



ESTADISTICA RECLAMOS Y CONSULTAS POR AFILIADOS Y 3ROS CAJA 18

CAUSAS	AFILIADO ACTIVO					
	SUSESO		SERNAC		Internos	%
	Reclamo	Consulta	Reclamo	Consulta	Caja 18	CUMPLIMIENTO RESPUESTA
					Reclamo/Consulta	
Activación cargas Familiares	1				8	100%
APROBADA EN COMPIN O FONASA Y LICENCIA SIN PAGO	1				11	4%
Cobranza telefónica Crédito Social					4	89%
Consulta beneficios o bonificaciones					14	100%
Consulta de Bonificaciones					1	67%
Consulta por seguros					1	0%
Detalle crédito social					20	0%
INDICA QUE SU LM NO APARECE EN COMPIN					4	100%
Información de reembolsos médicos					8	0%
OTRO MOTIVO					6	50%
Pago asignación familiar					7	100%
Problema con prestadores					1	100%
Reclamo Campaña venta Crédito					5	50%
Reclamo Campañas Beneficios					5	100%
Reclamo Cobros indebidos/excesos	1					100%
Reclamo por bonificaciones	2					100%
RECLAMO POR NO PAGO BONO ESCOLAR 2021					9	0%
RECLAMO POR NO PAGO DE LM EN FECHA	2				1	29%
Reprogramación de crédito					1	0%
Si la persona está en DICOM					2	0%
Solicita Certificado de Deuda					2	100%
SOLICITA DEPÓSITO EN CUENTA					5	2%
solicita información	1				194	2%
Solicita información de campañas					1	8%
Solicita información de convenios					5	0%
SOLICITA INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU LM	26		1		110	93%
SOLICITA INFORMACIÓN FECHA DE PAGO	6				70	0%

CAUSAS	AFILIADO PASIVO					
	SUSESO		SERNAC		Internos	%
	Reclamo	Consulta	Reclamo	Consulta	Caja 18	CUMPLIMIENTO RESPUESTA
					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	%
	Reclamo	Consulta	Reclamo	Consulta	Caja 18	CUMPLIMIENTO RESPUESTA
					Reclamo/Consulta	
Activación cargas Familiares					1	100%
APROBADA EN COMPIN O FONASA Y LICENCIA SIN PAGO					12	100%
Cobranza telefónica Crédito Social			10		22	100%
Consulta beneficios o bonificaciones					4	100%
Consulta de Bonificaciones	1					100%
Consulta por seguros					2	0%
Desafiliación/Afiliación engañosa	1					100%
Detalle crédito social					54	11%
Información de reembolsos médicos					1	100%
Mala atención en sucursal	1		1			100%
Otro Motivo					74	100%
Pago asignación familiar	1				2	50%
Reclamo Cobros Indebidos/Excesos	9		5			63%
Reclamo de devolución de pagos en exceso	2					0%
Reclamo por bonificaciones					1	0%
Reprogramación de crédito					1	25%
Si la persona está en DICOM					12	100%
Solicita certificado					1	5%
Solicita Certificado de Deuda					1	0%
SOLICITA DEPÓSITO EN CUENTA					1	100%
solicita información		1			322	0%
Solicita información de convenios					14	0%
SOLICITA INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU LM	8				101	5%
SOLICITA INFORMACIÓN FECHA DE PAGO	2				20	0%
SOLICITA RECÁLCULO					3	0%
Solicitud Clave Virtual					15	0%
Solicitud de Afiliación					15	0%
Solicitud de crédito social					9	0%
Solicitud información de beneficios o campañas	1					100%