

CAUSAS	AFILIADO					
	TRABAJADOR					
	SUSESO		SERNAC		Internos	%
	Reclamo	Consulta	Reclamo	Consulta	Caja 18 Reclamo/Consulta	CUMPLIMIENTO 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 licencia médica 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 indebidos/excesos			1			100%
Reclamo de devolución de pagos en exceso	1					100%
Reclamo por bonificaciones externas	2					100%
Reclamo por no pago de licencia médica 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 licencia médica	2				70	100%
Solicita información fecha de pago	13	2			39	100%
Solicita monto de pago					2	100%
Solicita recálculo	1				5	97%
Solicitud certificados					2	0%
Solicitud clave virtual					34	0%
Solicitud de Afiliación					1	75%
Solicitud de crédito social					63	85%

CAUSAS	AFILIADO					
	PENSIONADO					
	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	0%
Problema con prestadores					5	100%
Reclamo cobros indebidos/excesos			1			100%
Reclamo de devolución de pagos en exceso			1		3	100%
Reclamos por canjes de puntos dorados					2	100%
Solicita información					52	0%
Solicita información de convenios					7	0%
Solicita información del estado de su licencia médica					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	%
	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	100%
Cobranza telefónica crédito social			10		22	80%
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			86%
Otro motivo					74	100%
Pago asignación familiar	1				2	100%
Reclamo cobros indebidos/excesos	9		5			40%
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	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 licencia médica	8				101	100%
Solicita información fecha de pago	2				20	50%
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%