

CAUSAS	AFILIADO					
	ACTIVO					
	SUSESO		SERNAC		Internos	%
	Reclamo	Consulta	Reclamo	Consulta	Caja 18 Reclamo/Consulta	CUMPLIMIENTO RESPUESTA
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	15%
DOCUMENTOS ENTREGADOS Y LICENCIA SIN PAGO	2	12			1	70%
INDICA QUE SU LM NO APARECE EN COMPIN					1	100%
MALA ATENCIÓN EN SUCURSAL					2	20%
OTRO MOTIVO		1			30	91%
PAGO ASIGNACIÓN FAMILIAR	1				9	90%
RECLAMO CAMPAÑA VENTA CRÉDITO					6	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 CONVENIOS					17	100%
SOLICITA INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU LM		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 CRÉDITO SOCIAL					105	35%
CAUSAS	AFILIADO					
	PENSIONADO					
	SUSESO		SERNAC		Internos	%
	Reclamo	Consulta	Reclamo	Consulta	Caja 18 Reclamo/Consulta	CUMPLIMIENTO RESPUESTA
CONSULTA BENEFICIOS O BONIFICACIONES					3	100%
DETALLE CRÉDITO SOCIAL					5	33%
INFORMACIÓN DE REEMBOLSOS MÉDICOS					5	100%
MALA ATENCIÓN EN CALL CENTER					1	50%
PROBLEMA CON PRESTADORES					5	45%
RECLAMO COBROS INDEBIDOS/EXCESOS			1			100%
RECLAMO DE DEVOLUCIÓN DE PAGOS EN EXCESO			1		3	100%
RECLAMOS POR CANJES DE PUNTOS DORADOS					2	36%
SOLICITA INFORMACIÓN					52	76%
SOLICITA INFORMACIÓN DE CONVENIOS					7	46%
SOLICITA INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU LM					1	100%
SOLICITA INFORMACIÓN FECHA DE PAGO					1	26%
SOLICITA INFORMACIÓN SOBRE BENEFICIOS/CAMPAÑA					1	19%
SOLICITUD CLAVE VIRTUAL					3	100%
SOLICITUD DE CRÉDITO SOCIAL					6	100%
CAUSAS	AFILIADO					
	OTROS					
	SUSESO		SERNAC		Internos	%
	Reclamo	Consulta	Reclamo	Consulta	Caja 18 Reclamo/Consulta	CUMPLIMIENTO RESPUESTA
ACTIVACIÓN CARGAS FAMILIARES					1	100%
APROBADA EN COMPIN O FONASA Y LICENCIA SIN PAGO					12	100%
COBRANZA TELEFÓNICA CRÉDITO SOCIAL			10		22	100%
CONSULTA BENEFICIOS O BONIFICACIONES					4	20%
DETALLE CRÉDITO SOCIAL	1					32%
DOCUMENTOS ENTREGADOS Y LICENCIA SIN PAGO					2	25%
MALA ATENCIÓN EN SUCURSAL	1					100%
PAGO ASIGNACIÓN FAMILIAR					54	71%
RECLAMO CAMPAÑA VENTA CRÉDITO					1	100%
RECLAMO COBROS INDEBIDOS/EXCESOS	1		1			100%
REPROGRAMACIÓN DE CRÉDITO					74	100%
SI LA PERSONA ESTÁ EN DICOM	1				2	100%
SOLICITA CERTIFICADO DE DEUDA	9		5			50%
SOLICITA INFORMACIÓN	2					33%
SOLICITA INFORMACIÓN DE CONVENIOS					1	100%
SOLICITA INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU LM					1	97%
SOLICITA INFORMACIÓN FECHA DE PAGO					12	68%
SOLICITA RECÁLCULO					1	100%
SOLICITUD CERTIFICADOS					1	100%
SOLICITUD CLAVE VIRTUAL					1	100%
SOLICITUD DE AFILIACIÓN		1			322	15%
SOLICITUD DE CRÉDITO SOCIAL					14	36%