



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					12	8%
Activación cargas Familiares					2	100%
APROBADA EN COMPIN O FONASA Y LICENCIA SIN PAGO					22	5%
Cobranza telefónica Crédito Social					5	100%
Consulta beneficios o bonificaciones					15	27%
Consulta de Bonificaciones					6	67%
Consulta por seguros					2	0%
Desafiliación/Afiliación engañosa			1			0%
Detalle crédito social					22	0%
DOCUMENTOS ENTREGADOS Y LICENCIA SIN PAGO					4	36%
INDICA QUE SU L.M. NO APARECE EN COMPIN					12	2%
Información de reembolsos médicos					11	100%
OTRO MOTIVO					54	0%
Pago asignación familiar					4	0%
Problema con prestadores					1	100%
Reclamo Campaña venta Crédito			1			67%
Reclamo Cobros indebidos/excesos			1		2	100%
Reclamo de devolución de pagos en exceso					5	0%
Reclamo por bonificaciones					3	0%
Si la persona está en DICOM					2	40%
Solicita Certificado de Deuda					2	0%
SOLICITA DEPÓSITO EN CUENTA					4	40%
solicita información					96	6%
Solicita información de campañas					1	2%
Solicita información de convenios					10	29%
SOLICITA INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU LM	1				160	75%
SOLICITA INFORMACIÓN FECHA DE PAGO			1		82	88%
SOLICITA RECÁLCULO					7	0%
Solicitud Certificados					4	0%
Solicitud Clave Virtual					24	0%
Solicitud de Afiliación					2	0%
Solicitud de crédito social					36	0%

CAUSAS	AFILIADO					
	PASIVO					
	SUSESO		SERNAC		Internos	%
	Reclamo	Consulta	Reclamo	Consulta	Caja 18 Reclamo/Consulta	CUMPLIMIENTO RESPUESTA
18. Desafiliación/Afiliación engañosa					3	100%
Cobranza telefónica Crédito Social					2	100%
Consulta beneficios o bonificaciones					1	100%
Consulta por seguros						100%
Desafiliación/Afiliación engañosa			1		2	0%
Detalle crédito social					7	33%
Información de reembolsos médicos					3	100%
Información del programa de puntos dorados					1	0%
OTRO MOTIVO					17	50%
Reclamo Cobros indebidos/excesos			1			100%
Reclamo de devolución de pagos en exceso			1		2	0%
Si la persona está en DICOM					1	0%
Solicita certificado					1	17%
Solicita Certificado de Deuda					4	0%
solicita información					30	0%
Solicita información de beneficios/ convenios					1	100%
Solicita información de convenios					2	0%
Solicitud Clave Virtual					4	100%
Solicitud de crédito social					24	0%

CAUSAS	AFILIADO					
	OTROS					
	SUSESO		SERNAC		Internos	%
	Reclamo	Consulta	Reclamo	Consulta	Caja 18 Reclamo/Consulta	CUMPLIMIENTO RESPUESTA
06. Pago Licencia Medica					4	0%
18. Desafiliación/Afiliación engañosa					1	0%
Activación cargas Familiares					3	100%
APROBADA EN COMPIN O FONASA Y LICENCIA SIN PAGO					13	8%
Cobranza telefónica Crédito Social			8		44	100%
Consulta beneficios o bonificaciones					2	50%
Consulta de Bonificaciones					1	100%
Detalle crédito social					115	0%
Envío de C.V.					2	0%
INDICA QUE SU L.M. NO APARECE EN COMPIN					1	0%
Información de reembolsos médicos					3	33%
OTRO MOTIVO					98	2%
Pago asignación familiar					4	100%
Reclamo Campañas Beneficios					1	0%
Reclamo cobro de bonificaciones					1	100%
Reclamo Cobros indebidos/excesos			1		1	100%
Reclamo de devolución de pagos en exceso					18	72%
Reclamo por bonificaciones					1	100%
Si la persona está en DICOM					18	100%
Solicita Certificado de Deuda					36	0%
SOLICITA DEPÓSITO EN CUENTA					7	0%
solicita información					234	29%
Solicita información de convenios					11	45%
SOLICITA INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU LM					146	3%
SOLICITA INFORMACIÓN FECHA DE PAGO					68	7%
SOLICITA INFORMACIÓN SOBRE BENEFICIOS/CAMPAÑA		2			1	0%
SOLICITA RECÁLCULO					1	0%
Solicitud Certificados					3	100%
Solicitud Clave Virtual					22	95%
Solicitud de Afiliación					13	0%
Solicitud de crédito social					11	0%