

# Compendio de Normas del Seguro Social de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales

---

/ LIBRO VII. ASPECTOS OPERACIONALES Y ADMINISTRATIVOS / TÍTULO III. Difusión y transparencia / B. Información en sitios web / CAPÍTULO I. Contenido de publicación en sitio web / 11. Estadística del registro de consultas y reclamos

## 11. Estadística del registro de consultas y reclamos

Se deberá incluir estadística de las consultas y reclamos de acuerdo a las definiciones establecidas en la Letra G, Título III, de este Libro VII. La información deberá ser actualizada mensualmente, la cual contendrá una tabla con el número de casos desagregado por las diferentes categorías del registro de consultas y reclamos, específicamente deberá completar el cuadro expuesto en el Anexo N°15 "Estadística del registro de consultas y reclamos, el que posee los siguientes campos:

- a) Tipo de presentación;
- b) Calidad de Presentación;
- c) Tipo de causante;
- d) Clasificación de la presentación;
- e) Origen de presentación, y
- f) Canal de recepción.

Se considerará buena práctica, generar otras aperturas de información en la cual se crucen las diferentes desagregaciones y categorías.

---