



ESTADISTICA RECLAMOS Y CONSULTAS POR AFILIADOS Y 3ROS CAJA 18

CAUSAS	AFILIADO					
	ACTIVO					
	SUSESO		SERNAC		Internos Caja 18	% CUMPLIMIENTO
	Reclamo	Consulta	Reclamo	Consulta	Reclamo/Consulta	RESPUESTA
ACTIVACIÓN CARGAS FAMILIARES	2	1			11	79%
COBRANZA TELEFÓNICA CRÉDITO SOCIAL					2	100%
CONSULTA DE BONIFICACIONES EXTERNAS	4	1				17%
DETALLE CRÉDITO SOCIAL	1	1			9	18%
DOCUMENTOS ENTREGADOS Y LICENCIA SIN PAGO	6	1				71%
INDICA QUE SU LM NO APARECE EN COMPIN					1	100%
INFORMACIÓN DE REEMBOLSOS MÉDICOS					5	100%
OTRO MOTIVO					40	90%
PAGO ASIGNACIÓN FAMILIAR					10	100%
PROBLEMA CON PRESTADORES					1	100%
RECLAMO CAMPAÑA VENTA CRÉDITO	1		2			67%
RECLAMO CAMPAÑAS BENEFICIOS					1	100%
RECLAMO COBRO DE BONIFICACIONES INTERNA					4	25%
RECLAMO COBROS INDEBIDOS/EXCESOS					5	40%
RECLAMO DE DEVOLUCIÓN DE PAGOS EN EXCESO					1	100%
RECLAMO POR NO PAGO BONO ESCOLAR 2021					1	100%
SI LA PERSONA ESTÁ EN DICOM					3	100%
SOLICITA DEPÓSITO EN CUENTA					1	100%
SOLICITA INFORMACIÓN					166	19%
SOLICITA INFORMACIÓN DE CAMPAÑAS					1	100%
SOLICITA INFORMACIÓN DE CONVENIOS					23	91%
SOLICITA INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU LM					134	87%
SOLICITA INFORMACIÓN FECHA DE PAGO	2	2			36	88%
SOLICITA RECÁLCULO	1				3	75%
SOLICITUD CERTIFICADOS					3	100%
SOLICITUD CLAVE VIRTUAL					44	100%
CAUSAS	AFILIADO					
	PASIVO					
	SUSESO		SERNAC		Internos Caja 18	% CUMPLIMIENTO
	Reclamo	Consulta	Reclamo	Consulta	Reclamo/Consulta	RESPUESTA
DESAFILIACIÓN/AFILIACIÓN ENGAÑOSA	2		1		6	89%
DETALLE CRÉDITO SOCIAL	2	1			5	95%
INFORMACIÓN DE REEMBOLSOS MÉDICOS					6	100%
RECLAMO DE DEVOLUCIÓN DE PAGOS EN EXCESO					1	100%
RECLAMOS POR CANJES DE PUNTOS DORADOS					3	100%
SOLICITA INFORMACIÓN					48	15%
SOLICITA INFORMACIÓN DE CONVENIOS					7	100%
SOLICITUD CLAVE VIRTUAL					2	100%
CAUSAS	AFILIADO					
	OTROS					
	SUSESO		SERNAC		Internos Caja 18	% CUMPLIMIENTO
	Reclamo	Consulta	Reclamo	Consulta	Reclamo/Consulta	RESPUESTA
ACTIVACIÓN CARGAS FAMILIARES	1				3	75%
COBRANZA TELEFÓNICA CRÉDITO SOCIAL			8		14	95%
CONSULTA BENEFICIOS O BONIFICACIONES		1				100%
CONSULTA DE BONIFICACIONES EXTERNAS	1					100%
DESAFILIACIÓN/AFILIACIÓN ENGAÑOSA					1	100%
DETALLE CRÉDITO SOCIAL	6		9	1	21	35%
DOCUMENTOS ENTREGADOS Y LICENCIA SIN PAGO	6					50%
INFORMACIÓN DE REEMBOLSOS MÉDICOS					1	100%
OTRO MOTIVO	1				31	91%
RECLAMO CAMPAÑA VENTA CRÉDITO			2		1	100%
RECLAMO COBRO DE BONIFICACIONES INTERNA	1					100%
RECLAMO DE DEVOLUCIÓN DE PAGOS EN EXCESO			1			100%
REPROGRAMACIÓN DE CRÉDITO	1					100%
SOLICITA INFORMACIÓN					190	21%
SOLICITA INFORMACIÓN DE CAMPAÑAS					1	100%
SOLICITA INFORMACIÓN DE CONVENIOS					7	86%
SOLICITA INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU LM	1				20	76%
SOLICITA INFORMACIÓN FECHA DE PAGO	1	1			7	67%
SOLICITUD CERTIFICADOS					1	100%
SOLICITUD CLAVE VIRTUAL					3	100%