



ESTADISTICA RECLAMOS Y CONSULTAS POR AFILIADOS Y 3ROS CAJA 18

CAUSAS	AFILIADO					
	ACTIVO					
	SUSESO		SERNAC		Internos Caja 18	%
	Reclamo	Consulta	Reclamo	Consulta	Reclamo/Consulta	CUMPLIMIENTO RESPUESTA
ACTIVACIÓN CARGAS FAMILIARES					9	67%
COBRANZA TELEFÓNICA CRÉDITO SOCIAL					1	100%
CONSULTA BENEFICIOS O BONIFICACIONES					11	100%
CONSULTA DE BONIFICACIONES EXTERNAS		1				100%
DESAFILIACIÓN/AFILIACIÓN ENGAÑOSA					1	100%
DETALLE CRÉDITO SOCIAL			2		7	22%
DEVOLUCIÓN 1 PORCIENTO					1	100%
DOCUMENTOS ENTREGADOS Y LICENCIA SIN PAGO	2	3				100%
INFORMACIÓN DE REEMBOLSOS MÉDICOS					7	100%
MALA ATENCIÓN EN SUCURSAL					1	100%
OTRO MOTIVO					35	97%
PAGO ASIGNACIÓN FAMILIAR	1	1			15	82%
PROBLEMA CON PRESTADORES					2	50%
RECLAMO CAMPAÑA VENTA CRÉDITO	1		2		2	60%
RECLAMO POR BONIFICACIONES INTERNAS					1	100%
REPROGRAMACIÓN DE CRÉDITO					1	100%
SOLICITA DEPÓSITO EN CUENTA					1	100%
SOLICITA INFORMACIÓN	1	1			198	17%
SOLICITA INFORMACIÓN DE CONVENIOS					21	100%
SOLICITA INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU LM	1				102	84%
SOLICITA INFORMACIÓN FECHA DE PAGO	3	1			41	82%
SOLICITA RECÁLCULO		2			6	75%
SOLICITUD CERTIFICADOS					3	100%
SOLICITUD CLAVE VIRTUAL					22	100%
SOLICITUD DE CRÉDITO SOCIAL					83	100%
CAUSAS	AFILIADO					
	PASIVO					
	SUSESO		SERNAC		Internos Caja 18	%
	Reclamo	Consulta	Reclamo	Consulta	Reclamo/Consulta	CUMPLIMIENTO RESPUESTA
DESAFILIACIÓN/AFILIACIÓN ENGAÑOSA	1		1		6	75%
DETALLE CRÉDITO SOCIAL	1		1		3	80%
INFORMACIÓN DE REEMBOLSOS MÉDICOS			1		4	60%
RECLAMO CAMPAÑAS BENEFICIOS					1	100%
RECLAMOS POR CANJES DE PUNTOS DORADOS					5	100%
SOLICITA INFORMACIÓN					44	20%
SOLICITA INFORMACIÓN DE CONVENIOS					1	100%
SOLICITUD CLAVE VIRTUAL					1	100%
SOLICITUD DE CRÉDITO SOCIAL					26	100%
CAUSAS	AFILIADO					
	OTROS					
	SUSESO		SERNAC		Internos Caja 18	%
	Reclamo	Consulta	Reclamo	Consulta	Reclamo/Consulta	CUMPLIMIENTO RESPUESTA
ACTIVACIÓN CARGAS FAMILIARES					1	100%
APROBADA EN COMPIN O FONASA Y LICENCIA SIN PAGO	1					100%
COBRANZA TELEFÓNICA CRÉDITO SOCIAL			4		5	89%
CONSULTA BENEFICIOS O BONIFICACIONES			1		1	100%
DESAFILIACIÓN/AFILIACIÓN ENGAÑOSA			1		1	100%
DETALLE CRÉDITO SOCIAL	5	2	9		16	44%
DOCUMENTOS ENTREGADOS Y LICENCIA SIN PAGO	1	1				100%
INDICA QUE SU LM NO APARECE EN COMPIN					1	100%
OTRO MOTIVO					32	84%
PAGO ASIGNACIÓN FAMILIAR		1			1	50%
RECLAMO CAMPAÑA VENTA CRÉDITO			3			67%
SI LA PERSONA ESTÁ EN DICOM	1				4	80%
SOLICITA INFORMACIÓN	2		3		162	20%
SOLICITA INFORMACIÓN DE CONVENIOS					11	100%
SOLICITA INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU LM					24	96%
SOLICITA INFORMACIÓN FECHA DE PAGO	2			1	2	100%
SOLICITUD CERTIFICADOS					2	100%
SOLICITUD CLAVE VIRTUAL					5	100%