

CAUSAS	AFILIADO					
	TRABAJADOR					
	SUSESO		SERNAC		Internos	% CUMPLIMIENTO
	Reclamo	Consulta	Reclamo	Consulta	Caja 18	
				Reclamo/Consulta	RESPUESTA	
Activación cargas familiares					7	100%
Aprobada en COMPIN o FONASA y licencia sin pago	4	1			6	86%
Consulta beneficios o bonificaciones					2	50%
Consulta de bonificaciones internas					1	100%
Detalle crédito social					8	0%
Documentos entregados y licencia sin pago	1	3	1			100%
Indica que su licencia médica no aparece en COMPIN		1			4	40%
Información de reembolsos médicos					5	100%
Mala atención en call center					1	0%
Otro motivo	1				22	100%
Pago asignación familiar	3	1			2	67%
Problema con prestadores					1	100%
Reclamo campaña venta crédito			6			100%
Reclamo campañas beneficios					3	100%
Reclamo cobros indebidos/excesos					4	25%
Reclamo de devolución de pagos en exceso	1				3	100%
Si la persona está en Dicom			1		2	67%
Solicita certificado de deuda					2	0%
Solicita información	1		2		119	21%
Solicita información de convenios					5	100%
Solicita información del estado de su licencia médica		3			61	92%
Solicita información fecha de pago	11	2			45	96%
Solicita información sobre beneficios/campaña					2	0%
Solicita recálculo					6	100%
Solicitud certificados					2	50%
Solicitud clave virtual					25	100%
Solicitud de afiliación					3	0%
Solicitud de crédito social					108	0%

CAUSAS	AFILIADO					
	PENSIONADO					
	SUSESO		SERNAC		Internos	% CUMPLIMIENTO
	Reclamo	Consulta	Reclamo	Consulta	Caja 18	
				Reclamo/Consulta	RESPUESTA	
Consulta beneficios o bonificaciones					1	75%
Desafiliación/afiliación engañosa					3	25%
Detalle crédito social					9	100%
Información de reembolsos médicos					5	100%
Mala atención en call center					5	50%
Problema con prestadores					1	100%
Reclamo cobros indebidos/excesos					5	0%
Reclamo de devolución de pagos en exceso			1			100%
Reclamos por canjes de puntos dorados			1		3	100%
Solicita información					2	0%
Solicita información de convenios					52	75%
Solicita información del estado de su licencia médica					7	35%
Solicita información fecha de pago					1	100%
Solicita información sobre beneficios/campaña					1	100%
Solicitud clave virtual					1	100%
Solicitud de crédito social					3	100%

CAUSAS	AFILIADO					
	OTROS					
	SUSESO		SERNAC		Internos	% CUMPLIMIENTO
	Reclamo	Consulta	Reclamo	Consulta	Caja 18	
				Reclamo/Consulta	RESPUESTA	
Activación cargas familiares					1	0%
Aprobada en COMPIN o FONASA y licencia sin pago					12	100%
Cobranza telefónica crédito social			10		22	100%
Consulta beneficios o bonificaciones					4	0%
Consulta de bonificaciones	1					100%
Consulta por seguros					2	100%
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	100%
Reclamo cobros indebidos/excesos	9		5			100%
Reclamo de devolución de pagos en exceso	2					100%
Reclamo por bonificaciones					1	100%
Reprogramación de crédito					1	4%
Si la persona está en Dicom					12	0%
Solicita certificado					1	25%
Solicita certificado de deuda					1	82%
Solicita depósito en cuenta					1	100%
Solicita información		1			322	56%
Solicita información de convenios					14	0%
Solicita información del estado de su licencia médica	8				101	100%
Solicita información fecha de pago	2				20	75%
Solicita recálculo					3	100%
Solicitud clave virtual					15	85%
Solicitud de afiliación					15	85%
Solicitud de crédito social					9	90%
Solicitud información de beneficios o campañas	1					100%