

## 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					2	13	93%
ATENCION LENTA					1		100%
CALCULO DE LICENCIA					2	1	100%
CLAVE VIRTUAL					5	20	96%
COBROS EXCESIVOS	1				2	1	50%
COBROS INDEBIDOS (LLAMADOS)	10		9		41	1	92%
DESAFILIACION - AFIL. ENGAÑOSA	1				2		33%
DESAFILIACION/ DEVOLUCION 1%			2				100%
DETALLE DE CREDITO	9		7		12	65	90%
DEVOLUCIÓN PAGOS EN EXCESO	1				4	8	69%
DICOM			2		5		86%
INFORMACION CENTRO MEDICO					1	5	100%
MALA ATENCIÓN					11		45%
MALA INFORMACION					1		100%
PAGO DE ASIGNACION FAMILIAR	1				2	2	100%
PAGO DE BONO	1				1	11	92%
PAGO DE LICENCIA MEDICA	8				32	78	97%
REEMBOLSO						3	100%
SOLICITA CERTIFICADO						1	100%
SOLICITA INFORMACIÓN BENEFICIOS					4	11	87%
SOLICITA INFORMACIÓN CRC /CRV						6	100%
SOLICITUD DE AFILIACION					1	34	40%
SOLICITUD DE CREDITO					7	57	73%

AFILIADO							
PASIVO							
CAUSAS	SUSESO		SERNAC		Internos Caja 18		% CUMPLIMIENTO
	Reclamo	Consulta	Reclamo	Consulta	Reclamo	Consulta	RESPUESTA
COBROS INDEBIDOS (LLAMADOS)	1				1		100%
DESAFILIACION/ DEVOLUCION 1%				1	1		100%
DETALLE DE CREDITO						1	100%
DEVOLUCIÓN PAGOS EN EXCESO					1		100%
PAGO DE LICENCIA MEDICA					1	1	100%
SOLICITA INFORMACIÓN BENEFICIOS					1		100%
SOLICITUD DE AFILIACION						1	100%
SOLICITUD DE CREDITO					1	3	100%

OTROS (3ROS)							
CAUSAS	SUSESO		SERNAC		Internos Caja 18		% CUMPLIMIENTO
	Reclamo	Consulta	Reclamo	Consulta	Reclamo	Consulta	RESPUESTA
COBROS INDEBIDOS (LLAMADOS)					38		100%
DETALLE DE CREDITO						1	100%
OTROS					1		0%
SOLICITA INFORMACIÓN BENEFICIOS						5	100%
SOLICITUD DE AFILIACION						18	39%