



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	0%
02. Solicitud de crédito social					5	80%
03. Detalle crédito social	3		1		6	60%
05. Reclamo de devolución de pagos en exceso					3	0%
06. Pago Licencia Medica					3	0%
08. Solicitud información de beneficios o campañas					4	25%
09. Reclamo Campañas Beneficios					1	0%
14. Cobranza telefónica Crédito Social					2	50%
16. Problema con prestadores					1	100%
18. Desafiliación/Afiliación engañosa	1		1		2	100%
23. Mala atención en sucursal, Call Center					1	0%
25. Devolución 1%					1	0%
26. Reclamos por canjes de puntos dorados					2	0%
27. Información del programa de puntos dorados					1	100%
29. Solicitud Clave Virtual					1	0%
30. solicita información					6	0%
33. Reclamo Campaña venta Crédito					5	60%
34. Otro					2	50%
35. Felicitaciones					1	0%

CAUSAS	AFILIADO					
	PASIVO					
	SUSESO		SERNAC		Internos	%
	Reclamo	Consulta	Reclamo	Consulta	Caja 18	CUMPLIMIENTO
				Reclamo/Consulta	RESPUESTA	
01. Reclamo Cobros indebidos/excesos					3	0%
02. Solicitud de crédito social					5	80%
03. Detalle crédito social	3		1		6	60%
05. Reclamo de devolución de pagos en exceso					3	0%
06. Pago Licencia Medica					3	0%
08. Solicitud información de beneficios o campañas					4	25%
09. Reclamo Campañas Beneficios					1	0%
14. Cobranza telefónica Crédito Social					2	50%
16. Problema con prestadores					1	100%
18. Desafiliación/Afiliación engañosa	1		1		2	100%
23. Mala atención en sucursal, Call Center					1	0%
25. Devolución 1%					1	0%
26. Reclamos por canjes de puntos dorados					2	0%
27. Información del programa de puntos dorados					1	100%
29. Solicitud Clave Virtual					1	0%
30. solicita información					6	0%
33. Reclamo Campaña venta Crédito					5	60%
34. Otro					2	50%
35. Felicitaciones					1	0%

CAUSAS	OTROS					
	(3ROS)					
	SUSESO		SERNAC		Internos	%
	Reclamo	Consulta	Reclamo	Consulta	Caja 18	CUMPLIMIENTO
				Reclamo/Consulta	RESPUESTA	
01. Reclamo Cobros indebidos/excesos	7		4		16	44%
02. Solicitud de crédito social					9	33%
03. Detalle crédito social	19		3		77	62%
05. Reclamo de devolución de pagos en exceso					9	33%
06. Pago Licencia Medica	4				57	25%
07. Recalculo Licencia Medica					1	0%
08. Solicitud información de beneficios o campañas	1				0	0%
09. Reclamo Campañas Beneficios					5	80%
12. Reclamos Reembolsos médicos					1	100%
14. Cobranza telefónica Crédito Social	1		7		46	93%
15. Si la persona está en DICOM					2	50%
16. Problema con prestadores					1	100%
18. Desafiliación/Afiliación engañosa	4				4	50%
19. Solicitud de Afiliación					9	56%
21. Pago asignación familiar					3	100%
22. Activación cargas Familiares					1	100%
23. Mala atención en sucursal, Call Center					4	50%
25. Devolución 1%			1		0	100%
26. Reclamos por canjes de puntos dorados					1	0%
27. Información del programa de puntos dorados					3	67%
29. Solicitud Clave Virtual					4	75%
30. solicita información					34	65%
31. Solicitud Certificados					7	43%
32. Reclamo seguros	1				1	100%
33. Reclamo Campaña venta Crédito			1		14	80%
35. Felicitaciones					2	50%