



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	0%
02. Solicitud de crédito social					55	2%
03. Detalle crédito social					54	6%
05. Reclamo de devolución de pagos en exceso	1				14	0%
06. Pago Licencia Medica	38				2377	4%
07. Recalculo Licencia Medica					267	3%
08. Solicitud información de beneficios o campañas					5	100%
09. Reclamo Campañas Beneficios					9	100%
10. Reclamo por bonificaciones	5				15	60%
11. Consulta de Bonificaciones	1				71	100%
13. Reembolsos médicos					12	100%
14. Cobranza telefónica Crédito Social			1		11	100%
17. Sobre convenios y/o descuentos					6	100%
19. Solicitud de Afiliación					1	0%
21. Pago asignación familiar	3				69	93%
22. Activación cargas Familiares					9	100%
23. Mala atención en sucursal, Call Center	1					0%
29. Solicitud Clave Virtual					76	96%
30. solicita información					282	54%
31. Solicitud Certificados					18	39%
32. Reclamo seguros					3	0%
33. Reclamo Campaña venta Crédito			1		34	100%
34. Otro					1	0%

CAUSAS	AFILIADO					
	PASIVO					
	SUSESO		SERNAC		Internos	%
	Reclamo	Consulta	Reclamo	Consulta	Caja 18 Reclamo/Consulta	CUMPLIMIENTO RESPUESTA
01. Reclamo Cobros indebidos/excesos	3				1	0%
02. Solicitud de crédito social					29	0%
03. Detalle crédito social					18	6%
05. Reclamo de devolución de pagos en exceso			1		23	0%
06. Pago Licencia Medica					6	0%
08. Solicitud información de beneficios o campañas					7	100%
09. Reclamo Campañas Beneficios					6	100%
10. Reclamo por bonificaciones					1	100%
11. Consulta de Bonificaciones					11	100%
13. Reembolsos médicos					5	100%
14. Cobranza telefónica Crédito Social					1	100%
17. Sobre convenios y/o descuentos					2	100%
18. Desafiliación/Afiliación engañosa	3				16	95%
22. Activación cargas Familiares					2	100%
25. Devolución 1%					2	100%
26. Reclamos por canjes de puntos dorados					4	100%
27. Información del programa de puntos dorados					3	100%
29. Solicitud Clave Virtual					7	100%
30. solicita información					64	45%
31. Solicitud Certificados					1	0%
33. Reclamo Campaña venta Crédito					7	100%

CAUSAS	AFILIADO					
	OTROS					
	SUSESO		SERNAC		Internos	%
	Reclamo	Consulta	Reclamo	Consulta	Caja 18 Reclamo/Consulta	CUMPLIMIENTO RESPUESTA
01. Reclamo Cobros indebidos/excesos	16		5		3	50%
02. Solicitud de crédito social					10	0%
03. Detalle crédito social					98	5%
05. Reclamo de devolución de pagos en exceso			2		43	0%
06. Pago Licencia Medica	7				471	5%
07. Recalculo Licencia Medica					17	0%
08. Solicitud información de beneficios o campañas					1	100%
09. Reclamo Campañas Beneficios					11	100%
10. Reclamo por bonificaciones	1				1	50%
11. Consulta de Bonificaciones					20	100%
13. Reembolsos médicos					2	100%
14. Cobranza telefónica Crédito Social					83	100%
15. Si la persona está en DICOM			2		11	100%
17. Sobre convenios y/o descuentos					3	100%
18. Desafiliación/Afiliación engañosa					3	67%
19. Solicitud de Afiliación					14	0%
21. Pago asignación familiar	1				12	85%
22. Activación cargas Familiares					3	100%
23. Mala atención en sucursal, Call Center					1	0%
25. Devolución 1%	1				5	83%
26. Reclamos por canjes de puntos dorados					2	100%
27. Información del programa de puntos dorados					2	100%
29. Solicitud Clave Virtual					28	96%
30. solicita información					328	59%
31. Solicitud Certificados					31	10%
32. Reclamo seguros					9	44%
33. Reclamo Campaña venta Crédito					34	100%
34. Otro					2	50%