

ESTADISTICA RECLAMOS Y CONSULTAS POR AFILIADOS Y 3ROS CAJA 18

CAUSAS	AFILIADO						% CUMPLIMIENTO RESPUESTA
	ACTIVO						
	SUSESO		SERNAC		Internos Caja 18		
	Reclamo	Consulta	Reclamo	Consulta	Reclamo	Consulta	
ACTIVACION DE CARGAS FAMILIARES					2	14	88%
CLAVE VIRTUAL						24	88%
COBROS EXCESIVOS	6		6			1	100%
COBROS INDEBIDOS (LLAMADOS)	18		12		84	7	97%
DESAFILIACION - AFIL. ENGAÑOSA	4					2	67%
DESAFILIACION/ DEVOLUCION 1%			1		1		100%
DETALLE DE CREDITO	14		4		21	61	85%
DEVOLUCIÓN PAGOS EN EXCESO			1		1	4	67%
DICOM	2		1		2		80%
INFORMACION CENTRO MEDICO					4	6	100%
MALA ATENCIÓN	1		1		9		73%
MALA INFORMACION					1		100%
OTROS					4	7	100%
PAGO DE ASIGNACION FAMILIAR	1				1	4	100%
PAGO DE BONO	1				2	8	100%
PAGO DE CREDITO						1	100%
PAGO DE LICENCIA MEDICA	21				40	79	98%
REEMBOLSO						5	100%
SOLICITA CERTIFICADO			1		1	6	88%
SOLICITA INFORMACIÓN BENEFICIOS	1				22	45	90%
SOLICITUD DE AFILIACION					2	57	61%
SOLICITUD DE CREDITO					7	65	82%

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

CAUSAS	OTROS (3ROS)						% CUMPLIMIENTO RESPUESTA
	OTROS (3ROS)						
	SUSESO		SERNAC		Internos Caja 18		
	Reclamo	Consulta	Reclamo	Consulta	Reclamo	Consulta	
ATENCION LENTA					1		100%
COBROS INDEBIDOS (LLAMADOS)					53	3	100%
DETALLE DE CREDITO					1		100%
DEVOLUCIÓN PAGOS EN EXCESO					1		0%
MALA ATENCIÓN					2		50%
PAGO DE LICENCIA MEDICA					1		100%
SOLICITA INFORMACIÓN BENEFICIOS					1		100%
SOLICITUD DE AFILIACION						11	82%
SOLICITUD DE CREDITO					1		0%