



ESTADISTICA RECLAMOS Y CONSULTAS POR AFILIADOS Y 3ROS CAJA 18

CAUSAS	AFILIADO					
	ACTIVO					
	SUSESOS		SERNAC		Internos	%
	Reclamo	Consulta	Reclamo	Consulta	Caja 18	CUMPLIMIENTO
Activación cargas Familiares					3	100%
APROBADA EN COMPIN O FONASA Y LICENCIA SIN PAGO					5	0%
Cobranza telefónica Crédito Social					3	100%
Consulta beneficios o bonificaciones					29	100%
Consulta de Bonificaciones	1					0%
Detalle crédito social					12	0%
INDICA QUE SU L.M. NO APARECE EN COMPIN	1				5	0%
Información de reembolsos médicos					11	100%
Mala atención en Call Center					1	100%
Otro Motivo					7	29%
Pago asignación familiar					4	100%
Problema con prestadores					2	100%
Reclamo Campaña venta Crédito					1	100%
Reclamo Campañas Beneficios					6	100%
Reclamo cobro de bonificaciones					4	100%
Reclamo cobro seguros					2	0%
Reclamo Cobros indebidos/excesos			1			100%
Reclamo de devolución de pagos en exceso					2	100%
Reclamo por bonificaciones					1	100%
Si la persona está en DICOM					1	100%
SOLICITA DEPÓSITO EN CUENTA					4	0%
solicita información					158	32%
Solicita información de campañas					3	100%
Solicita información de convenios					7	86%
SOLICITA INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU LM	7				234	8%
SOLICITA INFORMACIÓN FECHA DE PAGO	3				42	7%
SOLICITA RECÁLCULO	1				9	0%
Solicitud Certificadas					2	100%
Solicitud Clave Virtual					32	97%
Solicitud de crédito social					29	0%

CAUSAS	AFILIADO					
	PASIVO					
	SUSESOS		SERNAC		Internos	%
	Reclamo	Consulta	Reclamo	Consulta	Caja 18	CUMPLIMIENTO
Cobranza telefónica Crédito Social					1	100%
Consulta beneficios o bonificaciones					4	100%
Desafiliación/Afiliación engañosa					9	100%
Detalle crédito social					5	0%
Información de reembolsos médicos					2	100%
Información del programa de puntos dorados					1	100%
Mala atención en Call Center					1	100%
Problema con prestadores					1	100%
Reclamo Campaña venta Crédito					1	100%
Reclamo Campañas Beneficios					3	100%
Reclamo de devolución de pagos en exceso					1	100%
Reclamos por canjes de puntos dorados					5	100%
Solicita certificado de deuda					1	0%
solicita información					37	27%
Solicita información de beneficios/ convenios					1	0%
Solicita información de convenios					6	100%
SOLICITA INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU LM					1	0%
Solicitud Clave Virtual					1	100%
Solicitud de Afiliación					1	0%
Solicitud de crédito social					5	0%

CAUSAS	AFILIADO					
	OTROS					
	SUSESOS		SERNAC		Internos	%
	Reclamo	Consulta	Reclamo	Consulta	Caja 18	CUMPLIMIENTO
APROBADA EN COMPIN O FONASA Y LICENCIA SIN PAGO					2	0%
Cobranza telefónica Crédito Social			6		9	100%
Consulta beneficios o bonificaciones					9	100%
Consulta por seguros					1	0%
Desafiliación/Afiliación engañosa					1	100%
Detalle crédito social					32	0%
Información de reembolsos médicos					1	100%
Mala atención en sucursal			1		1	50%
Otro Motivo					28	21%
Pago asignación familiar					1	100%
Reclamo Campaña venta Crédito			2		3	100%
Reclamo cobro de bonificaciones					1	100%
Reclamo Cobros indebidos/excesos			5			40%
Reclamo por bonificaciones					1	100%
Reprogramación de crédito					2	100%
Si la persona está en DICOM			1		6	86%
Solicita certificado de deuda					3	33%
solicita información	1				189	35%
Solicita información de beneficios/ convenios					1	0%
Solicita información de convenios					15	100%
SOLICITA INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU LM					72	7%
SOLICITA INFORMACIÓN FECHA DE PAGO					5	0%
Solicitud Clave Virtual					12	100%
Solicitud de Afiliación					14	0%
Solicitud de crédito social					5	0%