



### ESTADISTICA RECLAMOS Y CONSULTAS POR AFILIADOS Y 3ROS CAJA 18

CAUSAS	AFILIADO					
	SUSESOS		SERNAC		Internos Caja 18 Reclamo/Consulta	% CUMPLIMIENTO RESPUESTA
	Reclamo	Consulta	Reclamo	Consulta		
Activación cargas Familiares					30	100%
APROBADA EN COMPIN O FONASA Y LICENCIA SIN PAGO					27	4%
Cobranza telefónica Crédito Social					9	100%
Consulta beneficios o bonificaciones					41	100%
Consulta de Bonificaciones					4	100%
Detalle crédito social					33	0%
INDICA QUE SU L.M. NO APARECE EN COMPIN					13	0%
Información de reembolsos médicos					16	100%
Mala atención en sucursal					2	0%
Otro Motivo					8	0%
Pago asignación familiar					13	85%
Problema con prestadores					1	100%
Reclamo Campaña venta Crédito			1			100%
Reclamo cobro de bonificaciones					3	100%
Reclamo Cobros indebidos/excesos	1				1	75%
Reclamo de devolución de pagos en exceso					4	100%
Reclamo por bonificaciones	2				8	100%
Reprogramación de crédito	7				1	100%
Si la persona está en DICOM					1	0%
Solicita Certificado de Deuda					13	0%
SOLICITA DEPÓSITO EN CUENTA					15	38%
SOLICITA INFORMACIÓN					192	90%
Solicita información de convenios					10	3%
SOLICITA INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU LM					238	7%
SOLICITA INFORMACIÓN FECHA DE PAGO	1		1		144	11%
SOLICITA RECALCULO	59				9	100%
Solicitud Certificadas					6	98%
Solicitud Clave Virtual					52	0%
Solicitud de crédito social					43	0%

CAUSAS	AFILIADO					
	SUSESOS		SERNAC		Internos Caja 18 Reclamo/Consulta	% CUMPLIMIENTO RESPUESTA
	Reclamo	Consulta	Reclamo	Consulta		
25. Devolución 1%					1	100%
Activación cargas Familiares					1	100%
Cobranza telefónica Crédito Social					2	100%
Consulta beneficios o bonificaciones					5	100%
Desafiliación/Afiliación engañosa					8	100%
Detalle crédito social	1				10	0%
Información de reembolsos médicos					8	100%
Mala atención en Call Center					1	100%
Mala atención en sucursal	1		1		1	0%
Problema con prestadores					1	100%
Reclamo de devolución de pagos en exceso			2		5	40%
Reclamo por bonificaciones					1	100%
Reclamos por canjes de puntos dorados					6	100%
Solicita Certificado de Deuda					1	0%
SOLICITA INFORMACIÓN	1		1		63	21%
Solicita información de campañas					1	0%
Solicita información de convenios					3	100%
Solicitud Clave Virtual					4	100%
Solicitud de crédito social					23	0%
Solicitud información de beneficios o campañas					1	100%

CAUSAS	AFILIADO					
	SUSESOS		SERNAC		Internos Caja 18 Reclamo/Consulta	% CUMPLIMIENTO RESPUESTA
	Reclamo	Consulta	Reclamo	Consulta		
25. Devolución 1%	1				1	100%
Activación cargas Familiares					6	100%
APROBADA EN COMPIN O FONASA Y LICENCIA SIN PAGO					21	14%
Cobranza telefónica Crédito Social			6		41	100%
Consulta beneficios o bonificaciones					15	100%
Consulta de Bonificaciones					4	75%
Desafiliación/Afiliación engañosa	2				3	100%
Detalle crédito social					139	0%
Información de reembolsos médicos					2	100%
Información del programa de puntos dorados					1	100%
Otro Motivo					155	6%
Pago asignación familiar					4	100%
Reclamo Cobros indebidos/excesos	12		4			100%
Reclamo de devolución de pagos en exceso	2		3		5	100%
Reclamo por bonificaciones	1				1	100%
Reprogramación de crédito					3	100%
Si la persona está en DICOM					10	0%
Solicita Certificado de Deuda					40	0%
SOLICITA DEPÓSITO EN CUENTA					13	48%
SOLICITA INFORMACIÓN	1				417	100%
Solicita información de convenios					4	2%
SOLICITA INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU LM	1				214	6%
SOLICITA INFORMACIÓN FECHA DE PAGO	16				79	0%
SOLICITA INFORMACIÓN SOBRE BENEFICIOS/CAMPAÑA					2	0%
SOLICITA RECALCULO					1	100%
Solicitud Certificadas					4	94%
Solicitud Clave Virtual					35	0%
Solicitud de Afiliación					11	0%
Solicitud de crédito social					7	0%