

CAUSAS	AFILIADO					
	TRABAJADOR					
	SUSESO		SERNAC		Internos	%
	Reclamo	Consulta	Reclamo	Consulta	Caja 18	CUMPLIMIENTO
						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%
Detalle Crédito Social					12	25%
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 cobros indebidos/excesos					1	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	75%
Solicitud de Crédito Social					105	75%

CAUSAS	AFILIADO					
	PENSIONADO					
	SUSESO		SERNAC		Internos	%
	Reclamo	Consulta	Reclamo	Consulta	Caja 18	CUMPLIMIENTO
						RESPUESTA
Consulta beneficios o bonificaciones					3	100%
Desafiliación/afiliación engañosa					9	100%
Detalle Crédito Social					5	33%
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	75%
Solicita información					52	25%
Solicita información de convenios					7	15%
Solicita información del estado de su licencia médica					1	100%
Solicita información fecha de pago					1	100%
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	CUMPLIMIENTO
						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	33%
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	100%
Solicita certificado de deuda					1	100%
Solicita depósito en cuenta					1	40%
Solicita información		1			322	100%
Solicita información de convenios					14	68%
Solicita información del estado de su licencia médica	8				101	9%
Solicita información fecha de pago	2				20	50%
Solicita recálculo					3	100%
Solicitud clave virtual					15	92%
Solicitud información de beneficios o campañas	1					100%