



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
01. Reclamo Cobros indebidos/excesos	2		1		1	50%
02. Solicitud de crédito social					76	38%
03. Detalle crédito social	2		1		30	58%
05. Reclamo de devolución de pagos en exceso	1				5	17%
06. Pago Licencia Medica	5				348	21%
07. Recalculo Licencia Medica					11	36%
08. Solicitud información de beneficios o campañas					15	47%
09. Reclamo Campañas Beneficios					1	100%
10. Reclamo por bonificaciones	11				11	77%
11. Consulta de Bonificaciones					14	100%
13. Reembolsos médicos					6	83%
14. Cobranza telefónica Crédito Social					3	100%
15. Si la persona está en DICOM					1	100%
17. Sobre convenios y/o descuentos					1	0%
18. Desafiliación/Afiliación engañosa					1	0%
19. Solicitud de Afiliación					1	100%
21. Pago asignación familiar	4				16	75%
22. Activación cargas Familiares					10	90%
23. Mala atención en sucursal, Call Center					5	0%
29. Solicitud Clave Virtual					16	69%
30. solicita información					86	67%
31. Solicitud Certificados					5	60%
32. Reclamo seguros					4	25%
33. Reclamo Campaña venta Crédito			1		40	59%
34. Otro					2	50%

CAUSAS	AFILIADO					
	PASIVO					
	SUSESO		SERNAC		Internos	%
	Reclamo	Consulta	Reclamo	Consulta	Caja 18 Reclamo/Consulta	CUMPLIMIENTO RESPUESTA
01. Reclamo Cobros indebidos/excesos	2		3			100%
02. Solicitud de crédito social					8	63%
03. Detalle crédito social	2		1		3	50%
04. Razón no obtención de Crédito social	1					100%
06. Pago Licencia Medica					2	0%
07. Recalculo Licencia Medica					1	100%
08. Solicitud información de beneficios o campañas					6	67%
09. Reclamo Campañas Beneficios					6	33%
12. Reclamos Reembolsos médicos	1				1	100%
17. Sobre convenios y/o descuentos					1	100%
18. Desafiliación/Afiliación engañosa	1				3	100%
22. Activación cargas Familiares					1	100%
23. Mala atención en sucursal, Call Center					1	0%
26. Reclamos por canjes de puntos dorados					1	100%
29. Solicitud Clave Virtual					1	100%
30. solicita información					8	75%
33. Reclamo Campaña venta Crédito					7	14%
34. Otro					1	100%

CAUSAS	AFILIADO					
	OTROS					
	SUSESO		SERNAC		Internos	%
	Reclamo	Consulta	Reclamo	Consulta	Caja 18 Reclamo/Consulta	CUMPLIMIENTO RESPUESTA
01. Reclamo Cobros indebidos/excesos	15		6		3	83%
02. Solicitud de crédito social					15	53%
03. Detalle crédito social	3		2		69	65%
05. Reclamo de devolución de pagos en exceso					3	33%
06. Pago Licencia Medica	3				63	21%
08. Solicitud información de beneficios o campañas					7	71%
09. Reclamo Campañas Beneficios					10	80%
10. Reclamo por bonificaciones	2				1	100%
11. Consulta de Bonificaciones					1	100%
13. Reembolsos médicos					1	100%
14. Cobranza telefónica Crédito Social			4		57	100%
15. Si la persona está en DICOM	2		1		11	71%
17. Sobre convenios y/o descuentos					4	0%
18. Desafiliación/Afiliación engañosa	2				1	67%
19. Solicitud de Afiliación					7	43%
21. Pago asignación familiar	1				9	90%
22. Activación cargas Familiares					1	100%
23. Mala atención en sucursal, Call Center					2	0%
25. Devolución 1%					2	50%
26. Reclamos por canjes de puntos dorados					1	100%
29. Solicitud Clave Virtual					5	40%
30. solicita información					74	51%
31. Solicitud Certificados					2	50%
32. Reclamo seguros	2		1		7	70%
33. Reclamo Campaña venta Crédito					46	52%
34. Otro					1	100%
35. Felicitaciones					1	0%