



**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					14	100%
APROBADA EN COMPIN O FONASA Y LICENCIA SIN PAGO					13	85%
Cobranza telefónica Crédito Social					3	67%
Consulta de Bonificaciones					8	88%
Detalle crédito social					9	11%
INDICA QUE SU LM NO APARECE EN COMPIN					2	100%
Información de reembolsos médicos					6	100%
Mala atención en sucursal					1	0%
OTRO MOTIVO					17	88%
Pago asignación familiar	1				7	100%
Problema con prestadores					1	100%
Reclamo Campaña venta Crédito			1		4	100%
Reclamo Campañas Beneficios					2	100%
Reclamo de devolución de pagos en exceso			1		3	75%
Reclamo por bonificaciones	3				6	100%
Si la persona está en DICOM					1	100%
SOLICITA DEPÓSITO EN CUENTA					3	100%
SOLICITA INFORMACIÓN	1				172	27%
Solicita información de campañas					1	100%
Solicita información de convenios					7	100%
SOLICITA INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU LM	3	1			87	89%
SOLICITA INFORMACIÓN FECHA DE PAGO	13				49	88%
SOLICITA RECÁLCULO					5	40%
Solicitud Certificadas					1	100%
Solicitud Clave Virtual					30	100%
Solicitud de Afiliación					3	0%
Solicitud de crédito social					77	0%

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	0%
Detalle crédito social					5	100%
Información de reembolsos médicos					5	100%
Mala atención en Call Center					1	100%
Problema con prestadores					5	0%
Reclamo Cobros Indevidos/Excesos			1			100%
Reclamo de devolución de pagos en exceso			1		3	97%
Reclamos por canjes de puntos dorados					2	100%
solicita información					52	0%
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 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	8%
Desafiliación/Afiliación engañosa	1					100%
Detalle crédito social					54	0%
Información de reembolsos médicos					1	92%
Mala atención en sucursal	1		1			100%
Otro Motivo					74	100%
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	100%
Reprogramación de crédito					1	33%
Si la persona está en DICOM					12	34%
Solicita certificado					1	100%
Solicita Certificado de Deuda					1	81%
SOLICITA DEPÓSITO EN CUENTA					1	50%
solicita información		1			322	100%
Solicita información de convenios					14	100%
SOLICITA INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU LM	8				101	100%
SOLICITA INFORMACIÓN FECHA DE PAGO	2				20	0%
SOLICITA RECÁLCULO					3	0%
Solicitud Clave Virtual					15	100%
Solicitud de Afiliación					15	100%
Solicitud de crédito social					9	100%
Solicitud información de beneficios o campañas	1					100%