

**ESTADISTICA RECLAMOS Y CONSULTAS POR AFILIADOS Y 3ROS CAJA 18**

CAUSAS	AFILIADO					
	ACTIVO					
	SUSESO		SERNAC		Internos	% CUMPLIMIENTO
	Reclamo	Consulta	Reclamo	Consulta	Caja 18 Reclamo/Consulta	
01. Reclamo Cobros indebidos/excesos			2		2	75%
02. Solicitud de crédito social					8	75%
03. Detalle crédito social					10	30%
05. Reclamo de devolución de pagos en exceso					1	0%
06. Pago Licencia Medica	4				257	70%
07. Recalculo Licencia Medica					28	50%
09. Reclamo Campañas Beneficios					6	33%
11. Consulta de Bonificaciones					2	0%
14. Cobranza telefónica Crédito Social					3	100%
21. Pago asignación familiar	1				7	88%
22. Activación cargas Familiares					6	100%
23. Mala atención en sucursal, Call Center					5	40%
24. Bloqueo empresa					1	0%
29. Solicitud Clave Virtual					5	80%
30. solicita información					17	41%
31. Solicitud Certificados					1	100%
32. Reclamo seguros					1	100%
33. Reclamo Campaña venta Crédito			1		24	56%
34. Otro					2	0%

CAUSAS	AFILIADO					
	PASIVO					
	SUSESO		SERNAC		Internos	% CUMPLIMIENTO
	Reclamo	Consulta	Reclamo	Consulta	Caja 18 Reclamo/Consulta	
01. Reclamo Cobros indebidos/excesos	3				1	25%
05. Reclamo de devolución de pagos en exceso					2	0%
06. Pago Licencia Medica					1	100%
09. Reclamo Campañas Beneficios					4	75%
11. Consulta de Bonificaciones					1	100%
14. Cobranza telefónica Crédito Social					1	0%
18. Desafiliación/Afiliación engañosa					2	0%
27. Información del programa de puntos dorados					1	100%
30. solicita información					1	100%
32. Reclamo seguros					2	100%
33. Reclamo Campaña venta Crédito					10	40%

CAUSAS	AFILIADO					
	OTROS					
	SUSESO		SERNAC		Internos	% CUMPLIMIENTO
	Reclamo	Consulta	Reclamo	Consulta	Caja 18 Reclamo/Consulta	
01. Reclamo Cobros indebidos/excesos	15		7		4	50%
02. Solicitud de crédito social					2	50%
03. Detalle crédito social	4				11	67%
05. Reclamo de devolución de pagos en exceso					6	0%
06. Pago Licencia Medica	3				65	71%
07. Recalculo Licencia Medica					2	100%
09. Reclamo Campañas Beneficios					3	0%
14. Cobranza telefónica Crédito Social			2		42	98%
16. Problema con prestadores			1			100%
18. Desafiliación/Afiliación engañosa					1	0%
21. Pago asignación familiar	2					50%
23. Mala atención en sucursal, Call Center			1		5	17%
25. Devolución 1%		1			1	50%
27. Información del programa de puntos dorados					1	100%
29. Solicitud Clave Virtual					1	100%
30. solicita información					6	50%
31. Solicitud Certificados					1	0%
33. Reclamo Campaña venta Crédito			1		14	93%
34. Otro					3	33%