



ESTADISTICA RECLAMOS Y CONSULTAS POR AFILIADOS Y 3ROS CAJA 18

AFILIADO							
ACTIVO							
CAUSAS	SUSESO		SERNAC		Internos Caja 18		%
	Reclamo	Consulta	Reclamo	Consulta	Reclamo	Consulta	CUMPLIMIENTO
							RESPUESTA
ACTIVACION DE CARGAS FAMILIARES					1	16	100%
ATENCION LENTA					4		100%
CALCULO DE LICENCIA					1	3	33%
CLAVE VIRTUAL					1	13	100%
COBROS EXCESIVOS	3		1				50%
COBROS INDEBIDOS (LLAMADOS)	13		14		36		89%
DETALLE DE CREDITO	9		5		8	43	88%
DEVOLUCIÓN PAGOS EN EXCESO			1		3		75%
DICOM	1		3		5	1	90%
INFORMACION CENTRO MEDICO					1	6	86%
MALA ATENCIÓN					11		73%
PAGO DE ASIGNACION FAMILIAR						4	100%
PAGO DE BONO	2				1	12	100%
PAGO DE LICENCIA MEDICA	13				15	70	92%
REEMBOLSO						1	100%
SOLICITA CERTIFICADO						6	100%
SOLICITA INFORMACIÓN BENEFICIOS			1			13	93%
SOLICITA INFORMACIÓN CRC /CRV						4	100%
SOLICITUD DE AFILIACION						1	0%
SOLICITUD DE CREDITO					7	25	75%

AFILIADO							
PASIVO							
CAUSAS	SUSESO		SERNAC		Internos Caja 18		%
	Reclamo	Consulta	Reclamo	Consulta	Reclamo	Consulta	CUMPLIMIENTO
							RESPUESTA
CLAVE VIRTUAL						1	100%
COBROS INDEBIDOS (LLAMADOS)	1						100%
DETALLE DE CREDITO						2	0%
DEVOLUCIÓN PAGOS EN EXCESO						1	100%
INFORMACION CENTRO MEDICO						1	100%
REEMBOLSO					1		100%
SOLICITA INFORMACIÓN BENEFICIOS						1	100%
SOLICITUD DE CREDITO					1	2	67%

OTROS							
(3ROS)							
CAUSAS	SUSESO		SERNAC		Internos Caja 18		%
	Reclamo	Consulta	Reclamo	Consulta	Reclamo	Consulta	CUMPLIMIENTO
							RESPUESTA
ACTIVACION DE CARGAS FAMILIARES						1	100%
CLAVE VIRTUAL						1	100%
COBROS INDEBIDOS (LLAMADOS)	1				15		94%
DESAFILIACION - AFIL. ENGAÑOSA					1		0%
DETALLE DE CREDITO	4				4	31	97%
DEVOLUCIÓN PAGOS EN EXCESO					1		100%
DICOM					4		100%
MALA ATENCIÓN					1		100%
PAGO DE BONO					1		100%
PAGO DE LICENCIA MEDICA						1	100%
SOLICITA INFORMACIÓN BENEFICIOS						9	100%
SOLICITUD DE AFILIACION					2	5	14%
SOLICITUD DE CREDITO					1	1	50%