



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					7	100%
APROBADA EN COMPIN O FONASA Y LICENCIA SIN PAGO					19	100%
Cobranza telefónica Crédito Social					8	100%
Consulta de Bonificaciones externas					4	100%
DESCONOCIMIENTO DE UN CRÉDITO CURSADO					1	100%
Detalle crédito social					5	0%
DOCUMENTOS ENTREGADOS Y LICENCIA SIN PAGO					2	100%
INDICA QUE SU LM NO APARECE EN COMPIN					3	100%
Información de reembolsos médicos					6	100%
Mala atención en sucursal					2	0%
OTRO MOTIVO					17	100%
Pago asignación familiar	1				19	100%
Reclamo Campaña venta Crédito					2	100%
Reclamo Campañas Beneficios					5	100%
Reclamo cobro seguros					1	0%
Reclamo Cobros Indevidos/Excesos			1			100%
Reclamo de devolución de pagos en exceso	1					100%
Reclamo por bonificaciones externas	2					100%
RECLAMO POR NO PAGO DE LM EN FECHA					2	0%
SOLICITA BLOQUEO DE SU NÚMERO TELEFÓNICO					1	100%
Solicita Certificado de Deuda					2	20%
SOLICITA DEPÓSITO EN CUENTA					2	0%
SOLICITA INFORMACIÓN	1	1	1		129	100%
Solicita información de beneficios/ convenios					1	100%
Solicita información de campañas					2	100%
Solicita información de convenios					6	95%
SOLICITA INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU LM	2				70	100%
SOLICITA INFORMACIÓN FECHA DE PAGO	13	2			39	100%
SOLICITA MONTO DE PAGO					2	100%
SOLICITA RECÁLCULO	1				5	97%
Solicitud Certificadas					2	0%
Solicitud Clave Virtual					34	0%
Solicitud de Afiliación					1	97%
Solicitud de crédito social					63	65%

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	0%
Detalle crédito social					5	100%
Información de reembolsos médicos					5	100%
Mala atención en Call Center					1	0%
Problema con prestadores					5	100%
Reclamo Cobros Indevidos/Excesos						100%
Reclamo de devolución de pagos en exceso			1		3	100%
Reclamos por canjes de puntos dorados			1		2	100%
solicita información					52	0%
Solicita información de convenios					7	0%
SOLICITA INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU LM					1	6%
SOLICITA INFORMACIÓN FECHA DE PAGO					1	100%
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	100%
Cobranza telefónica Crédito Social			10		22	96%
Consulta beneficios o bonificaciones					4	100%
Consulta de Bonificaciones	1					100%
Consulta por seguros					2	10%
Desafiliación/Afiliación engañosa	1					100%
Detalle crédito social					54	100%
Información de reembolsos médicos					1	0%
Mala atención en sucursal	1		1			100%
Otro Motivo					74	100%
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	100%
Reprogramación de crédito					1	0%
Si la persona está en DICOM					12	0%
Solicita certificado					1	100%
Solicita Certificado de Deuda					1	32%
SOLICITA DEPÓSITO EN CUENTA					1	100%
solicita información		1			322	100%
Solicita información de convenios					14	71%
SOLICITA INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU LM	8				101	100%
SOLICITA INFORMACIÓN FECHA DE PAGO	2				20	75%
SOLICITA RECÁLCULO					3	100%
Solicitud Clave Virtual					15	0%
Solicitud de Afiliación					15	0%
Solicitud de crédito social					9	75%
Solicitud información de beneficios o campañas	1					100%