

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					1	8	89%
ATENCION LENTA					2		100%
CLAVE VIRTUAL					1	17	89%
COBROS EXCESIVOS	6		1			2	100%
COBROS INDEBIDOS (LLAMADOS)	22		17		28		96%
DESAFILIACION - AFIL. ENGAÑOSA	3		2		3		88%
DESAFILIACION/ DEVOLUCION 1%			1				100%
DETALLE DE CREDITO	16		3		20	59	72%
DEVOLUCIÓN PAGOS EN EXCESO	4		1		4	4	69%
DICOM					2		100%
INFORMACION CENTRO MEDICO						2	100%
MALA ATENCIÓN					8		63%
MALA INFORMACION					2		100%
PAGO DE ASIGNACION FAMILIAR	3				2	4	89%
PAGO DE BONO	1				3	9	85%
PAGO DE LICENCIA MEDICA	10	1	1		53	72	96%
REEMBOLSO					1	3	75%
SOLICITA CERTIFICADO						4	100%
SOLICITA INFORMACIÓN BENEFICIOS					4	26	77%
SOLICITA INFORMACIÓN CRC /CRV						7	100%
SOLICITUD DE AFILIACION						49	57%
SOLICITUD DE CREDITO					10	55	82%

AFILIADO							
PASIVO							
CAUSAS	SUSESO		SERNAC		Internos Caja 18		% CUMPLIMIENTO
	Reclamo	Consulta	Reclamo	Consulta	Reclamo	Consulta	RESPUESTA
COBROS EXCESIVOS	1		2		1		100%
DESAFILIACION - AFIL. ENGAÑOSA					1	1	50%
DETALLE DE CREDITO						1	100%
MALA ATENCIÓN					2		50%
SOLICITA INFORMACIÓN BENEFICIOS					1		100%
SOLICITUD DE CREDITO					1	2	67%

OTROS (3ROS)							
CAUSAS	SUSESO		SERNAC		Internos Caja 18		% CUMPLIMIENTO
	Reclamo	Consulta	Reclamo	Consulta	Reclamo	Consulta	RESPUESTA
COBROS INDEBIDOS (LLAMADOS)					31	1	100%
DETALLE DE CREDITO					1		0%
DEVOLUCIÓN PAGOS EN EXCESO					1		0%
PAGO DE LICENCIA MEDICA					2	2	100%
SOLICITA INFORMACIÓN BENEFICIOS						1	100%