



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					8	83%
APROBADA EN COMPIN O FONASA Y LICENCIA SIN PAGO	2				18	0%
Cobranza telefónica Crédito Social					2	100%
Consulta beneficios o bonificaciones					5	40%
Detalle crédito social					12	0%
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	31%
Pago asignación familiar					5	100%
Reclamo Campaña venta Crédito			3		4	25%
Reclamo Campañas Beneficios					7	100%
Reclamo cobro de bonificaciones					1	0%
Reclamo Cobros indebidos/excesos			2		1	100%
Reclamo de devolución de pagos en exceso	1				1	100%
Si la persona está en DICOM					1	100%
SOLICITA DEPÓSITO EN CUENTA					3	0%
solicita información					153	100%
Solicita información de campañas					2	0%
Solicita información de convenios					5	34%
SOLICITA INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU LM	23	5			123	100%
SOLICITA INFORMACIÓN FECHA DE PAGO	16	1			90	100%
SOLICITA RECÁLCULO	2				5	3%
Solicitud Clave Virtual					18	9%
Solicitud de crédito social					37	0%

CAUSAS	AFILIADO PASIVO					
	SUSESO		SERNAC		Internos Caja 18	% CUMPLIMIENTO
	Reclamo	Consulta	Reclamo	Consulta	Reclamo/Consulta	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		0%
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
	Reclamo	Consulta	Reclamo	Consulta	Reclamo/Consulta	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	4%
Consulta de Bonificaciones	1					50%
Consulta por seguros					2	0%
Desafiliación/Afiliación engañosa	1					13%
Detalle crédito social					54	100%
Información de reembolsos médicos					1	89%
Mala atención en sucursal	1		1			40%
Otro Motivo					74	100%
Pago asignación familiar	1				2	100%
Reclamo Cobros Indebidos/Excesos	9		5			50%
Reclamo de devolución de pagos en exceso	2					0%
Reclamo por bonificaciones					1	37%
Reprogramación de crédito					1	100%
Si la persona está en DICOM					12	14%
Solicita certificado					1	16%
Solicita Certificado de Deuda					1	100%
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	85%
SOLICITA INFORMACIÓN FECHA DE PAGO	2				20	79%
SOLICITA RECÁLCULO					3	100%
Solicitud Clave Virtual					15	100%
Solicitud de Afiliación					15	100%
Solicitud de crédito social					9	100%
Solicitud información de beneficios o campañas	1					100%