



ESTADISTICA RECLAMOS Y CONSULTAS POR AFILIADOS Y 3ROS CAJA 18

CAUSAS	AFILIADO					
	ACTIVO					
	SUSESO		SERNAC		Internos	%
	Reclamo	Consulta	Reclamo	Consulta	Caja 18	CUMPLIMIENTO
				Reclamo/Consulta	RESPUESTA	
01. Reclamo Cobros indebidos/excesos	3		2		0	100%
02. Solicitud de crédito social	0				38	76%
03. Detalle crédito social	1		1		10	67%
04. Razón no obtención de Crédito social	0				2	50%
05. Reclamo de devolución de pagos en exceso	1				9	60%
06. Pago Licencia Medica	13				205	30%
07. Recalculo Licencia Medica	1				8	11%
08. Solicitud información de beneficios o campañas	0				4	50%
09. Reclamo Campañas Beneficios	0		1		8	56%
10. Reclamo por bonificaciones	0				10	70%
11. Consulta de Bonificaciones	0				10	60%
12. Reclamos Reembolsos médicos	0				1	100%
13. Reembolsos médicos	0				5	60%
14. Cobranza telefónica Crédito Social	0				5	60%
16. Problema con prestadores	0				1	100%
17. Sobre convenios y/o descuentos	0				1	100%
21. Pago asignación familiar	0				26	73%
22. Activación cargas Familiares	0				16	81%
23. Mala atención en sucursal, Call Center	0				6	0%
29. Solicitud Clave Virtual	0				10	80%
30. solicita información	0				29	59%
32. Reclamo seguros	2				3	60%
33. Reclamo Campaña venta Crédito	0		3		47	72%
34. Otro					1	100%

CAUSAS	AFILIADO					
	PASIVO					
	SUSESO		SERNAC		Internos	%
	Reclamo	Consulta	Reclamo	Consulta	Caja 18	CUMPLIMIENTO
				Reclamo/Consulta	RESPUESTA	
01. Reclamo Cobros indebidos/excesos	4		2		1	71%
02. Solicitud de crédito social					5	80%
03. Detalle crédito social					3	33%
05. Reclamo de devolución de pagos en exceso	1				2	67%
06. Pago Licencia Medica					1	33%
08. Solicitud información de beneficios o campañas					1	0%
09. Reclamo Campañas Beneficios					3	33%
10. Reclamo por bonificaciones					2	50%
12. Reclamos Reembolsos médicos	1				0	100%
16. Problema con prestadores	1				0	0%
17. Sobre convenios y/o descuentos					1	100%
18. Desafiliación/Afiliación engañosa	2				2	100%
21. Pago asignación familiar					1	100%
23. Mala atención en sucursal, Call Center					3	67%
27. Información del programa de puntos dorados					2	100%
30. solicita información					13	85%
33. Reclamo Campaña venta Crédito					12	83%
34. Otro					1	100%

CAUSAS	OTROS					
	(3ROS)					
	SUSESO		SERNAC		Internos	%
	Reclamo	Consulta	Reclamo	Consulta	Caja 18	CUMPLIMIENTO
				Reclamo/Consulta	RESPUESTA	
01. Reclamo Cobros indebidos/excesos	1		3		7	45%
02. Solicitud de crédito social					13	77%
03. Detalle crédito social	5		1		43	55%
04. Razón no obtención de Crédito social					1	100%
05. Reclamo de devolución de pagos en exceso			2		8	80%
06. Pago Licencia Medica	3				35	34%
07. Recalculo Licencia Medica					1	0%
08. Solicitud información de beneficios o campañas					1	100%
09. Reclamo Campañas Beneficios					4	75%
14. Cobranza telefónica Crédito Social			4		47	94%
15. Si la persona está en DICOM	1		1		5	86%
18. Desafiliación/Afiliación engañosa	2				1	33%
19. Solicitud de Afiliación					5	80%
21. Pago asignación familiar					6	100%
22. Activación cargas Familiares					2	100%
23. Mala atención en sucursal, Call Center					3	0%
29. Solicitud Clave Virtual					5	40%
30. solicita información	1				44	73%
31. Solicitud Certificados					2	100%
32. Reclamo seguros					6	33%
33. Reclamo Campaña venta Crédito			2		32	62%