



ESTADISTICA RECLAMOS Y CONSULTAS POR AFILIADOS Y 3ROS CAJA 18

CAUSAS	AFILIADO					
	ACTIVO					
	SUSESO		SERNAC		Internos	%
	Reclamo	Consulta	Reclamo	Consulta	Caja 18 Reclamo/Consulta	CUMPLIMIENTO RESPUESTA
02. Solicitud de crédito social					4	100%
03. Detalle crédito social	1		1		5	57%
06. Pago Licencia Medica					3	33%
08. Solicitud información de beneficios o campañas					5	80%
09. Reclamo Campañas Beneficios					12	33%
10. Reclamo por bonificaciones					1	0%
13. Reembolsos médicos					1	100%
14. Cobranza telefónica Crédito Social					5	100%
17. Sobre convenios y/o descuentos					1	100%
19. Solicitud de Afiliación					1	100%
27. Información del programa de puntos dorados					3	67%
29. Solicitud Clave Virtual					2	100%
30. solicita información					6	67%

CAUSAS	AFILIADO					
	PASIVO					
	SUSESO		SERNAC		Internos	%
	Reclamo	Consulta	Reclamo	Consulta	Caja 18 Reclamo/Consulta	CUMPLIMIENTO RESPUESTA
02. Solicitud de crédito social					4	100%
03. Detalle crédito social	1		1		5	57%
06. Pago Licencia Medica					3	33%
08. Solicitud información de beneficios o campañas					5	80%
09. Reclamo Campañas Beneficios					12	33%
10. Reclamo por bonificaciones					1	0%
13. Reembolsos médicos					1	100%
14. Cobranza telefónica Crédito Social					5	100%
17. Sobre convenios y/o descuentos					1	100%
19. Solicitud de Afiliación					1	100%
27. Información del programa de puntos dorados					3	67%
29. Solicitud Clave Virtual					2	100%
30. solicita información					6	67%

CAUSAS	OTROS					
	(3ROS)					
	SUSESO		SERNAC		Internos	%
	Reclamo	Consulta	Reclamo	Consulta	Caja 18 Reclamo/Consulta	CUMPLIMIENTO RESPUESTA
01. Reclamo Cobros indebidos/excesos	3				1	50%
02. Solicitud de crédito social					2	100%
03. Detalle crédito social	17		13		37	73%
05. Reclamo de devolución de pagos en exceso					1	0%
06. Pago Licencia Medica	5				60	31%
08. Solicitud información de beneficios o campañas					1	100%
09. Reclamo Campañas Beneficios					4	100%
10. Reclamo por bonificaciones					1	100%
14. Cobranza telefónica Crédito Social	0		5		96	100%
15. Si la persona está en DICOM					5	80%
18. Desafiliación/Afiliación engañosa					3	100%
19. Solicitud de Afiliación					7	43%
21. Pago asignación familiar					3	67%
22. Activación cargas Familiares					4	100%
27. Información del programa de puntos dorados					1	100%
29. Solicitud Clave Virtual					2	100%
30. solicita información					25	84%
31. Solicitud Certificados					3	100%
32. Reclamo seguros					6	100%
34. Otro					2	0%