



ESTADISTICA RECLAMOS Y CONSULTAS POR AFILIADOS Y 3ROS CAJA 18

CAUSAS	AFILIADO					
	ACTIVO					
	SUSESOS		SERNAC		Internos	%
	Reclamo	Consulta	Reclamo	Consulta	Caja 18	CUMPLIMIENTO RESPUESTA
Activación cargas Familiares					12	83%
APROBADA EN COMPIN O FONASA Y LICENCIA SIN PAGO					8	0%
Cobranza telefónica Crédito Social					3	100%
Consulta beneficios o bonificaciones					10	40%
Detalle crédito social					10	0%
DOCUMENTOS ENTREGADOS Y LICENCIA SIN PAGO					1	0%
Información de reembolsos médicos					5	0%
Mala atención en sucursal					2	100%
OTRO MOTIVO					9	0%
Pago asignación familiar					4	31%
Reclamo Campaña venta Crédito					9	100%
Reclamo Campañas Beneficios					1	25%
Reclamo cobro seguros					1	100%
Reclamo Cobros indebidos/excesos	1		1		2	0%
Reclamo de devolución de pagos en exceso	1				6	100%
Reclamo por bonificaciones	1					100%
Reprogramación de crédito					1	100%
Si la persona está en DICOM					3	0%
Solicita Certificado de Deuda					1	100%
SOLICITA DEPÓSITO EN CUENTA					3	0%
solicita información	1				107	34%
Solicita información de beneficios/ convenios					3	100%
Solicita información de convenios					8	100%
SOLICITA INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU LM	3				79	3%
SOLICITA INFORMACIÓN FECHA DE PAGO	26		1		102	9%
SOLICITA MONTO DE PAGO					1	0%
SOLICITA RECÁLCULO					5	100%
Solicitud Clave Virtual					19	100%
Solicitud de crédito social	1				82	15%

CAUSAS	AFILIADO					
	PASIVO					
	SUSESOS		SERNAC		Internos	%
	Reclamo	Consulta	Reclamo	Consulta	Caja 18	CUMPLIMIENTO RESPUESTA
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					
	SUSESOS		SERNAC		Internos	%
	Reclamo	Consulta	Reclamo	Consulta	Caja 18	CUMPLIMIENTO RESPUESTA
Activación cargas Familiares					1	100%
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	0%
Desafiliación/Afiliación engañosa	1					0%
Detalle crédito social					54	0%
Información de reembolsos médicos					1	50%
Mala atención en sucursal	1		1			33%
Otro Motivo					74	75%
Pago asignación familiar	1				2	75%
Reclamo Cobros Indebidos/Excesos	9		5			75%
Reclamo de devolución de pagos en exceso	2					0%
Reclamo por bonificaciones					1	34%
Reprogramación de crédito					1	0%
Si la persona está en DICOM					12	100%
Solicita certificado					1	6%
Solicita Certificado de Deuda					1	10%
SOLICITA DEPÓSITO EN CUENTA					1	100%
solicita información		1			322	100%
Solicita información de convenios					14	0%
SOLICITA INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU LM	8				101	0%
SOLICITA INFORMACIÓN FECHA DE PAGO	2				20	75%
SOLICITA RECÁLCULO					3	35%
Solicitud Clave Virtual					15	100%
Solicitud de Afiliación					15	100%
Solicitud de crédito social					9	100%
Solicitud información de beneficios o campañas	1					100%