

ESTADISTICA RECLAMOS Y CONSULTAS POR AFILIADOS Y 3ROS CAJA 18

AFILIADO							
ACTIVO							
CAUSAS	SUSESO		SERNAC		Internos		% CUMPLIMIENTO RESPUESTA
	Reclamo	Consulta	Reclamo	Consulta	Caja 18		
					Reclamo	Consulta	
ACTIVACION DE CARGAS FAMILIARES	1					12	92%
ATENCION LENTA					1		0%
CLAVE VIRTUAL					2	21	100%
COBROS EXCESIVOS	1		2		1		100%
COBROS INDEBIDOS (LLAMADOS)	10		20		90	6	92%
DESAFILIACION - AFIL. ENGAÑOSA	2		1		2		80%
DETALLE DE CREDITO	11		6		12	62	70%
DEVOLUCIÓN PAGOS EN EXCESO						6	33%
INFORMACION CENTRO MEDICO						6	100%
MALA ATENCIÓN					4		50%
MALA INFORMACION					1		0%
OTROS						5	100%
PAGO DE ASIGNACION FAMILIAR	3					2	100%
PAGO DE BONO	1				5	9	93%
PAGO DE CREDITO					1		100%
PAGO DE LICENCIA MEDICA	21				185	84	55%
REEMBOLSO						9	100%
SOLICITA CERTIFICADO						3	33%
SOLICITA INFORMACIÓN BENEFICIOS					20	50	81%
SOLICITUD DE AFILIACION					2	36	55%
SOLICITUD DE CREDITO					8	49	81%

AFILIADO							
PASIVO							
CAUSAS	SUSESO		SERNAC		Internos		% CUMPLIMIENTO RESPUESTA
	Reclamo	Consulta	Reclamo	Consulta	Caja 18		
					Reclamo	Consulta	
DETALLE DE CREDITO					1		100%
PAGO DE LICENCIA MEDICA					2		100%
SOLICITA INFORMACIÓN BENEFICIOS					2	1	100%
SOLICITUD DE AFILIACION						1	100%
SOLICITUD DE CREDITO						2	100%

OTROS							
(3ROS)							
CAUSAS	SUSESO		SERNAC		Internos		% CUMPLIMIENTO RESPUESTA
	Reclamo	Consulta	Reclamo	Consulta	Caja 18		
					Reclamo	Consulta	
COBROS INDEBIDOS (LLAMADOS)					46		100%
DETALLE DE CREDITO					4		100%
DEVOLUCIÓN PAGOS EN EXCESO					1		100%
PAGO DE LICENCIA MEDICA					43	5	83%
SOLICITUD DE AFILIACION						19	42%