

CAUSAS	AFILIADO						
	ACTIVO						
	SUSESO		SERNAC		Internos Caja 18		%
	Reclamo	Consulta	Reclamo	Consulta	Reclamo	Consulta	CUMPLIMIENTO RESPUESTA
ACTIVACION DE CARGAS FAMILIARES					3	10	92%
ATENCION LENTA					4		75%
CALCULO DE LICENCIA					2		100%
CLAVE VIRTUAL					5	15	100%
COBROS EXCESIVOS	4		1			1	67%
COBROS INDEBIDOS (LLAMADOS)	20		13		41	4	95%
DESAFILIACION - AFIL. ENGAÑOSA	1		1		4		100%
DETALLE DE CREDITO	12		3		22	63	79%
DEVOLUCIÓN PAGOS EN EXCESO	1		2		2	1	83%
DICOM	1				5	1	100%
INFORMACION CENTRO MEDICO					4	4	100%
MALA ATENCIÓN			1		17		72%
OTROS					2		100%
PAGO DE ASIGNACION FAMILIAR						3	100%
PAGO DE BONO	1				1	5	71%
PAGO DE CREDITO					1		0%
PAGO DE LICENCIA MEDICA	5		1		103	89	91%
REEMBOLSO			1			5	100%
SOLICITA CERTIFICADO	1				1	11	100%
SOLICITA INFORMACIÓN BENEFICIOS					2	18	65%
SOLICITA INFORMACIÓN CRC /CRV						13	85%
SOLICITUD DE AFILIACION					1	44	64%
SOLICITUD DE CREDITO					13	68	72%

CAUSAS	AFILIADO						
	PASIVO						
	SUSESO		SERNAC		Internos Caja 18		%
	Reclamo	Consulta	Reclamo	Consulta	Reclamo	Consulta	CUMPLIMIENTO RESPUESTA
COBROS EXCESIVOS	5		1				100%
COBROS INDEBIDOS (LLAMADOS)	3				1		100%
DESAFILIACION - AFIL. ENGAÑOSA					3	1	75%
DESAFILIACION/ DEVOLUCION 1%			3		1		100%
DETALLE DE CREDITO	1				1	1	67%
MALA ATENCIÓN					1		100%
REEMBOLSO						1	100%
SOLICITA INFORMACIÓN BENEFICIOS					1		100%
SOLICITA INFORMACIÓN CRC /CRV					1		100%

CAUSAS	OTROS (3ROS)						
	SUSESO		SERNAC		Internos Caja 18		%
	Reclamo	Consulta	Reclamo	Consulta	Reclamo	Consulta	CUMPLIMIENTO RESPUESTA
	COBROS INDEBIDOS (LLAMADOS)					21	1
DEVOLUCIÓN PAGOS EN EXCESO					1		0%
DICOM					2		100%
MALA ATENCIÓN					1		0%
SOLICITUD DE AFILIACION						1	0%
SOLICITUD DE CREDITO					1		100%