



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			33%
02. Solicitud de crédito social					57	75%
03. Detalle crédito social	4				24	64%
05. Reclamo de devolución de pagos en exceso					2	0%
06. Pago Licencia Medica	6				243	32%
07. Recalculo Licencia Medica					18	33%
08. Solicitud información de beneficios o campañas					4	25%
09. Reclamo Campañas Beneficios					11	45%
10. Reclamo por bonificaciones	1				6	86%
11. Consulta de Bonificaciones					17	94%
13. Reembolsos médicos					5	60%
14. Cobranza telefónica Crédito Social					5	100%
15. Si la persona está en DICOM					1	100%
19. Solicitud de Afiliación					1	0%
21. Pago asignación familiar					17	65%
22. Activación cargas Familiares					12	83%
23. Mala atención en sucursal, Call Center					4	0%
29. Solicitud Clave Virtual					17	71%
30. solicita información					47	70%
31. Solicitud Certificados					6	100%
32. Reclamo seguros					3	33%
33. Reclamo Campaña venta Crédito			3		41	48%
34. Otro					6	83%

CAUSAS	AFILIADO					
	PASIVO					
	SUSESO		SERNAC		Internos	%
	Reclamo	Consulta	Reclamo	Consulta	Caja 18 Reclamo/Consulta	CUMPLIMIENTO RESPUESTA
01. Reclamo Cobros indebidos/excesos	1				1	0%
02. Solicitud de crédito social					6	67%
03. Detalle crédito social	2		2		4	88%
06. Pago Licencia Medica					2	0%
09. Reclamo Campañas Beneficios					2	0%
18. Desafiliación/Afiliación engañosa	1				3	75%
21. Pago asignación familiar					1	100%
26. Reclamos por canjes de puntos dorados					1	100%
27. Información del programa de puntos dorados					1	0%
29. Solicitud Clave Virtual					2	100%
30. solicita información	1				9	60%
31. Solicitud Certificados					1	100%
33. Reclamo Campaña venta Crédito					8	25%

CAUSAS	AFILIADO					
	OTROS					
	SUSESO		SERNAC		Internos	%
	Reclamo	Consulta	Reclamo	Consulta	Caja 18 Reclamo/Consulta	CUMPLIMIENTO RESPUESTA
01. Reclamo Cobros indebidos/excesos			2			100%
02. Solicitud de crédito social					11	55%
03. Detalle crédito social	15		4		53	68%
05. Reclamo de devolución de pagos en exceso			1		4	60%
06. Pago Licencia Medica	3				51	48%
07. Recalculo Licencia Medica					3	33%
09. Reclamo Campañas Beneficios					3	100%
10. Reclamo por bonificaciones					1	100%
11. Consulta de Bonificaciones					1	100%
13. Reembolsos médicos					1	100%
14. Cobranza telefónica Crédito Social			6		68	99%
15. Si la persona está en DICOM	1		1		8	90%
18. Desafiliación/Afiliación engañosa	1					100%
19. Solicitud de Afiliación					4	75%
21. Pago asignación familiar	1				5	67%
22. Activación cargas Familiares					3	100%
23. Mala atención en sucursal, Call Center					1	100%
25. Devolución 1%					2	50%
29. Solicitud Clave Virtual					8	88%
30. solicita información					64	75%
31. Solicitud Certificados			1		4	60%
32. Reclamo seguros					5	80%
33. Reclamo Campaña venta Crédito					31	35%
34. Otro					1	0%