

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
ACTIVACION DE CARGAS FAMILIARES						6	100%
CALCULO DE LICENCIA					1	1	100%
CLAVE VIRTUAL						9	100%
COBROS EXCESIVOS	4		7				91%
COBROS INDEBIDOS (LLAMADOS)	17	1	7		25	5	91%
DESAFILIACION - AFIL. ENGAÑOSA	2	1			4		86%
DETALLE DE CREDITO	11	2	5		5	24	87%
DICOM	5		2				71%
OTROS				1		1	100%
MALA ATENCIÓN					16		88%
MALA INFORMACION					4		100%
PAGO DE BONO						4	100%
PAGO DE CREDITO						1	100%
PAGO DE LICENCIA MEDICA	14	1			13	80	93%
INFORMACION CENTRO MEDICO						3	100%
SOLICITA INFORMACIÓN BENEFICIOS					1	12	85%
SOLICITUD DE AFILIACION						1	100%
SOLICITUD DE CREDITO					6	25	74%
DEVOLUCIÓN PAGOS EN EXCESO		1	2		1	3	57%

CAUSAS	AFILIADO						
	PASIVO						
	SUSESO		SERNAC		Internos Caja 18		%
	Reclamo	Consulta	Reclamo	Consulta	Reclamo	Consulta	CUMPLIMIENTO RESPUESTA
CLAVE VIRTUAL						1	0%
COBROS INDEBIDOS (LLAMADOS)			1				100%
DESAFILIACION - AFIL. ENGAÑOSA					1		100%
DETALLE DE CREDITO						2	100%
OTROS						1	100%
PAGO DE BONO					1		100%
DEVOLUCIÓN PAGOS EN EXCESO					2		0%
SOLICITA INFORMACIÓN BENEFICIOS						1	100%
SOLICITA INFORMACIÓN CRC /CRV						1	100%
SOLICITUD DE CREDITO						3	100%

CAUSAS	OTROS (3ROS)						
	SUSESO		SERNAC		Internos Caja 18		%
	Reclamo	Consulta	Reclamo	Consulta	Reclamo	Consulta	CUMPLIMIENTO RESPUESTA
	COBROS INDEBIDOS (LLAMADOS)					24	2
DETALLE DE CREDITO					3	9	92%
DICOM					4		100%
OTROS					1		100%
MALA ATENCIÓN					1		100%
PAGO DE LICENCIA MEDICA					1	5	83%
INFORMACION CENTRO MEDICO						2	100%
SOLICITA INFORMACIÓN CRC /CRV						2	50%
SOLICITA INFORMACIÓN BENEFICIOS						3	67%
SOLICITUD DE AFILIACION					1	2	100%
SOLICITUD DE CREDITO						4	100%