



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

CAUSAS	AFILIADO					
	ACTIVO					
	SUJESOS		SERNAC		Internos	%
	Reclamo	Consulta	Reclamo	Consulta	Caja 18 Reclamo/Consulta	CUMPLIMIENTO RESPUESTA
Activación cargas Familiares					21	100%
APROBADA EN COMPIN O FONASA Y LICENCIA SIN PAGO					19	16%
Cobranza telefónica Crédito Social					6	100%
Consulta beneficios o bonificaciones					10	100%
Consulta de Bonificaciones					4	100%
Desafiliación/Afiliación engañosa					1	100%
Detalle crédito social					15	0%
INDICA QUE SU L.M. NO APARECE EN COMPIN					8	0%
Información de reembolsos médicos					5	100%
Mala atención en Call Center					1	0%
Mala atención en sucursal					1	0%
Otro Motivo					4	0%
Pago asignación familiar	1				9	100%
Problema con prestadores					2	100%
Reclamo Campaña venta Crédito					1	0%
Reclamo Cobros indebidos/excesos	1		1		2	100%
Reclamo de devolución de pagos en exceso					4	100%
Reclamo por bonificaciones					2	50%
Si la persona está en DICOM					2	100%
Solicita Certificado de Deuda					2	50%
SOLICITA DEPÓSITO EN CUENTA					3	33%
solicita información					169	35%
Solicita información de convenios					12	100%
SOLICITA INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU LM	11				168	14%
SOLICITA INFORMACIÓN FECHA DE PAGO	36				134	16%
SOLICITA RECÁLCULO					8	25%
Solicitud Certificados					1	100%
Solicitud Clave Virtual					24	100%
Solicitud de crédito social					13	0%

CAUSAS	AFILIADO					
	PASIVO					
	SUJESOS		SERNAC		Internos	%
	Reclamo	Consulta	Reclamo	Consulta	Caja 18 Reclamo/Consulta	CUMPLIMIENTO RESPUESTA
25. Devolución 1%					1	0%
Consulta beneficios o bonificaciones					2	100%
Desafiliación/Afiliación engañosa					9	100%
Detalle crédito social					6	0%
Información de reembolsos médicos					2	100%
Información del programa de puntos dorados					4	100%
Problema con prestadores					2	100%
Reclamo Campaña venta Crédito					1	100%
Reclamo Cobros indebidos/excesos					1	100%
Reclamo de devolución de pagos en exceso	1		1		6	83%
Reclamos por canjes de puntos dorados					1	100%
SOLICITA CRÉDITO SOCIAL					1	0%
solicita información	1				65	23%
Solicita información de beneficios/ convenios					1	0%
Solicita información de convenios					2	100%
SOLICITA INFORMACIÓN FECHA DE PAGO					1	0%
Solicitud Clave Virtual					2	100%
Solicitud de crédito social	1				6	0%
Solicitud información de beneficios o campañas	1				2	100%

CAUSAS	AFILIADO					
	OTROS					
	SUJESOS		SERNAC		Internos	%
	Reclamo	Consulta	Reclamo	Consulta	Caja 18 Reclamo/Consulta	CUMPLIMIENTO RESPUESTA
25. Devolución 1%					1	100%
Activación cargas Familiares			1		7	100%
APROBADA EN COMPIN O FONASA Y LICENCIA SIN PAGO					2	0%
Cobranza telefónica Crédito Social			4		24	100%
Consulta beneficios o bonificaciones	1				5	100%
Detalle crédito social	1		1		4	7%
Información del programa de puntos dorados					67	100%
Otro Motivo					1	17%
Pago asignación familiar					70	67%
Reclamo Campaña venta Crédito					3	100%
Reclamo Cobros indebidos/excesos			1		1	91%
Reclamo de devolución de pagos en exceso			2		11	86%
Reprogramación de crédito	8		2		7	100%
Si la persona está en DICOM	1				5	100%
Solicita Certificado de Deuda			1		17	18%
SOLICITA CRÉDITO SOCIAL					11	0%
SOLICITA DEPÓSITO EN CUENTA					1	0%
solicita información					2	31%
Solicita información de beneficios/ convenios					304	0%
Solicita información de convenios					1	78%
SOLICITA INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU LM					9	14%
SOLICITA INFORMACIÓN FECHA DE PAGO					123	14%
Solicitud Clave Virtual	6		1		101	100%
Solicitud de Afiliación	17				13	17%
Solicitud de crédito social					6	0%