

| CAUSAS | AFILIADO TRABAJADOR | | | | | |
|---|---------------------|----------|---------|----------|------------------|----------------|
| | SUSESO | | SERNAC | | Internos | % CUMPLIMIENTO |
| | Reclamo | Consulta | Reclamo | Consulta | Caja 18 | |
| | | | | | Reclamo/Consulta | RESPUESTA |
| ACTIVACIÓN CARGAS FAMILIARES | | | | | 24 | 100% |
| APROBADA EN COMPIN O FONASA Y LICENCIA SIN PAGO | 2 | | | | 1 | 100% |
| CONSULTA BENEFICIOS O BONIFICACIONES | | | | | 96 | 31% |
| CONSULTA DE BONIFICACIONES EXTERNAS | | | | | 1 | 100% |
| DETALLE CRÉDITO SOCIAL | 1 | 1 | | | 15 | 54% |
| DOCUMENTOS ENTREGADOS Y LICENCIA SIN PAGO | | 1 | | | 8 | 89% |
| INDICA QUE SU LM NO APARECE EN COMPIN | | | | | 2 | 100% |
| INFORMACIÓN DE REEMBOLSOS MÉDICOS | | | | | 10 | 100% |
| MALA ATENCIÓN EN CALL CENTER | | | | | 2 | 100% |
| OTRO MOTIVO | | | | | 28 | 100% |
| PAGO ASIGNACIÓN FAMILIAR | 3 | | | | 11 | 100% |
| PROBLEMA CON PRESTADORES | | | | | 1 | 100% |
| RECLAMO CAMPAÑA VENTA CRÉDITO | | | 1 | | 10 | 45% |
| RECLAMO COBRO DE BONIFICACIONES INTERNA | | | | | 2 | 100% |
| RECLAMO COBROS INDEBIDOS/EXCESOS | 1 | | | | | 100% |
| RECLAMO DE DEVOLUCIÓN DE PAGOS EN EXCESO | | | | | 2 | 100% |
| RECLAMO POR BONIFICACIONES EXTERNAS | | | | | 6 | 100% |
| REPROGRAMACIÓN DE CRÉDITO | | | | | 2 | 100% |
| SOLICITA CERTIFICADO | | | | | 1 | 15% |
| SOLICITA CRÉDITO SOCIAL | | | | | 34 | 36% |
| SOLICITA DEPÓSITO EN CUENTA | 1 | | | | | 100% |
| SOLICITA INFORMACIÓN | 1 | 2 | 2 | | 130 | 99% |
| SOLICITA INFORMACIÓN DE CONVENIOS | | | | | 12 | 95% |
| SOLICITA INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU LM | 1 | | | | 80 | 90% |
| SOLICITA INFORMACIÓN FECHA DE PAGO | 8 | 4 | 1 | | 73 | 100% |
| SOLICITA RECÁLCULO | 1 | 1 | | | 10 | 100% |
| SOLICITUD CERTIFICADOS | | | | | 2 | 100% |
| SOLICITUD CLAVE VIRTUAL | | | | | 31 | 100% |
| SOLICITUD DE CRÉDITO SOCIAL | | | | | 39 | 100% |

| CAUSAS | AFILIADO PENSIONADO | | | | | |
|---|---------------------|----------|---------|----------|------------------|----------------|
| | SUSESO | | SERNAC | | Internos | % CUMPLIMIENTO |
| | Reclamo | Consulta | Reclamo | Consulta | Caja 18 | |
| | | | | | Reclamo/Consulta | RESPUESTA |
| CONSULTA BENEFICIOS O BONIFICACIONES | | | | | 3 | 100% |
| DESAFILIACIÓN/AFILIACIÓN ENGAÑOSA | | | | | 9 | 100% |
| DETALLE CRÉDITO SOCIAL | | | | | 5 | 100% |
| INFORMACIÓN DE REEMBOLSOS MÉDICOS | | | | | 5 | 15% |
| MALA ATENCIÓN EN CALL CENTER | | | | | 1 | 100% |
| PROBLEMA CON PRESTADORES | | | | | 5 | 15% |
| RECLAMO COBROS INDEBIDOS/EXCESOS | 1 | | | | | 100% |
| RECLAMO DE DEVOLUCIÓN DE PAGOS EN EXCESO | 1 | | | | 3 | 100% |
| RECLAMOS POR CANJES DE PUNTOS DORADOS | | | | | 2 | 25% |
| SOLICITA INFORMACIÓN | | | | | 52 | 20% |
| SOLICITA INFORMACIÓN DE CONVENIOS | | | | | 7 | 100% |
| SOLICITA INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU LM | | | | | 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 | % 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 | 100% |
| COBRANZA TELEFÓNICA CRÉDITO SOCIAL | | | 10 | | 22 | 88% |
| CONSULTA BENEFICIOS O BONIFICACIONES | | | | | 4 | 17% |
| CONSULTA DE BONIFICACIONES | 1 | | | | | 100% |
| CONSULTA POR SEGUROS | | | | | 2 | 100% |
| DESAFILIACIÓN/AFILIACIÓN ENGAÑOSA | 1 | | | | | 100% |
| DETALLE CRÉDITO SOCIAL | | | | | 54 | 100% |
| INFORMACIÓN DE REEMBOLSOS MÉDICOS | | | | | 1 | 100% |
| MALA ATENCIÓN EN SUCURSAL | 1 | | 1 | | | 100% |
| OTRO MOTIVO | | | | | 74 | 80% |
| 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% |
| SOLICITA CERTIFICADO | | | | | 1 | 39% |
| SOLICITA CERTIFICADO DE DEUDA | | | | | 1 | 100% |
| SOLICITA DEPÓSITO EN CUENTA | | | | | 1 | 93% |
| SOLICITA INFORMACIÓN | | 1 | | | 322 | 96% |
| SOLICITA INFORMACIÓN DE CONVENIOS | | | | | 14 | 15% |
| SOLICITA INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU LM | 8 | | | | 101 | 100% |
| SOLICITA INFORMACIÓN FECHA DE PAGO | 2 | | | | 20 | 50% |
| SOLICITA RECÁLCULO | | | | | 3 | 15% |
| SOLICITUD CLAVE VIRTUAL | | | | | 15 | 25% |
| SOLICITUD DE AFILIACIÓN | | | | | 15 | 30% |
| SOLICITUD DE CRÉDITO SOCIAL | | | | | 9 | 35% |
| SOLICITUD INFORMACIÓN DE BENEFICIOS O CAMPAÑAS | 1 | | | | | 100% |