

ESTADISTICA RECLAMOS Y CONSULTAS POR AFILIADOS Y 3ROS CAJA 18

AFILIADO							
ACTIVO							
CAUSAS	SUSESO		SERNAC		Internos Caja 18		% CUMPLIMIENTO
	Reclamo	Consulta	Reclamo	Consulta	Reclamo	Consulta	RESPUESTA
ACTIVACION DE CARGAS FAMILIARES					1	12	92%
ATENCION LENTA					3		67%
CALCULO DE LICENCIA					1		100%
CLAVE VIRTUAL						26	100%
COBROS EXCESIVOS	4	1	1		1	1	50%
COBROS INDEBIDOS (LLAMADOS)	14		6		17		97%
DESAFILIACION - AFIL. ENGAÑOSA	3	1			2		100%
DETALLE DE CREDITO	8		2		2	23	77%
DICOM			2		3		80%
REEMBOLSO						2	50%
OTROS	1	1				2	100%
MALA ATENCIÓN					9		44%
MALA INFORMACION					1		100%
PAGO DE ASIGNACION FAMILIAR						9	89%
PAGO DE BONO	1		1		7	11	100%
PAGO DE LICENCIA MEDICA	13				22	74	92%
INFORMACION CENTRO MEDICO					1	3	50%
SOLICITA INFORMACIÓN CRC /CRV						1	100%
SOLICITA INFORMACIÓN BENEFICIOS					1	20	90%
SOLICITA CERTIFICADO						1	0%
SOLICITUD DE AFILIACION						3	33%
SOLICITUD DE CREDITO					11	17	79%
DEVOLUCIÓN PAGOS EN EXCESO	2		1			2	80%

AFILIADO							
PASIVO							
CAUSAS	SUSESO		SERNAC		Internos Caja 18		% CUMPLIMIENTO
	Reclamo	Consulta	Reclamo	Consulta	Reclamo	Consulta	RESPUESTA
COBROS EXCESIVOS	2						100%
COBROS INDEBIDOS (LLAMADOS)	2						100%
DESAFILIACION - AFIL. ENGAÑOSA	2		1		1	1	80%
DESAFILIACION/ DEVOLUCION 1%						1	100%
DETALLE DE CREDITO	2						100%
PAGO DE LICENCIA MEDICA						1	100%
SOLICITA INFORMACIÓN BENEFICIOS						1	100%
INFORMACION CENTRO MEDICO						1	100%
SOLICITA INFORMACIÓN CRC /CRV						1	0%
SOLICITUD DE CREDITO					1	1	50%

OTROS (3ROS)							
CAUSAS	SUSESO		SERNAC		Internos Caja 18		% CUMPLIMIENTO
	Reclamo	Consulta	Reclamo	Consulta	Reclamo	Consulta	RESPUESTA
ACTIVACION DE CARGAS FAMILIARES					1	1	100%
CLAVE VIRTUAL						1	100%
COBROS EXCESIVOS	1					1	100%
COBROS INDEBIDOS (LLAMADOS)	3		1		13	2	95%
DETALLE DE CREDITO	1				2	29	94%
DICOM					2		100%
OTROS					1	1	100%
PAGO DE ASIGNACION FAMILIAR						1	100%
PAGO DE BONO						1	100%
PAGO DE LICENCIA MEDICA					4	3	100%
SOLICITA INFORMACIÓN BENEFICIOS						7	100%
SOLICITUD DE AFILIACION						7	29%
SOLICITUD DE CREDITO						3	33%