

ESTADISTICA RECLAMOS Y CONSULTAS POR AFILIADOS Y 3ROS CAJA 18

CAUSAS	AFILIADO					
	ACTIVO					
	SUSESO		SERNAC		Internos Caja 18	%
	Reclamo	Consulta	Reclamo	Consulta	Reclamo/Consulta	CUMPLIMIENTO RESPUESTA
ACTIVACIÓN CARGAS FAMILIARES					5	80%
COBRANZA TELEFÓNICA CRÉDITO SOCIAL					1	100%
CONSULTA BENEFICIOS O BONIFICACIONES					7	57%
CONSULTA DE BONIFICACIONES EXTERNAS	8	3			1	100%
DETALLE CRÉDITO SOCIAL	4		2		9	100%
DOCUMENTOS ENTREGADOS Y LICENCIA SIN PAGO	6	2	1			100%
INFORMACIÓN DE REEMBOLSOS MÉDICOS					12	100%
OTRO MOTIVO	1				45	93%
PAGO ASIGNACIÓN FAMILIAR	1				3	75%
PROBLEMA CON PRESTADORES					2	100%
RECHAZO LICENCIA MÉDICA					1	100%
RECLAMO CAMPAÑA VENTA CRÉDITO			5		1	100%
RECLAMO COBRO DE BONIFICACIONES INTERNA					1	100%
RECLAMO COBROS INDEBIDOS/EXCESOS			1		2	100%
SI LA PERSONA ESTÁ EN DICOM					1	100%
SOLICITA BLOQUEO DE SU NÚMERO TELEFÓNICO					1	100%
SOLICITA DEPÓSITO EN CUENTA					1	100%
SOLICITA INFORMACIÓN		1			146	13%
SOLICITA INFORMACIÓN DE CAMPAÑAS					1	100%
SOLICITA INFORMACIÓN DE CONVENIOS					11	91%
SOLICITA INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU LM	3				121	96%
SOLICITA INFORMACIÓN FECHA DE PAGO	2	1			46	96%
SOLICITA RECÁLULO	2		1		2	40%
SOLICITUD CLAVE VIRTUAL					18	100%
SOLICITUD DE CRÉDITO SOCIAL					152	100%
CAUSAS	AFILIADO					
	PENSIONADO					
	SUSESO		SERNAC		Internos Caja 18	%
	Reclamo	Consulta	Reclamo	Consulta	Reclamo/Consulta	CUMPLIMIENTO RESPUESTA
CONSULTA BENEFICIOS O BONIFICACIONES					2	50%
DESAFILIACIÓN/AFILIACIÓN ENGAÑOSA					4	100%
DETALLE CRÉDITO SOCIAL	1				1	100%
INFORMACIÓN DE REEMBOLSOS MÉDICOS					6	100%
INFORMACIÓN DEL PROGRAMA DE PUNTOS DORADOS					1	100%
RECLAMO CAMPAÑA VENTA CRÉDITO					1	100%
RECLAMOS POR CANJES DE PUNTOS DORADOS					1	100%
SOLICITA INFORMACIÓN			2		36	21%
SOLICITA INFORMACIÓN DE CONVENIOS					2	100%
SOLICITA INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU LM					1	100%
SOLICITUD CLAVE VIRTUAL					4	100%
CAUSAS	AFILIADO					
	OTROS					
	SUSESO		SERNAC		Internos Caja 18	%
	Reclamo	Consulta	Reclamo	Consulta	Reclamo/Consulta	CUMPLIMIENTO RESPUESTA
ACTIVACIÓN CARGAS FAMILIARES	1				3	75%
COBRANZA TELEFÓNICA CRÉDITO SOCIAL	1		4		7	100%
CONSULTA BENEFICIOS O BONIFICACIONES					2	100%
DETALLE CRÉDITO SOCIAL	4	2	2	1	12	29%
INFORMACIÓN DE REEMBOLSOS MÉDICOS					2	100%
OTRO MOTIVO	1				31	100%
PAGO ASIGNACIÓN FAMILIAR					1	100%
RECLAMO CAMPAÑA VENTA CRÉDITO			2		2	100%
RECLAMO COBROS INDEBIDOS/EXCESOS			1		4	20%
SI LA PERSONA ESTÁ EN DICOM					2	100%
SOLICITA DEPÓSITO EN CUENTA					1	100%
SOLICITA INFORMACIÓN			2		196	20%
SOLICITA INFORMACIÓN DE CONVENIOS					21	100%
SOLICITA INFORMACIÓN DEL ESTADO DE SU LM					22	100%
SOLICITA INFORMACIÓN FECHA DE PAGO	1				2	100%
SOLICITUD CERTIFICADOS					3	100%
SOLICITUD CLAVE VIRTUAL					6	100%