

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	1	1			3	75%
Cobranza telefónica Crédito Social					4	75%
Documentos entregados y licencia sin pago	1	2				50%
Indica que su licencia médica no aparece en COMPIN					5	100%
Información de reembolsos médicos					5	100%
Otro motivo					19	79%
Pago asignación familiar	1	1			3	75%
Reclamo campaña venta crédito			3		4	100%
Reclamo de devolución de pagos en exceso	1				9	100%
Solicita depósito en cuenta bancaria					4	100%
Solicita información		1			132	15%
Solicita información de convenios					10	100%
Solicita información del estado de su licencia médica		1			68	88%
Solicita información fecha de pago	5	4			58	85%
Solicita recálculo	2	1			5	83%
Solicitud clave virtual					36	100%
Solicitud de crédito social					106	100%

CAUSAS	AFILIADO PENSIONADO					
	SUSESO		SERNAC		Internos	% CUMPLIMIENTO
	Reclamo	Consulta	Reclamo	Consulta	Caja 18	
					Reclamo/Consulta	RESPUESTA
Consulta beneficios o bonificaciones					3	100%
Información de reembolsos médicos					5	100%
Mala atención en call center					1	67%
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	75%
Solicita información de convenios					7	25%
Solicita información del estado de su licencia médica					1	30%
Solicita información fecha de pago					1	35%
Solicita información sobre beneficios/campaña					1	100%
Solicitud clave virtual					3	100%
Solicitud de crédito social					6	75%

CAUSAS	AFILIADO OTROS					
	SUSESO		SERNAC		Internos	% CUMPLIMIENTO
	Reclamo	Consulta	Reclamo	Consulta	Caja 18	
					Reclamo/Consulta	RESPUESTA
Activación cargas familiares					1	100%
Aprobada en COMPIN o FONASA y licencia sin pago					12	89%
Cobranza telefónica crédito social			10		22	100%
Consulta beneficios o bonificaciones					4	6%
Consulta de bonificaciones	1					100%
Consulta por seguros					2	75%
Desafiliación/afiliación engañosa	1					100%
Detalle Crédito social					54	20%
Información de reembolsos médicos					1	93%
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	89%
Solicita certificado de deuda					1	19%
Solicita depósito en cuenta					1	100%
Solicita información		1			322	71%
Solicita información de convenios					14	42%
Solicita información del estado de su licencia médica	8				101	100%
Solicita información fecha de pago	2				20	100%
Solicita recálculo					3	75%
Solicitud información de beneficios o campañas	1					100%