

**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		2			67%
02. Solicitud de crédito social	1				62	0%
03. Detalle crédito social					18	33%
05. Reclamo de devolución de pagos en exceso					11	9%
06. Pago Licencia Medica	25				1078	37%
07. Recalculo Licencia Medica					73	45%
08. Solicitud información de beneficios o campañas					5	60%
09. Reclamo Campañas Beneficios					9	89%
10. Reclamo por bonificaciones	11				14	52%
11. Consulta de Bonificaciones					55	75%
13. Reembolsos médicos					6	100%
14. Cobranza telefónica Crédito Social			1		8	100%
15. Si la persona está en DICOM					1	100%
17. Sobre convenios y/o descuentos					1	100%
19. Solicitud de Afiliación					4	25%
21. Pago asignación familiar					48	92%
22. Activación cargas Familiares					16	100%
23. Mala atención en sucursal, Call Center					5	0%
29. Solicitud Clave Virtual					56	100%
30. solicita información					244	56%
31. Solicitud Certificados					7	57%
32. Reclamo seguros					6	67%
33. Reclamo Campaña venta Crédito			4		30	100%
34. Otro					1	100%

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					23	0%
03. Detalle crédito social					8	0%
05. Reclamo de devolución de pagos en exceso					7	0%
06. Pago Licencia Medica					4	75%
08. Solicitud información de beneficios o campañas					5	60%
09. Reclamo Campañas Beneficios					6	83%
10. Reclamo por bonificaciones					5	100%
11. Consulta de Bonificaciones					8	75%
12. Reclamos Reembolsos médicos					2	100%
13. Reembolsos médicos					1	100%
14. Cobranza telefónica Crédito Social					1	100%
17. Sobre convenios y/o descuentos					2	100%
18. Desafiliación/Afiliación engañosa					2	100%
26. Reclamos por canjes de puntos dorados					1	100%
27. Información del programa de puntos dorados					3	100%
29. Solicitud Clave Virtual					3	100%
30. solicita información					75	47%
31. Solicitud Certificados					1	0%
33. Reclamo Campaña venta Crédito					2	100%

CAUSAS	AFILIADO					
	OTROS					
	SUSESO		SERNAC		Internos	%
	Reclamo	Consulta	Reclamo	Consulta	Caja 18 Reclamo/Consulta	CUMPLIMIENTO RESPUESTA
01. Reclamo Cobros indebidos/excesos	8		1		2	45%
02. Solicitud de crédito social					18	6%
03. Detalle crédito social	2				82	43%
05. Reclamo de devolución de pagos en exceso			1		21	14%
06. Pago Licencia Medica	4				246	36%
07. Recalculo Licencia Medica					15	20%
08. Solicitud información de beneficios o campañas					3	100%
09. Reclamo Campañas Beneficios					12	100%
10. Reclamo por bonificaciones	2				2	50%
11. Consulta de Bonificaciones					12	75%
13. Reembolsos médicos					1	100%
14. Cobranza telefónica Crédito Social				5	56	100%
15. Si la persona está en DICOM					5	100%
18. Desafiliación/Afiliación engañosa	1				1	50%
19. Solicitud de Afiliación					4	0%
21. Pago asignación familiar					20	85%
22. Activación cargas Familiares					1	100%
23. Mala atención en sucursal, Call Center					2	0%
25. Devolución 1%					5	100%
26. Reclamos por canjes de puntos dorados					5	100%
27. Información del programa de puntos dorados					1	100%
29. Solicitud Clave Virtual					10	100%
30. solicita información			1		235	51%
31. Solicitud Certificados					23	26%
32. Reclamo seguros			1		13	79%
33. Reclamo Campaña venta Crédito			3		41	100%