



ESTADISTICA RECLAMOS Y CONSULTAS POR AFILIADOS Y 3ROS CAJA 18

CAUSAS	AFILIADO ACTIVO					
	SUSESO		SERNAC		Internos	%
	Reclamo	Consulta	Reclamo	Consulta	Caja 18 Reclamo/Consulta	CUMPLIMIENTO RESPUESTA
06. Pago Licencia Medica					16	69%
Activación cargas Familiares	1				5	83%
APROBADA EN COMPIN O FONASA Y LICENCIA SIN PAGO					5	83%
Cobranza telefónica Crédito Social			1		5	100%
Consulta beneficios o bonificaciones					7	100%
Consulta de Bonificaciones					2	100%
Detalle crédito social			2		22	5%
DOCUMENTOS ENTREGADOS Y LICENCIA SIN PAGO					12	83%
INDICA QUE SU L.M. NO APARECE EN COMPIN	1				12	69%
Información de reembolsos médicos					5	100%
Mala atención en sucursal	1				1	0%
OTRO MOTIVO					40	33%
Pago asignación familiar	2				15	71%
Problema con prestadores					4	100%
Reclamo Campaña venta Crédito					1	100%
Reclamo cobro de bonificaciones	1				5	83%
Reclamo Cobros Indebidos/Excesos					1	0%
Reclamo de devolución de pagos en exceso					7	0%
Si la persona está en DICOM					1	100%
Solicita Certificado de Deuda					3	0%
SOLICITA DEPÓSITO EN CUENTA					2	0%
Solicita información					93	35%
Solicita información de beneficios/ convenios					1	0%
Solicita información de campañas					1	100%
Solicita información de convenios					9	100%
SOLICITA INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU LM	5				109	62%
SOLICITA INFORMACIÓN FECHA DE PAGO	51	1			40	34%
SOLICITA RECÁLCULO	2				4	33%
Solicitud Clave Virtual					16	100%
Solicitud de crédito social					42	0%

CAUSAS	AFILIADO PASIVO					
	SUSESO		SERNAC		Internos	%
	Reclamo	Consulta	Reclamo	Consulta	Caja 18 Reclamo/Consulta	CUMPLIMIENTO RESPUESTA
18. Desafiliación/Afiliación engañosa					3	100%
APROBADA EN COMPIN O FONASA Y LICENCIA SIN PAGO					1	0%
Consulta beneficios o bonificaciones					1	100%
Desafiliación/Afiliación engañosa					1	100%
Detalle crédito social	1				10	0%
Información de reembolsos médicos					2	100%
Información del programa de puntos dorados					2	100%
OTRO MOTIVO					6	0%
Reclamo Campaña venta Crédito					1	100%
Reclamo Campañas Beneficios					2	100%
Reclamo de devolución de pagos en exceso	1				3	0%
Reclamos por canjes de puntos dorados					11	100%
Solicita información	1				48	14%
Solicita información de beneficios/ convenios					1	0%
Solicita información de convenios					1	100%
Solicitud Certificados					1	100%
Solicitud Clave Virtual					2	100%
Solicitud de crédito social					15	0%
Solicitud información de beneficios o campañas					4	25%

CAUSAS	AFILIADO OTROS					
	SUSESO		SERNAC		Internos	%
	Reclamo	Consulta	Reclamo	Consulta	Caja 18 Reclamo/Consulta	CUMPLIMIENTO RESPUESTA
06. Pago Licencia Medica	1				2	100%
Activación cargas Familiares					1	100%
Cobranza telefónica Crédito Social			6		83	0%
Consulta beneficios o bonificaciones					3	99%
Detalle crédito social	3				52	75%
DOCUMENTOS ENTREGADOS Y LICENCIA SIN PAGO					1	100%
Felicitaciones					1	0%
INDICA QUE SU L.M. NO APARECE EN COMPIN					1	0%
Mala atención en Call Center					1	0%
Mala atención en sucursal					1	100%
OTRO MOTIVO					67	100%
Pago asignación familiar					1	8%
Reclamo Campaña venta Crédito			1		3	100%
Reclamo Campañas Beneficios					2	100%
Reclamo cobro seguros					2	100%
Reclamo Cobros Indebidos/Excesos	6		2		1	0%
Reclamo de devolución de pagos en exceso	3		1		17	0%
Reclamos por canjes de puntos dorados					3	100%
Si la persona está en DICOM	1		1		7	100%
Solicita certificado					1	100%
Solicita Certificado de Deuda					23	0%
SOLICITA DEPÓSITO EN CUENTA					6	100%
Solicita información	1		1		127	36%
Solicita información de beneficios/ convenios					1	0%
Solicita información de convenios					5	100%
SOLICITA INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU LM					25	43%
SOLICITA INFORMACIÓN FECHA DE PAGO	12				6	70%
Solicitud Certificados					1	100%
Solicitud Clave Virtual					6	0%
Solicitud de Afiliación					17	0%
Solicitud de crédito social					4	0%
Solicitud información de beneficios o campañas					2	0%