

CAUSAS	AFILIADO TRABAJADOR					
	SUSESO		SERNAC		Internos Caja 18	% CUMPLIMIENTO
	Reclamo	Consulta	Reclamo	Consulta	Reclamo/Consulta	RESPUESTA
Activación cargas familiares					7	100%
Aprobada en Compín 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	100%
Documentos entregados y licencia sin pago					2	100%
Indica que su licencia médica no aparece en Compín					3	100%
Información de reembolsos médicos					6	100%
Mala atención en sucursal					2	100%
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	100%
Reclamo cobros indebidos/excesos			1			100%
Reclamo por no pago de licencia médica en fecha	1					100%
Solicita bloqueo de su número telefónico	2					100%
Solicita certificado de deuda					2	50%
Solicita depósito en cuenta					1	100%
Solicita información					2	20%
Solicita información de beneficios/ convenios					2	100%
Solicita información de campañas	1	1	1		129	100%
Solicita información de convenios					1	100%
Solicita información del estado de su licencia médica					2	100%
Solicita información fecha de pago					6	95%
Solicita monto de pago	2				70	100%
Solicita recálculo	13	2			39	100%
Solicitud certificados					2	100%
Solicitud clave virtual	1				5	97%
Solicitud de afiliación					2	100%
Solicitud de Crédito Social					34	100%

CAUSAS	AFILIADO PENSIONADO					
	SUSESO		SERNAC		Internos Caja 18	% CUMPLIMIENTO
	Reclamo	Consulta	Reclamo	Consulta	Reclamo/Consulta	RESPUESTA
Desafiliación/afiliación engañosa					3	100%
Detalle crédito social					9	100%
Información de reembolsos médicos					5	100%
Información del programa de puntos dorados					5	100%
Mala atención en sucursal					1	15%
Otro motivo					5	100%
Reclamo campañas beneficios			1			100%
Reclamo cobros indebidos/excesos			1		3	100%
Reclamo de devolución de pagos en exceso					2	100%
Solicita certificado de deuda					52	15%
Solicita Crédito Social					7	100%
Solicita información					1	100%
Solicita información de campañas					1	100%
Solicita información de convenios					1	100%
Solicitud clave virtual					3	100%
Solicitud de Crédito Social					6	100%

CAUSAS	AFILIADO OTROS					
	SUSESO		SERNAC		Internos Caja 18	% CUMPLIMIENTO
	Reclamo	Consulta	Reclamo	Consulta	Reclamo/Consulta	RESPUESTA
Activación cargas familiares					1	100%
Aprobada en Compín o Fonasa y licencia sin pago					12	100%
Cobranza telefónica Crédito Social			10		22	100%
Consulta beneficios o bonificaciones					4	50%
Desafiliación/afiliación engañosa	1					100%
Detalle Crédito Social					2	18%
Envío de C.V.	1					100%
Mala atención en sucursal					54	100%
Otro motivo					1	92%
Pago asignación familiar	1		1			100%
Reclamo de devolución de pagos en exceso					74	100%
Reclamos por canjes de puntos dorados	1				2	100%
Reprogramación de crédito	9		5			100%
Si la persona está en Dicom	2					100%
Solicita bloqueo de su número telefónico					1	100%
Solicita certificado de deuda					1	100%
Solicita información					12	21%
Solicita información de beneficios/ convenios					1	100%
Solicita información de convenios					1	100%
Solicita información del estado de su licencia médica					1	100%
Solicita información fecha de pago		1			322	56%
Solicita recálculo					14	100%
Solicitud clave virtual	8				101	100%
Solicitud de afiliación	2				20	100%