ESTADISTICA RECLAMOS Y CONSULTAS POR AFILIADOS Y 3ROS CAJA 18

	AFILIADO ACTIVO						
CAUSAS	SUSESO		SERNAC		Internos Caja 18		% CUMPLIMIENTO RESPUESTA
	Reclamo	Consulta	Reclamo	Consulta	Reclamo	Consulta	
ACTIVACION DE CARGAS FAMILIARES	1				2	13	94%
ATENCION LENTA					1		100%
CALCULO DE LICENCIA					4	2	100%
CLAVE VIRTUAL					2	14	88%
COBROS EXCESIVOS	5		2		4	1	50%
COBROS INDEBIDOS (LLAMADOS)	16		9		35	2	84%
DESAFILIACION - AFIL. ENGAÑOSA	1				2		67%
DESAFILIACION/ DEVOLUCION 1%					1		100%
DETALLE DE CREDITO	10		5		13	44	81%
DEVOLUCIÓN PAGOS EN EXCESO	4		1		4	1	60%
DICOM			2		6	3	100%
INFORMACION CENTRO MEDICO						3	100%
MALA ATENCIÓN					7		43%
MALA INFORMACION					3		100%
OTROS					1	1	0%
PAGO DE ASIGNACION FAMILIAR	1				2	8	91%
PAGO DE BONO	1				4	6	100%
PAGO DE CREDITO	2		1		4	8	87%
PAGO DE LICENCIA MEDICA	11		1		68	86	94%
REEMBOLSO						3	100%
SOLICITA CERTIFICADO						6	83%
SOLICITA INFORMACIÓN BENEFICIOS					3	20	78%
SOLICITA INFORMACIÓN CRC /CRV						8	100%
SOLICITUD DE AFILIACION						69	49%
SOLICITUD DE CREDITO					1	63	70%

	AFILIADO PASIVO						
CAUSAS	SUSESO		SERNAC		Internos Caja 18		% CUMPLIMIENTO RESPUESTA
	Reclamo	Consulta	Reclamo	Consulta	Reclamo	Consulta	
CALCULO DE LICENCIA					1		100%
DESAFILIACION - AFIL. ENGAÑOSA					1		0%
SOLICITA INFORMACIÓN BENEFICIOS					1		100%
SOLICITUD DE CREDITO						1	100%

	OTROS (3ROS)						
CAUSAS	SUSESO		SERNAC		Internos Caja 18		% CUMPLIMIENTO RESPUESTA
	Reclamo	Consulta	Reclamo	Consulta	Reclamo	Consulta	
ATENCION LENTA					1		100%
COBROS INDEBIDOS (LLAMADOS)					14		100%
DEVOLUCIÓN PAGOS EN EXCESO					2		100%
SOLICITA INFORMACIÓN BENEFICIOS						4	100%
SOLICITUD DE AFILIACION						8	50%