

ESTADISTICA RECLAMOS Y CONSULTAS POR AFILIADOS Y 3ROS CAJA 18

AFILIADO							
ACTIVO							
CAUSAS	SUSESO		SERNAC		Internos		% CUMPLIMIENTO RESPUESTA
	Reclamo	Consulta	Reclamo	Consulta	Caja 18		
					Reclamo	Consulta	
ACTIVACION DE CARGAS FAMILIARES						13	92%
ATENCION LENTA					2	13	93%
COBROS EXCESIVOS	5		4		2	1	83%
COBROS INDEBIDOS (LLAMADOS)	23		14		30		94%
DESAFILIACION - AFIL. ENGAÑOSA			1		6	1	75%
DESAFILIACION/ DEVOLUCION 1%	1				1		100%
DETALLE DE CREDITO	4		5		14	84	86%
DEVOLUCIÓN PAGOS EN EXCESO			3		2	2	71%
DICOM			2		7		100%
INFORMACION CENTRO MEDICO					1	7	100%
MALA ATENCIÓN					12		75%
MALA INFORMACION					3		100%
OTROS					2	8	80%
PAGO DE ASIGNACION FAMILIAR	2				4	9	100%
PAGO DE BONO	1				2	4	100%
PAGO DE LICENCIA MEDICA	5		1		52	107	98%
REEMBOLSO						2	100%
SOLICITA CERTIFICADO					1		100%
SOLICITA INFORMACIÓN BENEFICIOS					2	21	83%
SOLICITA INFORMACIÓN CRC /CRV					1	10	100%
SOLICITUD DE CREDITO	1				7	76	74%

AFILIADO							
PASIVO							
CAUSAS	SUSESO		SERNAC		Internos		% CUMPLIMIENTO RESPUESTA
	Reclamo	Consulta	Reclamo	Consulta	Caja 18		
					Reclamo	Consulta	
COBROS INDEBIDOS (LLAMADOS)					1		100%
DESAFILIACION - AFIL. ENGAÑOSA	2					2	100%
DESAFILIACION/ DEVOLUCION 1%			1			1	100%
DETALLE DE CREDITO						1	0%
SOLICITA INFORMACIÓN BENEFICIOS						1	100%
SOLICITUD DE AFILIACION						1	100%

OTROS							
(3ROS)							
CAUSAS	SUSESO		SERNAC		Internos		% CUMPLIMIENTO RESPUESTA
	Reclamo	Consulta	Reclamo	Consulta	Caja 18		
					Reclamo	Consulta	
COBROS INDEBIDOS (LLAMADOS)					31		100%
DETALLE DE CREDITO					2		50%
DEVOLUCIÓN PAGOS EN EXCESO					1		0%
MALA ATENCIÓN					1		100%
PAGO DE ASIGNACION FAMILIAR					1		100%
SOLICITA INFORMACIÓN BENEFICIOS						1	100%
SOLICITUD DE AFILIACION						55	65%
SOLICITUD DE CREDITO					1		0%