

CAUSAS	AFILIADO TRABAJADOR					
	SUSESO		SERNAC		Internos	% CUMPLIMIENTO
	Reclamo	Consulta	Reclamo	Consulta	Caja 18	
					Reclamo/Consulta	
ACTIVACIÓN CARGAS FAMILIARES					3	100%
APROBADA EN COMPIN O FONASA Y LICENCIA SIN PAGO	1	1				100%
COBRANZA TELEFÓNICA CRÉDITO SOCIAL					2	100%
CONSULTA BENEFICIOS O BONIFICACIONES					11	18%
DETALLE CRÉDITO SOCIAL					12	48%
DOCUMENTOS ENTREGADOS Y LICENCIA SIN PAGO	2	12			1	100%
INDICA QUE SU LM NO APARECE EN COMPIN					1	100%
MALA ATENCIÓN EN SUCURSAL					2	100%
OTRO MOTIVO		1			30	100%
PAGO ASIGNACIÓN FAMILIAR	1				9	90%
RECLAMO CAMPAÑA VENTA CRÉDITO					6	100%
RECLAMO COBROS INDEBIDOS/EXCESOS					1	100%
RECLAMO DE DEVOLUCIÓN DE PAGOS EN EXCESO					4	100%
RECLAMO POR NO PAGO DE LM 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 BENEFICIOS/ CONVENIOS					1	100%
SOLICITA INFORMACIÓN DE CONVENIOS					17	100%
SOLICITA INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU LM		2			83	72%
SOLICITA INFORMACIÓN FECHA DE PAGO	4	7			37	100%
SOLICITA RECÁLCULO	1	1			10	68%
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	
CONSULTA BENEFICIOS O BONIFICACIONES					3	75%
DESAFILIACIÓN/AFILIACIÓN ENGAÑOSA					9	100%
DETALLE CRÉDITO SOCIAL					5	45%
INFORMACIÓN DE REEMBOLSOS MÉDICOS					5	33%
MALA ATENCIÓN EN CALL CENTER					1	100%
PROBLEMA CON PRESTADORES					5	52%
RECLAMO COBROS INDEBIDOS/EXCESOS			1			100%
RECLAMO DE DEVOLUCIÓN DE PAGOS EN EXCESO			1		3	100%
RECLAMOS POR CANJES DE PUNTOS DORADOS					2	40%
SOLICITA INFORMACIÓN					52	22%
SOLICITA INFORMACIÓN DE CONVENIOS					7	33%
SOLICITA INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU LM					1	45%
SOLICITA INFORMACIÓN FECHA DE PAGO					1	100%
SOLICITA INFORMACIÓN SOBRE BENEFICIOS/CAMPAÑA					1	30%
SOLICITUD CLAVE VIRTUAL					3	20%
SOLICITUD DE CRÉDITO SOCIAL					6	25%

CAUSAS	AFILIADO OTROS					
	SUSESO		SERNAC		Internos	% CUMPLIMIENTO
	Reclamo	Consulta	Reclamo	Consulta	Caja 18	
					Reclamo/Consulta	
ACTIVACIÓN CARGAS FAMILIARES					1	94%
APROBADA EN COMPIN O FONASA Y LICENCIA SIN PAGO					12	100%
COBRANZA TELEFÓNICA CRÉDITO SOCIAL			10		22	75%
CONSULTA BENEFICIOS O BONIFICACIONES					4	100%
CONSULTA DE BONIFICACIONES	1					100%
CONSULTA POR SEGUROS					2	35%
DESAFILIACIÓN/AFILIACIÓN ENGAÑOSA	1					33%
DETALLE CRÉDITO SOCIAL					54	75%
INFORMACIÓN DE REEMBOLSOS MÉDICOS					1	100%
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%
REPROGRAMACIÓN DE CRÉDITO					1	40%
SI LA PERSONA ESTÁ EN DICOM					12	25%
SOLICITA CERTIFICADO					1	43%
SOLICITA CERTIFICADO DE DEUDA					1	45%
SOLICITA DEPÓSITO EN CUENTA					1	17%
SOLICITA INFORMACIÓN		1			322	50%
SOLICITA INFORMACIÓN DE CONVENIOS					14	100%
SOLICITA INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU LM	8				101	100%
SOLICITA INFORMACIÓN FECHA DE PAGO	2				20	75%
SOLICITA RECÁLCULO					3	15%
SOLICITUD CLAVE VIRTUAL					15	35%
SOLICITUD DE AFILIACIÓN					15	44%
SOLICITUD DE CRÉDITO SOCIAL					9	100%
SOLICITUD INFORMACIÓN DE BENEFICIOS O CAMPAÑAS	1					100%