

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	1		1		3	80%
02. Solicitud de crédito social					61	2%
03. Detalle crédito social	1				77	63%
05. Reclamo de devolución de pagos en exceso					24	17%
06. Pago Licencia Médica	21				1180	37%
07. Recalculo Licencia Médica					34	26%
08. Solicitud información de beneficios o campañas					11	55%
09. Reclamo Campañas Beneficios					13	54%
10. Reclamo por bonificaciones	4				13	76%
11. Consulta de Bonificaciones					94	61%
13. Reembolsos médicos					21	95%
14. Cobranza telefónica Crédito Social					4	100%
15. Si la persona está en DÍCOM	1				3	50%
20. Desafiliación empresa					1	100%
21. Pago asignación familiar					35	100%
22. Activación cargas Familiares	1				158	96%
23. Mala atención en sucursal, Call Center					14	0%
24. Bloqueo empresa					1	0%
27. Información del programa de puntos dorados					2	100%
29. Solicitud Clave Virtual					129	95%
30. solicita información			2		239	73%
31. Solicitud Certificados					16	63%
32. Reclamo seguros					4	0%
33. Reclamo Campaña venta Crédito					26	100%
34. Otro					13	15%

CAUSAS	AFILIADO					
	PASIVO					
	SUSESO		SERNAC		Internos	%
	Reclamo	Consulta	Reclamo	Consulta	Caja 18 Reclamo/Consulta	CUMPLIMIENTO RESPUESTA
01. Reclamo Cobros indebidos/excesos	1					0%
02. Solicitud de crédito social					22	0%
03. Detalle crédito social					13	46%
05. Reclamo de devolución de pagos en exceso					7	57%
06. Pago Licencia Médica					4	0%
08. Solicitud información de beneficios o campañas					11	100%
09. Reclamo Campañas Beneficios					2	100%
11. Consulta de Bonificaciones					8	0%
13. Reembolsos médicos					4	100%
14. Cobranza telefónica Crédito Social					2	100%
17. Sobre convenios y/o descuentos					1	100%
18. Desafiliación/Afiliación engañosa					8	100%
22. Activación cargas Familiares					1	100%
26. Reclamos por canjes de puntos dorados					6	100%
27. Información del programa de puntos dorados					6	100%
29. Solicitud Clave Virtual					10	100%
30. solicita información					65	77%
31. Solicitud Certificados					5	40%
33. Reclamo Campaña venta Crédito					2	100%
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	13		3		7	65%
02. Solicitud de crédito social	1				23	0%
03. Detalle crédito social	3				150	71%
04. Razón no obtención de Crédito social					1	0%
05. Reclamo de devolución de pagos en exceso	1		1		30	28%
06. Pago Licencia Médica	6				249	35%
07. Recalculo Licencia Médica					5	0%
08. Solicitud información de beneficios o campañas					3	67%
09. Reclamo Campañas Beneficios					12	42%
10. Reclamo por bonificaciones					4	100%
11. Consulta de Bonificaciones					16	50%
12. Reclamos Reembolsos médicos					1	100%
13. Reembolsos médicos					2	100%
14. Cobranza telefónica Crédito Social			8		87	100%
15. Si la persona está en DÍCOM					6	100%
16. Problema con prestadores					1	100%
17. Sobre convenios y/o descuentos					2	100%
18. Desafiliación/Afiliación engañosa	1				2	100%
19. Solicitud de Afiliación					6	50%
21. Pago asignación familiar					13	92%
22. Activación cargas Familiares					43	100%
23. Mala atención en sucursal, Call Center					7	29%
25. Devolución 1%					1	100%
26. Reclamos por canjes de puntos dorados					3	100%
27. Información del programa de puntos dorados					8	100%
29. Solicitud Clave Virtual					13	100%
30. solicita información					154	70%
31. Solicitud Certificados					66	48%
32. Reclamo seguros					2	100%
33. Reclamo Campaña venta Crédito					32	97%
34. Otro					11	18%