

**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	50%
02. Solicitud de crédito social					60	0%
03. Detalle crédito social	1				40	32%
05. Reclamo de devolución de pagos en exceso					19	0%
06. Pago Licencia Medica	21				1698	14%
07. Recalculo Licencia Medica					109	9%
08. Solicitud información de beneficios o campañas					4	100%
09. Reclamo Campañas Beneficios					16	94%
10. Reclamo por bonificaciones	1				9	80%
11. Consulta de Bonificaciones					23	100%
13. Reembolsos médicos					18	100%
14. Cobranza telefónica Crédito Social					10	100%
15. Si la persona está en DICOM					3	100%
16. Problema con prestadores					1	100%
17. Sobre convenios y/o descuentos					11	100%
21. Pago asignación familiar	4				57	95%
22. Activación cargas Familiares					12	100%
23. Mala atención en sucursal, Call Center					5	0%
29. Solicitud Clave Virtual					77	99%
30. solicita información					174	54%
31. Solicitud Certificados					25	12%
32. Reclamo seguros	1				6	57%
33. Reclamo Campaña venta Crédito					32	100%
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	1		1		3	0%
02. Solicitud de crédito social					32	0%
03. Detalle crédito social	1				3	25%
05. Reclamo de devolución de pagos en exceso					22	5%
06. Pago Licencia Medica					7	14%
09. Reclamo Campañas Beneficios					10	80%
10. Reclamo por bonificaciones					1	100%
11. Consulta de Bonificaciones					8	100%
13. Reembolsos médicos					4	100%
14. Cobranza telefónica Crédito Social					3	100%
16. Problema con prestadores					2	100%
17. Sobre convenios y/o descuentos					7	100%
18. Desafiliación/Afiliación engañosa					10	90%
23. Mala atención en sucursal, Call Center					1	0%
25. Devolución 1%					3	100%
26. Reclamos por canjes de puntos dorados					3	100%
27. Información del programa de puntos dorados					2	100%
30. solicita información					54	54%
31. Solicitud Certificados					6	0%
33. Reclamo Campaña venta Crédito					11	100%

CAUSAS	AFILIADO					
	OTROS					
	SUSESO		SERNAC		Internos	%
	Reclamo	Consulta	Reclamo	Consulta	Caja 18 Reclamo/Consulta	CUMPLIMIENTO RESPUESTA
01. Reclamo Cobros indebidos/excesos	7		8		2	35%
02. Solicitud de crédito social					19	5%
03. Detalle crédito social	1				111	31%
05. Reclamo de devolución de pagos en exceso	1				26	0%
06. Pago Licencia Medica	6				413	14%
07. Recalculo Licencia Medica					8	0%
09. Reclamo Campañas Beneficios					14	100%
10. Reclamo por bonificaciones	2				1	33%
11. Consulta de Bonificaciones					8	100%
13. Reembolsos médicos					2	100%
14. Cobranza telefónica Crédito Social			2		99	99%
15. Si la persona está en DICOM					9	100%
17. Sobre convenios y/o descuentos					2	100%
18. Desafiliación/Afiliación engañosa					1	100%
19. Solicitud de Afiliación					11	27%
21. Pago asignación familiar					21	90%
22. Activación cargas Familiares	1				6	100%
23. Mala atención en sucursal, Call Center					2	0%
25. Devolución 1%					3	0%
26. Reclamos por canjes de puntos dorados					2	100%
27. Información del programa de puntos dorados					1	100%
29. Solicitud Clave Virtual					20	100%
30. solicita información					273	55%
31. Solicitud Certificados	1				61	6%
32. Reclamo seguros					17	47%
33. Reclamo Campaña venta Crédito			1		25	92%
34. Otro					3	33%