



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					3	0%
Activación cargas Familiares					47	91%
APROBADA EN COMPIN O FONASA Y LICENCIA SIN PAGO					7	0%
Cobranza telefónica Crédito Social					7	100%
Consulta beneficios o bonificaciones					42	83%
Consulta de Bonificaciones					21	67%
Consulta por seguros					1	0%
Detalle crédito social					15	13%
DOCUMENTOS ENTREGADOS Y LICENCIA SIN PAGO					3	0%
INDICA QUE SU LM. NO APARECE EN COMPIN					10	0%
Información de reembolsos médicos					15	87%
Mala atención en Call Center					1	100%
Mala atención en sucursal					1	0%
Otro Motivo					42	2%
Pago asignación familiar					17	65%
Reclamo Campaña venta Crédito					4	50%
Reclamo Campañas Beneficios			2		2	100%
Reclamo cobro de bonificaciones					1	100%
Reclamo Cobros indebidos/excesos					3	100%
Reclamo de devolución de pagos en exceso			2		11	73%
Reclamo por bonificaciones					12	67%
Si la persona está en DICOM					4	100%
Solicita certificado					1	0%
Solicita Certificado de Deuda					3	0%
SOLICITA DEPÓSITO EN CUENTA					4	0%
Solicita Información					159	51%
Solicita información de beneficios/ convenios					1	0%
Solicita información de campañas					1	100%
Solicita información de convenios					8	100%
SOLICITA INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU LM					161	1%
SOLICITA INFORMACIÓN FECHA DE PAGO	1	2			242	4%
SOLICITA RECALCULO		6			5	0%
Solicitud Certificadas		1			2	100%
Solicitud Clave Virtual					28	96%
Solicitud de Afiliación					2	0%
Solicitud de crédito social					56	0%

CAUSAS	AFILIADO					
	PASIVO					
	SUSESO		SERNAC		Internos	%
	Reclamo	Consulta	Reclamo	Consulta	Caja 18 Reclamo/Consulta	CUMPLIMIENTO RESPUESTA
18. Desafiliación/Afiliación engañosa					1	100%
25. Devolución 1%					2	100%
Cobranza telefónica Crédito Social					2	100%
Consulta beneficios o bonificaciones					7	100%
Desafiliación/Afiliación engañosa					6	100%
Detalle crédito social					5	0%
Información de reembolsos médicos					3	100%
Información del programa de puntos dorados					6	100%
No contestan los teléfonos					1	100%
Otro Motivo					8	0%
Reclamo Campaña venta Crédito					1	0%
Reclamo Cobros indebidos/excesos					2	50%
Reclamo de devolución de pagos en exceso			1		5	100%
Reclamos por canjes de puntos dorados			1		3	100%
Reprogramación de crédito					1	100%
Solicita Certificado de Deuda					2	0%
Solicita Información					37	19%
Solicita información de beneficios/ convenios					1	0%
Solicita información de convenios					4	100%
SOLICITA INFORMACIÓN FECHA DE PAGO					2	0%
SOLICITA RECALCULO					1	0%
Solicitud Clave Virtual					1	100%
Solicitud de crédito social					22	0%
Solicitud información de beneficios o campañas					1	100%

CAUSAS	AFILIADO					
	OTROS					
	SUSESO		SERNAC		Internos	%
	Reclamo	Consulta	Reclamo	Consulta	Caja 18 Reclamo/Consulta	CUMPLIMIENTO RESPUESTA
18. Desafiliación/Afiliación engañosa					1	0%
Activación cargas Familiares		2			20	85%
APROBADA EN COMPIN O FONASA Y LICENCIA SIN PAGO					10	0%
Cobranza telefónica Crédito Social			10		43	95%
Consulta beneficios o bonificaciones					18	78%
Consulta de Bonificaciones					5	60%
Consulta por seguros					1	100%
Desafiliación/Afiliación engañosa					1	100%
Detalle crédito social					71	8%
Envío de C.V.					2	0%
Información de reembolsos médicos					2	100%
Otro Motivo					132	5%
Pago asignación familiar					4	100%
Reclamo Campaña venta Crédito					1	0%
Reclamo Campañas Beneficios					1	0%
Reclamo cobro seguros					1	0%
Reclamo Cobros indebidos/excesos			6		10	100%
Reclamo de devolución de pagos en exceso			1		28	54%
Reclamo por bonificaciones					4	100%
Reprogramación de crédito			2		5	100%
Si la persona está en DICOM					14	100%
Solicita Certificado de Deuda					27	0%
SOLICITA DEPÓSITO EN CUENTA					3	0%
Solicita Información			2		306	55%
Solicita información de beneficios/ convenios					2	0%
Solicita información de convenios					15	93%
SOLICITA INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU LM					94	3%
SOLICITA INFORMACIÓN FECHA DE PAGO		5			170	4%
SOLICITA RECALCULO					1	0%
Solicitud Certificadas					3	67%
Solicitud Clave Virtual					30	100%
Solicitud de Afiliación					22	0%
Solicitud de crédito social					20	0%