



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					5	100%
APROBADA EN COMPIN O FONASA Y LICENCIA SIN PAGO					18	89%
Cobranza telefónica Crédito Social					1	100%
Consulta beneficios o bonificaciones					7	14%
Consulta de Bonificaciones					1	100%
Detalle crédito social					11	0%
DOCUMENTOS ENTREGADOS Y LICENCIA SIN PAGO	1					100%
INDICA QUE SU LM NO APARECE EN COMPIN					5	100%
Información de reembolsos médicos					4	0%
Mala atención en sucursal					2	100%
OTRO MOTIVO					3	100%
Pago asignación familiar	3				5	100%
Reclamo Campaña venta Crédito			1			100%
Reclamo cobro de bonificaciones	1					100%
Reclamo Cobros Indebidos/Excesos	4		2			100%
Reclamo de devolución de pagos en exceso	1				1	100%
Reclamo por bonificaciones	3					0%
RECLAMO POR NO PAGO BONO ESCOLAR 2021					1	0%
Si la persona está en DICOM					3	18%
Solicita Certificado de Deuda	1				3	100%
SOLICITA DEPÓSITO EN CUENTA					1	86%
solicita información					171	85%
Solicita información de convenios					4	0%
SOLICITA INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU LM	3				77	100%
SOLICITA INFORMACIÓN FECHA DE PAGO	27				20	100%
SOLICITA INFORMACIÓN SOBRE BENEFICIOS/CAMPAÑA					1	0%
Solicitud Certificadas					2	0%
Solicitud Clave Virtual					29	35%
Solicitud de Afiliación					3	69%
Solicitud de crédito social					83	38%

CAUSAS	AFILIADO					
	PASIVO					
	SUSESO		SERNAC		Internos	%
	Reclamo	Consulta	Reclamo	Consulta	Caja 18 Reclamo/Consulta	CUMPLIMIENTO RESPUESTA
Consulta beneficios o bonificaciones					3	100%
Desafiliación/Afiliación engañosa					9	50%
Detalle crédito social					5	100%
Información de reembolsos médicos					5	0%
Mala atención en Call Center					1	16%
Problema con prestadores					5	100%
Reclamo Cobros Indebidos/Excesos						0%
Reclamo de devolución de pagos en exceso					3	100%
Reclamos por canjes de puntos dorados					2	20%
solicita información					52	100%
Solicita información de convenios					7	35%
SOLICITA INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU LM					1	26%
SOLICITA INFORMACIÓN FECHA DE PAGO					1	38%
SOLICITA INFORMACIÓN SOBRE BENEFICIOS/CAMPAÑA					1	100%
Solicitud Clave Virtual					3	39%
Solicitud de crédito social					6	22%

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 PAGO					12	67%
Cobranza telefónica Crédito Social			10		22	100%
Consulta beneficios o bonificaciones					4	0%
Consulta de Bonificaciones	1					100%
Consulta por seguros					2	0%
Desafiliación/Afiliación engañosa	1					100%
Detalle crédito social					54	100%
Información de reembolsos médicos					1	0%
Mala atención en sucursal	1		1			82%
Otro Motivo					74	100%
Pago asignación familiar	1				2	63%
Reclamo Cobros Indebidos/Excesos	9		5			73%
Reclamo de devolución de pagos en exceso	2					33%
Reclamo por bonificaciones					1	100%
Reprogramación de crédito					1	0%
Si la persona está en DICOM					12	100%
Solicita certificado					1	27%
Solicita Certificado de Deuda					1	0%
SOLICITA DEPÓSITO EN CUENTA					1	100%
solicita información		1			322	70%
Solicita información de convenios					14	53%
SOLICITA INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU LM	8				101	100%
SOLICITA INFORMACIÓN FECHA DE PAGO	2				20	100%
SOLICITA RECÁLCULO					3	0%
Solicitud Clave Virtual					15	0%
Solicitud de Afiliación					15	100%
Solicitud de crédito social					9	100%
Solicitud información de beneficios o campañas	1					100%