



ESTADISTICA RECLAMOS Y CONSULTAS POR AFILIADOS Y 3ROS CAJA 18

CAUSAS	AFILIADO					
	ACTIVO					
	SUSESO		SERNAC		Internos Caja 18	% CUMPLIMIENTO RESPUESTA
	Reclamo	Consulta	Reclamo	Consulta	Reclamo/Consulta	
Activación cargas Familiares					8	100%
APROBADA EN COMPIN O FONASA Y LICENCIA SIN PAGO	2				18	4%
Cobranza telefónica Crédito Social					2	89%
Consulta beneficios o bonificaciones					5	100%
Detalle crédito social					12	67%
DOCUMENTOS ENTREGADOS Y LICENCIA SIN PAGO	3					0%
INDICA QUE SU LM NO APARECE EN COMPIN					3	0%
Información de reembolsos médicos					5	100%
Mala atención en sucursal					1	0%
Otro Motivo					7	50%
Pago asignación familiar					5	100%
Reclamo Campaña venta Crédito			3		4	100%
Reclamo Campañas Beneficios					7	50%
Reclamo cobro de bonificaciones					1	100%
Reclamo Cobros indebidos/excesos			2		1	100%
Reclamo de devolución de pagos en exceso	1				1	100%
Si la persona está en DICOM					1	0%
SOLICITA DEPÓSITO EN CUENTA					3	29%
solicita información					153	0%
Solicita información de campañas					2	0%
Solicita información de convenios					5	100%
SOLICITA INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU LM	23	5			123	2%
SOLICITA INFORMACIÓN FECHA DE PAGO	16	1			90	2%
SOLICITA RECÁLCULO	2				5	8%
Solicitud Clave Virtual					18	0%
Solicitud de crédito social					37	93%

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

CAUSAS	AFILIADO					
	OTROS					
	SUSESO		SERNAC		Internos Caja 18	% CUMPLIMIENTO RESPUESTA
	Reclamo	Consulta	Reclamo	Consulta	Reclamo/Consulta	
Activación cargas Familiares					1	100%
APROBADA EN COMPIN O FONASA Y LICENCIA SIN PAGO					12	0%
Cobranza telefónica Crédito Social			10		22	93%
Consulta beneficios o bonificaciones					4	0%
Consulta de Bonificaciones	1					100%
Consulta por seguros					2	0%
Desafiliación/Afiliación engañosa	1					17%
Detalle crédito social					54	33%
Información de reembolsos médicos					1	50%
Mala atención en sucursal	1		1			50%
Otro Motivo					74	75%
Pago asignación familiar	1				2	0%
Reclamo Cobros Indebidos/Excesos	9		5			33%
Reclamo de devolución de pagos en exceso	2					30%
Reclamo por bonificaciones					1	100%
Reprogramación de crédito					1	6%
Si la persona está en DICOM					12	5%
Solicita certificado					1	100%
Solicita Certificado de Deuda					1	0%
SOLICITA DEPÓSITO EN CUENTA					1	0%
solicita información		1			322	30%
Solicita información de convenios					14	30%
SOLICITA INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU LM	8				101	6%
SOLICITA INFORMACIÓN FECHA DE PAGO	2				20	5%
Solicitud información de beneficios o campañas	1					100%