



ESTADISTICA RECLAMOS Y CONSULTAS POR AFILIADOS Y 3ROS CAJA 18

CAUSAS	AFILIADO					
	ACTIVO					
	SUSESO		SERNAC		Internos Caja 18 Reclamo/Consulta	% CUMPLIMIENTO RESPUESTA
	Reclamo	Consulta	Reclamo	Consulta		
Activación cargas Familiares					13	100%
APROBADA EN COMPIN O FONASA Y LICENCIA SIN PAGO					14	14%
Cobranza telefónica Crédito Social			1		5	100%
Consulta beneficios o bonificaciones					17	6%
Consulta de Bonificaciones					8	100%
Detalle crédito social			1		6	2%
DOCUMENTOS ENTREGADOS Y LICENCIA SIN PAGO					4	25%
INDICA QUE SU LM NO APARECE EN COMPIN					9	0%
Información de reembolsos médicos					5	100%
Mala atención en Call Center					2	0%
Mala atención en sucursal					2	0%
OTRO MOTIVO					19	21%
Pago asignación familiar			1		9	90%
Reclamo Campaña venta Crédito			3		9	83%
Reclamo Campañas Beneficios					6	100%
Reclamo Cobros indebidos/excesos					1	0%
Reclamo de devolución de pagos en exceso					6	100%
Reclamo por bonificaciones					2	100%
RECLAMO POR NO PAGO DE LM EN FECHA					1	100%
Solicita Certificado de Deuda					2	0%
SOLICITA DEPÓSITO EN CUENTA					1	0%
solicita información					132	48%
Solicita información de beneficios/ convenios					1	0%
Solicita información de campañas					1	0%
Solicita información de convenios					3	100%
SOLICITA INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU LM	3		1		86	90%
SOLICITA INFORMACIÓN FECHA DE PAGO	14				120	6%
SOLICITA MONTO DE PAGO					2	50%
SOLICITA RECÁLCULO	1				9	22%
Solicitud Certificadas					5	100%
Solicitud Clave Virtual					31	100%
Solicitud de Afiliación					4	100%
Solicitud de crédito social					125	100%

CAUSAS	AFILIADO					
	PASIVO					
	SUSESO		SERNAC		Internos Caja 18 Reclamo/Consulta	% CUMPLIMIENTO RESPUESTA
	Reclamo	Consulta	Reclamo	Consulta		
Consulta beneficios o bonificaciones					3	0%
Desafiliación/Afiliación engañosa					9	71%
Detalle crédito social					5	0%
Información de reembolsos médicos					5	100%
Mala atención en Call Center					1	0%
Problema con prestadores					5	100%
Reclamo Cobros Indebidos/Excesos			1		1	100%
Reclamo de devolución de pagos en exceso			1		3	25%
Reclamos por canjes de puntos dorados					2	100%
solicita información					52	31%
Solicita información de convenios					7	100%
SOLICITA INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU LM					1	100%
SOLICITA INFORMACIÓN FECHA DE PAGO					1	0%
SOLICITA INFORMACIÓN SOBRE BENEFICIOS/CAMPAÑA					1	100%
Solicitud Clave Virtual					3	100%
Solicitud de crédito social					6	100%

CAUSAS	AFILIADO					
	OTROS					
	SUSESO		SERNAC		Internos Caja 18 Reclamo/Consulta	% CUMPLIMIENTO RESPUESTA
	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	100%
Consulta beneficios o bonificaciones					4	100%
Consulta de Bonificaciones	1				2	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 Indebidos/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%