

ESTADISTICA RECLAMOS Y CONSULTAS POR AFILIADOS Y 3ROS CAJA 18

CAUSAS	AFILIADO						% CUMPLIMIENTO RESPUESTA
	ACTIVO						
	SUSESO		SERNAC		Internos Caja 18		
	Reclamo	Consulta	Reclamo	Consulta	Reclamo	Consulta	
ACTIVACION DE CARGAS FAMILIARES					1	13	93%
CALCULO DE LICENCIA	1				1	1	100%
CLAVE VIRTUAL					2	20	100%
COBROS EXCESIVOS					1	1	0%
COBROS INDEBIDOS (LLAMADOS)	25		18		30	2	80%
DESAFILIACION - AFIL. ENGAÑOSA					3	1	75%
DESAFILIACION/ DEVOLUCION 1%	7						86%
DETALLE DE CREDITO	11		6		14	77	86%
DEVOLUCIÓN PAGOS EN EXCESO	2		1		4	3	70%
DICOM	1				4		100%
INFORMACION CENTRO MEDICO						1	100%
MALA ATENCIÓN					6		100%
MALA INFORMACION					1		0%
OTROS					1	1	100%
PAGO DE ASIGNACION FAMILIAR	2					2	100%
PAGO DE BONO	1					6	100%
PAGO DE CREDITO	3		1				50%
PAGO DE LICENCIA MEDICA	10				36	83	98%
REEMBOLSO						10	100%
SOLICITA CERTIFICADO						1	100%
SOLICITA INFORMACIÓN BENEFICIOS	1				6	27	88%
SOLICITA INFORMACIÓN CRC /CRV						10	100%
SOLICITUD DE AFILIACION					1	57	52%
SOLICITUD DE CREDITO					8	83	81%

CAUSAS	AFILIADO						% CUMPLIMIENTO RESPUESTA
	PASIVO						
	SUSESO		SERNAC		Internos Caja 18		
	Reclamo	Consulta	Reclamo	Consulta	Reclamo	Consulta	
COBROS INDEBIDOS (LLAMADOS)	1						0%
DESAFILIACION/ DEVOLUCION 1%						1	100%
DEVOLUCIÓN PAGOS EN EXCESO						2	100%
PAGO DE BONO					1		100%
REEMBOLSO						1	100%
SOLICITA INFORMACIÓN BENEFICIOS					1		100%
SOLICITUD DE AFILIACION						1	100%

CAUSAS	OTROS (3ROS)						% CUMPLIMIENTO RESPUESTA
	SUSESO		SERNAC		Internos Caja 18		
	Reclamo	Consulta	Reclamo	Consulta	Reclamo	Consulta	
COBROS INDEBIDOS (LLAMADOS)					35		100%
DETALLE DE CREDITO					3		67%
DEVOLUCIÓN PAGOS EN EXCESO					2	1	33%
DICOM					1		0%
OTROS					1		0%
PAGO DE ASIGNACION FAMILIAR					1		100%
SOLICITA INFORMACIÓN BENEFICIOS						2	100%
SOLICITUD DE AFILIACION						12	75%