

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						12	92%
ATENCION LENTA					1		100%
CALCULO DE LICENCIA					1		100%
CLAVE VIRTUAL					1	16	100%
COBROS EXCESIVOS	1		1				100%
COBROS INDEBIDOS (LLAMADOS)	6		17		26	6	100%
DESAFILIACION - AFIL. ENGAÑOSA					1		100%
DESAFILIACION/ DEVOLUCION 1%						2	50%
DETALLE DE CREDITO	10		8		9	58	89%
DEVOLUCIÓN PAGOS EN EXCESO	1		3		5	3	67%
DICOM					1	1	100%
INFORMACION CENTRO MEDICO					1	9	100%
MALA ATENCIÓN					10		90%
MALA INFORMACION					5		80%
OTROS					1	3	50%
PAGO DE ASIGNACION FAMILIAR						3	67%
PAGO DE BONO	4					3	100%
PAGO DE LICENCIA MEDICA	11		2		42	95	98%
REEMBOLSO					2	4	83%
SOLICITA CERTIFICADO					2	4	100%
SOLICITA INFORMACIÓN BENEFICIOS			1		3	16	95%
SOLICITA INFORMACIÓN CRC /CRV						6	100%
SOLICITUD DE AFILIACION					2	34	75%
SOLICITUD DE CREDITO					6	55	85%
SUGERENCIAS AGENCIA						2	100%

AFILIADO							
PASIVO							
CAUSAS	SUSESO		SERNAC		Internos Caja 18		% CUMPLIMIENTO
	Reclamo	Consulta	Reclamo	Consulta	Reclamo	Consulta	RESPUESTA
COBROS EXCESIVOS	1				1		50%
COBROS INDEBIDOS (LLAMADOS)	1				1		100%
DESAFILIACION - AFIL. ENGAÑOSA			1		1		100%
DESAFILIACION/ DEVOLUCION 1%	2				2		100%
DETALLE DE CREDITO	2						100%
MALA ATENCIÓN					2		50%
REEMBOLSO					1		100%
SOLICITA INFORMACIÓN BENEFICIOS					1		100%

OTROS							
(3ROS)							
CAUSAS	SUSESO		SERNAC		Internos Caja 18		% CUMPLIMIENTO
	Reclamo	Consulta	Reclamo	Consulta	Reclamo	Consulta	RESPUESTA
COBROS INDEBIDOS (LLAMADOS)					34		97%
DETALLE DE CREDITO						1	100%
DEVOLUCIÓN PAGOS EN EXCESO						1	0%
DICOM					2		100%
SOLICITUD DE AFILIACION						10	100%
SOLICITUD DE CREDITO					1		100%