



ESTADISTICA RECLAMOS Y CONSULTAS POR AFILIADOS Y 3ROS CAJA 18

CAUSAS	AFILIADO ACTIVO					
	SUSESO		SERNAC		Internos Caja 18	% CUMPLIMIENTO
	Reclamo	Consulta	Reclamo	Consulta	Reclamo/Consulta	RESPUESTA
Activación cargas Familiares	1				8	89%
APROBADA EN COMPIN O FONASA Y LICENCIA SIN PAGO					23	4%
Cobranza telefónica Crédito Social					9	89%
Consulta beneficios o bonificaciones					18	100%
Consulta de Bonificaciones					3	67%
Detalle crédito social					11	0%
INDICA QUE SU L.M. NO APARECE EN COMPIN					9	0%
Información de reembolsos médicos					13	100%
Mala atención en sucursal					1	0%
Otro Motivo					4	50%
Pago asignación familiar					5	100%
Problema con prestadores					4	100%
Reclamo Cobros Indevidos/Excesos			2			50%
Reclamo de devolución de pagos en exceso	1				2	67%
Reclamo por bonificaciones	2				1	33%
Si la persona está en DICOM					1	100%
SOLICITA DEPÓSITO EN CUENTA					3	0%
solicita información	1				194	29%
Solicita información de beneficios/ convenios					1	0%
Solicita información de campañas					1	0%
Solicita información de convenios					10	100%
SOLICITA INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU LM	43				282	2%
SOLICITA INFORMACIÓN FECHA DE PAGO	7				87	2%
SOLICITA RECÁLCULO					12	8%
Solicitud Certificadas					1	0%
Solicitud Clave Virtual					45	93%
Solicitud de crédito social					29	0%

CAUSAS	AFILIADO PASIVO					
	SUSESO		SERNAC		Internos Caja 18	% CUMPLIMIENTO
	Reclamo	Consulta	Reclamo	Consulta	Reclamo/Consulta	RESPUESTA
Consulta beneficios o bonificaciones					3	100,00%
Desafiliación/Afiliación engañosa					9	100,00%
Detalle crédito social					5	0,00%
Información de reembolsos médicos					5	100,00%
Mala atención en Call Center					1	100,00%
Problema con prestadores					5	100,00%
Reclamo Cobros Indevidos/Excesos			1			0,00%
Reclamo de devolución de pagos en exceso			1		3	75,00%
Reclamos por canjes de puntos dorados					2	100,00%
solicita información					52	21,15%
Solicita información de convenios					7	100,00%
SOLICITA INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU LM					1	0,00%
SOLICITA INFORMACIÓN FECHA DE PAGO					1	0,00%
SOLICITA INFORMACIÓN SOBRE BENEFICIOS/CAMPAÑA					1	100,00%
Solicitud Clave Virtual					3	100,00%
Solicitud de crédito social					6	0,00%

CAUSAS	AFILIADO OTROS					
	SUSESO		SERNAC		Internos Caja 18	% CUMPLIMIENTO
	Reclamo	Consulta	Reclamo	Consulta	Reclamo/Consulta	RESPUESTA
Activación cargas Familiares					1	0%
APROBADA EN COMPIN O FONASA Y LICENCIA SIN PAGO					12	0%
Cobranza telefónica Crédito Social			10		22	100%
Consulta beneficios o bonificaciones					4	100%
Consulta de Bonificaciones	1					0%
Consulta por seguros					2	100%
Desafiliación/Afiliación engañosa	1					100%
Detalle crédito social					54	0%
Información de reembolsos médicos					1	100%
Mala atención en sucursal	1		1			0%
Otro Motivo					74	4%
Pago asignación familiar	1				2	33%
Reclamo Cobros Indevidos/Excesos	9		5			71%
Reclamo de devolución de pagos en exceso	2					0%
Reclamo por bonificaciones					1	100%
Reprogramación de crédito					1	100%
Si la persona está en DICOM					12	92%
Solicita certificado					1	100%
Solicita Certificado de Deuda					1	0%
SOLICITA DEPÓSITO EN CUENTA					1	0%
solicita información	1				322	31%
Solicita información de convenios					14	100%
SOLICITA INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU LM	8				101	2%
SOLICITA INFORMACIÓN FECHA DE PAGO	2				20	0%
SOLICITA RECÁLCULO					3	0%
Solicitud Clave Virtual					15	93%
Solicitud de Afiliación					15	0%
Solicitud de crédito social					9	0%
Solicitud información de beneficios o campañas	1					100%