



ESTADISTICA RECLAMOS Y CONSULTAS POR AFILIADOS Y 3ROS CAJA 18

CAUSAS	AFILIADO					
	ACTIVO					
	SUSESO		SERNAC		Internos	%
	Reclamo	Consulta	Reclamo	Consulta	Caja 18 Reclamo/Consulta	CUMPLIMIENTO RESPUESTA
Activación cargas Familiares					8	100%
APROBADA EN COMPIN O FONASA Y LICENCIA SIN PAGC					5	80%
Consulta beneficios o bonificaciones					33	0%
Consulta de Bonificaciones					4	100%
Consulta por seguros					1	0%
Detalle crédito social					3	0%
DOCUMENTOS ENTREGADOS Y LICENCIA SIN PAGC	1					100%
INDICA QUE SU LM NO APARECE EN COMPIN					5	100%
Información de reembolsos médicos					5	0%
Mala atención en sucursal					2	67%
OTRO MOTIVO					15	100%
Pago asignación familiar	4				1	100%
Reclamo Campañas Beneficios					2	0%
Reclamo cobro de bonificaciones					2	100%
Reclamo Cobros Indevidos/Excesos	1					100%
Reclamo de devolución de pagos en exceso	1				2	100%
Reclamo por bonificaciones					1	34%
Solicita Certificado de Deuda					6	0%
Solicita Información					163	100%
Solicita información de beneficios/ convenios					1	91%
Solicita información de campañas					2	66%
Solicita información de convenios					11	88%
SOLICITA INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU LM	5				70	95%
SOLICITA INFORMACIÓN FECHA DE PAGO	20				40	90%
SOLICITA INFORMACIÓN SOBRE BENEFICIOS/CAMPAÑA					1	100%
SOLICITA RECÁLCULO					2	0%
Solicitud Clave Virtual					29	100%
Solicitud de crédito social					50	100%

CAUSAS	AFILIADO					
	PASIVO					
	SUSESO		SERNAC		Internos	%
	Reclamo	Consulta	Reclamo	Consulta	Caja 18 Reclamo/Consulta	CUMPLIMIENTO RESPUESTA
Consulta beneficios o bonificaciones					3	0%
Desafiliación/Afiliación engañosa					9	0%
Detalle crédito social					5	100%
Información de reembolsos médicos					5	100%
Mala atención en Call Center					1	50%
Problema con prestadores					5	0%
Reclamo Cobros Indevidos/Excesos			1			100%
Reclamo de devolución de pagos en exceso			1		3	95%
Reclamos por canjes de puntos dorados					2	100%
solicita información					52	27%
Solicita información de convenios					7	100%
SOLICITA INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU LM					1	100%
SOLICITA INFORMACIÓN FECHA DE PAGO					1	100%
SOLICITA INFORMACIÓN SOBRE BENEFICIOS/CAMPAÑA					1	100%
Solicitud Clave Virtual					3	100%
Solicitud de crédito social					6	100%

CAUSAS	AFILIADO					
	OTROS					
	SUSESO		SERNAC		Internos	%
	Reclamo	Consulta	Reclamo	Consulta	Caja 18 Reclamo/Consulta	CUMPLIMIENTO RESPUESTA
Activación cargas Familiares					1	100%
APROBADA EN COMPIN O FONASA Y LICENCIA SIN PAGC					12	100%
Cobranza telefónica Crédito Social			10		22	100%
Consulta beneficios o bonificaciones					4	0%
Consulta de Bonificaciones	1					100%
Consulta por seguros					2	88%
Desafiliación/Afiliación engañosa	1					100%
Detalle crédito social					54	100%
Información de reembolsos médicos					1	100%
Mala atención en sucursal	1		1			100%
Otro Motivo					74	17%
Pago asignación familiar	1				2	100%
Reclamo Cobros Indevidos/Excesos	9		5			100%
Reclamo de devolución de pagos en exceso	2					100%
Reclamo por bonificaciones					1	34%
Reprogramación de crédito					1	100%
Si la persona está en DICOM					12	65%
Solicita certificado					1	44%
Solicita Certificado de Deuda					1	100%
SOLICITA DEPÓSITO EN CUENTA					1	89%
solicita información					322	0%
Solicita información de convenios					14	0%
SOLICITA INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU LM	8				101	95%
SOLICITA INFORMACIÓN FECHA DE PAGO	2				20	90%
SOLICITA RECÁLCULO					3	15%
Solicitud Clave Virtual					15	25%
Solicitud de Afiliación					15	25%
Solicitud de crédito social					9	100%
Solicitud información de beneficios o campañas	1					100%