

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	12	92%
CLAVE VIRTUAL					2	21	100%
COBROS EXCESIVOS	1		5		2		100%
COBROS INDEBIDOS (LLAMADOS)	14		11		130	2	99%
DESAFILIACION - AFIL. ENGAÑOSA					2	1	67%
DETALLE DE CREDITO	2		1		14	82	84%
DEVOLUCIÓN PAGOS EN EXCESO			1			6	100%
DICOM	1		1		9	1	92%
INFORMACION CENTRO MEDICO					1	1	100%
MALA ATENCIÓN					9		89%
MALA INFORMACION					1		100%
OTROS						3	100%
PAGO DE ASIGNACION FAMILIAR	1				2	11	86%
PAGO DE BONO					7	13	95%
PAGO DE CREDITO	1						100%
PAGO DE LICENCIA MEDICA	21				44	97	98%
REEMBOLSO						8	100%
SOLICITA CERTIFICADO						8	100%
SOLICITA INFORMACIÓN BENEFICIOS					8	40	92%
SOLICITA INFORMACIÓN CRC /CRV						2	100%
SOLICITUD DE AFILIACION					1	62	83%
SOLICITUD DE CREDITO					9	68	82%
SUGERENCIAS AGENCIA					1		100%

AFILIADO							
PASIVO							
CAUSAS	SUSESO		SERNAC		Internos Caja 18		% CUMPLIMIENTO
	Reclamo	Consulta	Reclamo	Consulta	Reclamo	Consulta	RESPUESTA
ACTIVACION DE CARGAS FAMILIARES						1	100%
COBROS INDEBIDOS (LLAMADOS)			2		4		100%
DESAFILIACION - AFIL. ENGAÑOSA	1		1			1	100%
DESAFILIACION/ DEVOLUCION 1%					2		50%
DETALLE DE CREDITO						1	0%
REEMBOLSO						1	100%
SOLICITA INFORMACIÓN BENEFICIOS						3	100%
SOLICITUD DE AFILIACION					1	1	100%
SOLICITUD DE CREDITO						1	100%

OTROS (3ROS)							
CAUSAS	SUSESO		SERNAC		Internos Caja 18		% CUMPLIMIENTO
	Reclamo	Consulta	Reclamo	Consulta	Reclamo	Consulta	RESPUESTA
CLAVE VIRTUAL					1		100%
COBROS INDEBIDOS (LLAMADOS)					56		100%
DETALLE DE CREDITO					1		100%