranza telefónica Crédito Social			1		2	100%
Consulta beneficios o bonificaciones					40	100%
Consulta de Bonificaciones					17	100%
Consulta por seguros					1	0%
Detalle crédito social					33	0%
DOCUMENTOS ENTREGADOS Y LICENCIA SIN PAGO					17	12%
INDICA QUE SU L.M. NO APARECE EN COMPIN					35	9%
Información de reembolsos médicos					16	100%
Mala atención en Call Center					1	0%
Otro motivo					148	16%
Pago asignación familiar	2				12	79%
Problema con prestadores					1	100%
Reclamo Campaña venta Crédito					13	100%
Reclamo Campañas Beneficios					9	100%
Reclamo cobro de bonificaciones					15	100%
Reclamo Cobros indebidos/excesos	3		1		2	17%
Reclamo de devolución de pagos en exces	1				19	0%
Reclamo por bonificaciones	1				7	88%
Reprogramación de crédito					1	100%
Si la persona está en DICOM			1			100%
Solicita Certificado de Deuda					4	0%
SOLICITA DEPÓSITO EN CUENTA					44	16%
Solicita información	1				155	53%
Solicita información de beneficios/ convenios					1	0%
Solicita información de campañas					5	80%
Solicita información de convenios					9	100%
SOLICITA INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU LM	3				88	27%
SOLICITA INFORMACIÓN FECHA DE PAGO	19				117	15%
SOLICITA INFORMACIÓN SOBRE BENEFICIOS/CAMPAÑA					3	0%
SOLICITA RECALCULO					57	5%
Solicitud Certificadas					8	75%
Solicitud Clave Virtual					52	98%
Solicitud de crédito social					32	0%
Solicitud información de beneficios o campañas					1	100%
SUBSIDIO PRESCRITO					4	0%

CAUSAS	AFILIADO					
	PASIVO					
	SUSESO		SERNAC		Internos	
	Reclamo	Consulta	Reclamo	Consulta	Caja 18	% CUMPLIMIENTO
						RESPUESTA
18. Desafiliación/Afiliación engañosa					3	67%
Cobranza telefónica Crédito Social					1	100%
Consulta beneficios o bonificaciones					2	100%
Desafiliación/Afiliación engañosa			1		10	91%
Detalle crédito social					8	0%
INDICA QUE SU L.M. NO APARECE EN COMPIN					1	0%
Información de reembolsos médicos					3	100%
Información del programa de puntos dorados					1	100%
Mala atención en Call Center					2	0%
Otro motivo					4	25%
Reclamo Campaña venta Crédito					4	100%
Reclamo Campañas Beneficios	4				4	100%
Reclamo Cobros indebidos/excesos					5	0%
Reclamo de devolución de pagos en exces	1				2	0%
Reclamos por canjes de puntos dorados					2	100%
Solicita Certificado de Deuda					6	0%
Solicita información					60	32%
Solicita información de beneficios/ convenios					4	0%
Solicita información de campañas					1	100%
Solicita información de convenios					1	100%
SOLICITA INFORMACIÓN SOBRE BENEFICIOS/CAMPAÑA					18	0%
Solicitud Clave Virtual					4	100%
Solicitud de crédito social					21	0%

CAUSAS	AFILIADO					
	OTROS					
	SUSESO		SERNAC		Internos	
	Reclamo	Consulta	Reclamo	Consulta	Caja 18	% CUMPLIMIENTO
						RESPUESTA
06. Pago Licencia Medica	4				38	5%
APROBADA EN COMPIN O FONASA Y LICENCIA SIN PAGO					7	14%
Cobranza telefónica Crédito Social			2		78	100%
Consulta beneficios o bonificaciones					14	100%
Consulta de Bonificaciones					5	100%
Consulta por seguros					2	50%
Desafiliación/Afiliación engañosa			1		2	100%
Detalle crédito social	2		4		72	1%
DOCUMENTOS ENTREGADOS Y LICENCIA SIN PAGO					3	0%
INDICA QUE SU L.M. NO APARECE EN COMPIN					6	0%
Información de reembolsos médicos					1	100%
Mala atención en Call Center					1	0%
Mala atención en sucursal					1	0%
Otro motivo					54	31%
Pago asignación familiar					2	100%
Reclamo Campaña venta Crédito					25	88%
Reclamo Campañas Beneficios					26	100%
Reclamo cobro de bonificaciones					4	100%
Reclamo cobro seguros					2	0%
Reclamo Cobros indebidos/excesos	7		4		4	60%
Reclamo de devolución de pagos en exces			1		15	0%
Reclamo por bonificaciones					2	100%
Si la persona está en DICOM					11	91%
Solicita Certificado de Deuda					20	10%
SOLICITA DEPÓSITO EN CUENTA					6	17%
Solicita información	2		1		248	37%
Solicita información de beneficios/ convenios					1	0%
Solicita información de campañas					1	100%
Solicita información de convenios					5	80%
SOLICITA INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU LM					14	43%
SOLICITA INFORMACIÓN FECHA DE PAGO	8				12	10%
SOLICITA INFORMACIÓN SOBRE BENEFICIOS/CAMPAÑA					5	0%
SOLICITA RECALCULO					2	50%
Solicitud Certificadas					9	22%
Solicitud Clave Virtual					10	100%
Solicitud de Afiliación					8	0%
Solicitud de crédito social	1				5	0%
Solicitud información de beneficios o campañas					1	100%
SUBSIDIO PRESCRITO					2	0%