

| CAUSAS | AFILIADO TRABAJADOR | | | | | |
|--|---------------------|----------|---------|----------|------------------|----------------|
| | SUSESO | | SERNAC | | Internos | % CUMPLIMIENTO |
| | Reclamo | Consulta | Reclamo | Consulta | Caja 18 | |
| | | | | | Reclamo/Consulta | RESPUESTA |
| Activación cargas familiares | | | | | 3 | 100% |
| Aprobada en Compín o Fonasa y licencia médica sin pago | 1 | 1 | | | | 100% |
| Cobranza telefónica Crédito Social | | | | | 2 | 100% |
| Consulta beneficios o bonificaciones | | | | | 11 | 18% |
| Documentos entregados y licencia médica sin pago | 2 | 12 | | | 1 | 100% |
| Indica que su licencia médica no aparece en Compín | | | | | 1 | 100% |
| Otro motivo | | 1 | | | 30 | 91% |
| Pago asignación familiar | 1 | | | | 9 | 90% |
| Reclamo campaña venta Crédito Social | | | | | 6 | 100% |
| Reclamo de devolución de pagos en exceso | | | | | 4 | 100% |
| Reclamo por no pago de licencia médica en fecha | | | | | 5 | 100% |
| Si la persona está en Dicom | | | | | 1 | 100% |
| Solicita depósito en cuenta | | | | | 2 | 67% |
| Solicita información | | | | | 149 | 20% |
| Solicita información de convenios | | | | | 17 | 100% |
| Solicita información del estado de su licencia médica | | 2 | | | 83 | 72% |
| Solicita información fecha de pago | 4 | 7 | | | 37 | 20% |
| Solicita recálculo | 1 | 1 | | | 10 | 58% |
| Solicitud certificados | | | | | 3 | 100% |
| Solicitud clave virtual | | | | | 26 | 100% |
| Solicitud de afiliación | | | | | 2 | 100% |
| Solicitud de Crédito Social | | | | | 105 | 100% |

| CAUSAS | AFILIADO PENSIONADO | | | | | |
|---|---------------------|----------|---------|----------|------------------|----------------|
| | SUSESO | | SERNAC | | Internos | % CUMPLIMIENTO |
| | Reclamo | Consulta | Reclamo | Consulta | Caja 18 | |
| | | | | | Reclamo/Consulta | RESPUESTA |
| Desafiliación/afiliación engañosa | | | | | 9 | 100% |
| Información de reembolsos médicos | | | | | 5 | 25% |
| 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 | 100% |
| Solicita información | | | | | 52 | 75% |
| Solicita información de convenios | | | | | 7 | 25% |
| Solicita información del estado de su licencia médica | | | | | 1 | 100% |
| Solicita información fecha de pago | | | | | 1 | 100% |
| Solicitud clave virtual | | | | | 3 | 100% |

| CAUSAS | AFILIADO OTROS | | | | | |
|---|----------------|----------|---------|----------|------------------|----------------|
| | SUSESO | | SERNAC | | Internos | % CUMPLIMIENTO |
| | Reclamo | Consulta | Reclamo | Consulta | Caja 18 | |
| | | | | | Reclamo/Consulta | RESPUESTA |
| Activación cargas familiares | | | | | 1 | 100% |
| Cobranza telefónica Crédito Social | | | 10 | | 22 | 100% |
| Consulta de bonificaciones | 1 | | | | | 100% |
| Desafiliación/afiliación engañosa | 1 | | | | | 100% |
| Detalle Crédito Social | | | | | 54 | 50% |
| Información de reembolsos médicos | | | | | 1 | 57% |
| 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% |
| Si la persona está en Dicom | | | | | 12 | 50% |
| Solicita certificado | | | | | 1 | 27% |
| Solicita certificado de deuda | | | | | 1 | 100% |
| Solicita depósito en cuenta | | | | | 1 | 55% |
| Solicita información | | 1 | | | 322 | 14% |
| Solicita información del estado de su licencia médica | 8 | | | | 101 | 100% |
| Solicita información fecha de pago | 2 | | | | 20 | 100% |
| Solicitud de afiliación | | | | | 15 | 100% |
| Solicitud de Crédito Social | | | | | 9 | 100% |
| Solicitud información de beneficios o campañas | 1 | | | | | 100% |