ESTADISTICA RECLAMOS Y CONSULTAS POR AFILIADOS Y 3ROS CAJA 18

CAUSAS	AFILIADO					
	ACTIVO					
	SUSESO		SERNAC		Internos Caja 18	% CUMPLIMIENTO RESPUESTA
	Reclamo	Consulta	Reclamo	Consulta	Reclamo/Consulta	
06. Pago Licencia Medica					16	69%
Activación cargas Familiares	1				5	83%
APROBADA EN COMPIN O FONASA Y LICENCIA SIN PAGO					6	83%
Cobranza telefónica Crédito Social					5	100%
Consulta beneficios o bonificaciones			1		7	100%
Consulta de Bonificaciones					2	100%
Detalle crédito social					22	5%
DOCUMENTOS ENTREGADOS Y LICENCIA SIN PAGO			2		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 Caja 18	% CUMPLIMIENTO RESPUESTA
	Reclamo	Consulta	Reclamo	Consulta	Reclamo/Consulta	
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 Caja 18	% CUMPLIMIENTO

	Reclamo	Consulta	Reclamo	Consulta	Reclamo/Consulta	RESPUESTA
06. Pago Licencia Medica					1	0%
18. Desafiliación/Afiliación engañosa					1	100%
25. Devolución 1%					5	100%
Activación cargas Familiares					3	100%
APROBADA EN COMPIN O FONASA Y LICENCIA SIN PAGO					1	0%
Cobranza telefónica Crédito Social			6		39	100%
Consulta beneficios o bonificaciones					2	100%
Consulta de Bonificaciones					1	100%
Desafiliación/Afiliación engañosa			2			1%
Detalle crédito social			2		110	0%
INDICA QUE SU L.M. NO APARECE EN COMPIN					1	100%
Información de reembolsos médicos					1	14%
OTRO MOTIVO					76	100%
Pago asignación familiar					6	100%
Reclamo cobro de bonificaciones					2	0%
Reclamo Cobros indebidos/excesos			6			100%
Reclamo de devolución de pagos en exceso			1		4	100%
Reprogramación de crédito					1	0%
Si la persona está en DICOM			1		19	0%
Solicita Certificado de Deuda					29	67%
SOLICITA CRÉDITO SOCIAL					1	37%
SOLICITA DEPÓSITO EN CUENTA					4	100%
solicita información			1		209	100%
Solicita información de campañas					1	33%
Solicita información de convenios					13	52%
SOLICITA INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU LM		2			108	100%
SOLICITA INFORMACIÓN FECHA DE PAGO		5			50	100%
Solicitud Certificados					2	0%
Solicitud Clave Virtual					8	0%
Solicitud de Afiliación					14	0%
Solicitud de crédito social					16	0%