



ESTADISTICA RECLAMOS Y CONSULTAS POR AFILIADOS Y 3ROS CAJA 18

CAUSAS	AFILIADO ACTIVO					
	SUSESO		SERNAC		Internos Caja 18	%
	Reclamo	Consulta	Reclamo	Consulta	Reclamo/Consulta	CUMPLIMIENTO RESPUESTA
Activación cargas Familiares					4	100%
APROBADA EN COMPIN O FONASA Y LICENCIA SIN PAGO					20	0%
Cobranza telefónica Crédito Social					4	100%
Consulta beneficios o bonificaciones					11	55%
Consulta de Bonificaciones			1		1	50%
Detalle crédito social					19	0%
INDICA QUE SU LM NO APARECE EN COMPIN					8	0%
Información de reembolsos médicos					2	100%
Mala atención en sucursal					1	0%
OTRO MOTIVO					14	21%
Pago asignación familiar					10	100%
Reclamo Campañas Beneficios					1	100%
Reclamo Cobros Indevidos/Excesos	1		1			100%
Si la persona está en DICOM					2	100%
Solicita Certificado de Deuda					6	0%
SOLICITA DEPÓSITO EN CUENTA					1	0%
solicita información					158	21%
Solicita información de convenios					5	100%
SOLICITA INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU LM	2				129	4%
SOLICITA INFORMACIÓN FECHA DE PAGO	13	1			74	7%
SOLICITA MONTO DE PAGO					1	0%
SOLICITA RECÁLCULO					5	0%
Solicitud Certificados					2	100%
Solicitud Clave Virtual					58	100%
Solicitud de Afiliación					3	0%
Solicitud de crédito social					93	0%

CAUSAS	AFILIADO PASIVO					
	SUSESO		SERNAC		Internos Caja 18	%
	Reclamo	Consulta	Reclamo	Consulta	Reclamo/Consulta	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 Indevidos/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	%
	Reclamo	Consulta	Reclamo	Consulta	Reclamo/Consulta	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					100%
Consulta por seguros					2	0%
Desafiliación/Afiliación engañosa	1					100%
Detalle crédito social					54	0%
Información de reembolsos médicos					1	50%
Mala atención en sucursal	1		1			100%
Otro Motivo					74	75%
Pago asignación familiar	1				2	75%
Reclamo Cobros Indevidos/Excesos	9		5			75%
Reclamo de devolución de pagos en exceso	2					100%
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	100%
SOLICITA INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU LM	8				101	45%
SOLICITA INFORMACIÓN FECHA DE PAGO	2				20	52%
SOLICITA RECÁLCULO					3	35%
Solicitud Clave Virtual					15	22%
Solicitud de Afiliación					15	15%
Solicitud de crédito social					9	45%