

ESTADISTICA RECLAMOS Y CONSULTAS POR AFILIADOS Y 3ROS CAJA 18

AFILIADO							
ACTIVO							
CAUSAS	SUSESO		SERNAC		Internos		% CUMPLIMIENTO
					Caja 18		
	Reclamo	Consulta	Reclamo	Consulta	Reclamo	Consulta	RESPUESTA
ACTIVACION DE CARGAS FAMILIARES					1	4	100%
CALCULO DE LICENCIA					1		100%
CLAVE VIRTUAL					2	17	100%
COBROS INDEBIDOS (LLAMADOS)	5		12		19	2	89%
DESAFILIACION - AFIL. ENGAÑOSA	1						100%
DETALLE DE CREDITO	11		5		9	46	82%
DEVOLUCIÓN PAGOS EN EXCESO					2	2	75%
DICOM	1		1		2		100%
INFORMACION CENTRO MEDICO						3	100%
MALA ATENCIÓN					6		100%
MALA INFORMACION					1		100%
OTROS	1				1	1	33%
PAGO DE ASIGNACION FAMILIAR	1				1	5	86%
PAGO DE BONO						7	57%
PAGO DE CREDITO					4	3	43%
PAGO DE LICENCIA MEDICA	7	1			25	73	95%
SOLICITA CERTIFICADO	1				1	9	73%
SOLICITA INFORMACIÓN BENEFICIOS					4	26	93%
SOLICITA INFORMACIÓN CRC /CRV						2	100%
SOLICITUD DE CREDITO	1				7	46	74%

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

OTROS							
(3ROS)							
CAUSAS	SUSESO		SERNAC		Internos		% CUMPLIMIENTO
					Caja 18		
	Reclamo	Consulta	Reclamo	Consulta	Reclamo	Consulta	RESPUESTA
COBROS INDEBIDOS (LLAMADOS)			2		26		100%
DESAFILIACION/ DEVOLUCION 1%					1		0%
DETALLE DE CREDITO					1	1	50%
DICOM					2		100%
MALA ATENCIÓN					1		0%
PAGO DE LICENCIA MEDICA					1		100%
SOLICITA INFORMACIÓN BENEFICIOS					1	1	100%
SOLICITUD DE AFILIACION	1					26	59%
SOLICITUD DE CREDITO						1	100%