



ESTADISTICA RECLAMOS Y CONSULTAS POR AFILIADOS Y 3ROS CAJA 18

CAUSAS	AFILIADO					
	ACTIVO					
	SUSESO		SERNAC		Internos	% CUMPLIMIENTO
	Reclamo	Consulta	Reclamo	Consulta	Caja 18	
Reclamo/Consulta					RESPUESTA	
01. Reclamo Cobros indebidos/excesos	1				2	33%
02. Solicitud de crédito social			1		11	25%
03. Detalle crédito social					6	67%
05. Reclamo de devolución de pagos en exceso	1				2	0%
06. Pago Licencia Medica					2	0%
13. Reembolsos médicos					2	0%
18. Desafiliación/Afiliación engañosa			1		2	67%
21. Pago asignación familiar					1	0%
24. Bloqueo empresa					1	0%
25. Devolución 1%					1	100%
30. solicita información	2				9	27%
33. Reclamo Campaña venta Crédito					3	0%

CAUSAS	AFILIADO					
	PASIVO					
	SUSESO		SERNAC		Internos	% CUMPLIMIENTO
	Reclamo	Consulta	Reclamo	Consulta	Caja 18	
Reclamo/Consulta					RESPUESTA	
01. Reclamo Cobros indebidos/excesos	1				2	33%
02. Solicitud de crédito social			1		11	25%
03. Detalle crédito social					6	67%
05. Reclamo de devolución de pagos en exceso	1				2	0%
06. Pago Licencia Medica					2	0%
13. Reembolsos médicos					2	0%
18. Desafiliación/Afiliación engañosa			1		2	67%
21. Pago asignación familiar					1	0%
24. Bloqueo empresa					1	0%
25. Devolución 1%					1	100%
30. solicita información	2				9	27%
33. Reclamo Campaña venta Crédito					3	0%

CAUSAS	OTROS					
	(3ROS)					
	SUSESO		SERNAC		Internos	% CUMPLIMIENTO
	Reclamo	Consulta	Reclamo	Consulta	Caja 18	
Reclamo/Consulta					RESPUESTA	
01. Reclamo Cobros indebidos/excesos	17		5		13	63%
02. Solicitud de crédito social					24	33%
03. Detalle crédito social	6		5		59	54%
05. Reclamo de devolución de pagos en exceso			1		12	46%
06. Pago Licencia Medica	12				78	14%
09. Reclamo Campañas Beneficios					2	100%
11. Consulta de Bonificaciones					1	0%
12. Reclamos Reembolsos médicos					2	0%
13. Reembolsos médicos					1	0%
14. Cobranza telefónica Crédito Social	0		4		5	89%
15. Si la persona está en DICOM					2	50%
18. Desafiliación/Afiliación engañosa	2		1		0	67%
19. Solicitud de Afiliación					6	0%
21. Pago asignación familiar					1	100%
22. Activación cargas Familiares					3	0%
23. Mala atención en sucursal, Call Center					1	100%
25. Devolución 1%					2	50%
26. Reclamos por canjes de puntos dorados					4	0%
29. Solicitud Clave Virtual					2	100%
30. solicita información					41	51%
31. Solicitud Certificados					6	50%
32. Reclamo seguros					6	33%
33. Reclamo Campaña venta Crédito			1		28	66%