

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

CAUSAS	AFILIADO							% CUMPLIMIENTO RESPUESTA
	SUSESO		SERNAC		Internos Caja 18			
	Reclamo	Consulta	Reclamo	Consulta	Reclamo	Consulta		
ACTIVACION DE CARGAS FAMILIARES	1				1	13	87%	
ATENCION LENTA					3		100%	
CALCULO DE LICENCIA					1		100%	
CLAVE VIRTUAL						14	100%	
COBROS EXCESIVOS	2		2		2	1	100%	
COBROS INDEBIDOS (LLAMADOS)	12		12		15		87%	
DESAFILIACION - AFIL. ENGAÑOSA			1		1	1	67%	
DETALLE DE CREDITO	12		3		4	29	73%	
DICOM	1		3		2		100%	
REEMBOLSO					1	1	100%	
OTROS					1	3	100%	
MALA ATENCIÓN					11		82%	
MALA INFORMACION					1		100%	
PAGO DE ASIGNACION FAMILIAR						3	100%	
PAGO DE BONO	1					5	50%	
PAGO DE CREDITO			1			1	100%	
PAGO DE LICENCIA MEDICA	15		1		12	63	93%	
INFORMACION CENTRO MEDICO						5	100%	
SOLICITA INFORMACIÓN CRC /CRV					1	6	86%	
SOLICITA INFORMACIÓN BENEFICIOS	1				2	23	88%	
SOLICITA CERTIFICADO						1	100%	
SOLICITUD DE AFILIACION	1					1	50%	
SOLICITUD DE CREDITO					10	34	80%	
DEVOLUCIÓN PAGOS EN EXCESO			1		2	3	50%	

CAUSAS	AFILIADO							% CUMPLIMIENTO RESPUESTA
	SUSESO		SERNAC		Internos Caja 18			
	Reclamo	Consulta	Reclamo	Consulta	Reclamo	Consulta		
COBROS EXCESIVOS					1		100%	
COBROS INDEBIDOS (LLAMADOS)	1				2		0%	
DESAFILIACION - AFIL. ENGAÑOSA	2						100%	
DETALLE DE CREDITO	4				1	2	43%	
MALA ATENCIÓN					1		0%	
MALA INFORMACION					1		0%	
PAGO DE BONO	1						100%	
SOLICITA INFORMACIÓN BENEFICIOS						1	100%	
SOLICITUD DE CREDITO						4	100%	

CAUSAS	OTROS (3ROS)							% CUMPLIMIENTO RESPUESTA
	SUSESO		SERNAC		Internos Caja 18			
	Reclamo	Consulta	Reclamo	Consulta	Reclamo	Consulta		
ACTIVACION DE CARGAS FAMILIARES						1	100%	
COBROS EXCESIVOS					1		100%	
COBROS INDEBIDOS (LLAMADOS)					15		80%	
DETALLE DE CREDITO					2	10	83%	
DICOM						1	100%	
OTROS						3	33%	
PAGO DE LICENCIA MEDICA					1	1	100%	
SOLICITA INFORMACIÓN CRC /CRV						2	0%	
SOLICITA INFORMACIÓN BENEFICIOS						1	100%	
SOLICITUD DE AFILIACION						6	67%	
SOLICITA CERTIFICADO						1	0%	
SOLICITUD DE CREDITO						2	100%	
DEVOLUCIÓN PAGOS EN EXCESO					1		0%	