

CAUSAS	AFILIADO					
	TRABAJADOR					
	SUSESO		SERNAC		Internos	%
	Reclamo	Consulta	Reclamo	Consulta	Caja 18 Reclamo/Consulta	CUMPLIMIENTO RESPUESTA
Activación cargas Familiares					11	100%
Aprobada en COMPIN o FONASA y licencia sin pago	1				15	100%
Cobranza telefónica Crédito Social	1				2	50%
Consulta de bonificaciones internas		1				100%
Detalle crédito social		1			4	95%
Documentos entregados y licencia sin pago	1				1	100%
Indica que su licencia médica no aparece en COMPIN					10	80%
Información de reembolsos médicos					10	100%
Mala atención en Call Center					2	0%
Mala atención en sucursal					1	0%
Otro motivo					26	96%
Pago asignación familiar					8	100%
Reclamo Campaña venta Crédito					1	100%
Reclamo cobros indebidos/excesos					5	20%
Reclamo de devolución de pagos en exceso					6	100%
Si la persona está en DICOM	1				3	95%
Solicita Certificado de Deuda					1	100%
Solicita depósito en cuenta					1	13%
Solicita información					151	75%
Solicita información de beneficios/ convenios	1				1	100%
Solicita información de convenios					3	96%
Solicita información del estado de su licencia médica					91	92%
Solicita información fecha de pago	1	1			60	100%
Solicita recálculo	15	2			3	100%
Solicitud certificados					2	100%
Solicitud clave virtual					38	75%
Solicitud de Afiliación					1	0%
Solicitud de crédito social					80	85%

CAUSAS	AFILIADO					
	PENSIONADO					
	SUSESO		SERNAC		Internos	%
	Reclamo	Consulta	Reclamo	Consulta	Caja 18 Reclamo/Consulta	CUMPLIMIENTO RESPUESTA
Consulta beneficios o bonificaciones					3	67%
Desafiliación/Afiliación engañosa					9	100%
Detalle crédito social					5	100%
Información de reembolsos médicos					5	100%
Mala atención en Call Center					1	100%
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	5%
solicita información					52	100%
Solicita información de convenios					7	75%
Solicita información del estado de su licencia médica					1	95%
Solicita información fecha de pago					1	60%
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	1			2	75%
Aprobada en COMPIN o FONASA y licencia sin pago					3	100%
Cobranza telefónica Crédito Social					6	89%
Desafiliación/Afiliación engañosa	1		3		2	75%
Desconocimiento de un crédito cursado	3					25%
Detalle crédito social	3	1	1		22	27%
Devolución 1 por ciento	1		4		1	100%
Información de reembolsos médicos					1	100%
Otro motivo					29	87%
Pago asignación familiar			2		5	80%
Reclamo Campaña venta Crédito	1					100%
Reclamo cobros indebidos/excesos	5	1	3		11	37%
Reclamo de devolución de pagos en exceso	1		2		2	67%
Reprogramación de crédito					4	100%
Si la persona está en DICOM					3	100%
Solicita bloqueo de su número telefónico					57	26%
Solicita certificado					1	100%
Solicita Certificado de Deuda					7	15%
Solicita información		1			147	30%
Solicita información de beneficios/ convenios					1	100%
Solicita información de convenios					6	100%
Solicita información del estado de su licencia médica		2			15	65%
Solicita información fecha de pago	3	2			9	57%
Solicitud certificados					2	100%
Solicitud clave virtual					12	100%
Solicitud de Afiliación					19	25%
Solicitud de crédito social					11	100%