Caja 18

ESTADISTICA RECLAMOS Y CONSULTAS POR AFILIADOS Y 3ROS CAJA 18

CAUSAS	AFILIADO ACTIVO						
	SUSESO		SERNAC		Internos Caja 18		% CUMPLIMIENTO RESPUESTA
	Reclamo	Consulta	Reclamo	Consulta	Reclamo	Consulta	
ACTIVACION DE CARGAS FAMILIARES	2				1	22	84%
CLAVE VIRTUAL					4	30	100%
COBROS EXCESIVOS	4		2				100%
COBROS INDEBIDOS (LLAMADOS)	12		13		47	1	99%
DESAFILIACION - AFIL. ENGAÑOSA						1	100%
DETALLE DE CREDITO	5		5		9	66	73%
DEVOLUCIÓN PAGOS EN EXCESO			1		1	6	63%
DICOM	1		1		2		100%
INFORMACION CENTRO MEDICO						6	100%
MALA ATENCIÓN			1		13		79%
MALA INFORMACION					2		50%
OTROS					6	3	56%
PAGO DE ASIGNACION FAMILIAR					4	20	88%
PAGO DE BONO	2				8	12	73%
PAGO DE CREDITO					1	4	60%
PAGO DE LICENCIA MEDICA	17	1			45	107	91%
REEMBOLSO	1					2	100%
SOLICITA CERTIFICADO						16	69%
SOLICITA INFORMACIÓN BENEFICIOS					3	35	79%
SOLICITA INFORMACIÓN CRC /CRV						4	50%
SOLICITUD DE AFILIACION						56	48%
SOLICITUD DE CREDITO					3	51	70%
SUGERENCIAS AGENCIA					1		100%

CAUSAS	AFILIADO PASIVO						
	SUSESO		SERNAC		Internos Caja 18		% CUMPLIMIENTO RESPUESTA
	Reclamo	Consulta	Reclamo	Consulta	Reclamo	Consulta	
ACTIVACION DE CARGAS FAMILIARES						1	0%
COBROS EXCESIVOS					1		100%
COBROS INDEBIDOS (LLAMADOS)					2		100%
DESAFILIACION - AFIL. ENGAÑOSA	2				2		75%
DESAFILIACION/ DEVOLUCION 1%	1		2				100%
SOLICITA INFORMACIÓN BENEFICIOS						2	100%

CAUSAS	OTROS (3ROS)						
	SUSESO		SERNAC		Internos Caja 18		% CUMPLIMIENTO RESPUESTA
	Reclamo	Consulta	Reclamo	Consulta	Reclamo	Consulta	
COBROS EXCESIVOS					1		100%
COBROS INDEBIDOS (LLAMADOS)					14	3	100%
DEVOLUCIÓN PAGOS EN EXCESO					1		0%
DICOM					2		50%
OTROS						1	0%
SOLICITA CERTIFICADO					1		100%
SOLICITUD DE AFILIACION						2	50%