

ESTADISTICA RECLAMOS Y CONSULTAS POR AFILIADOS Y 3ROS CAJA 18

AFILIADO							
ACTIVO							
CAUSAS	SUSESO		SERNAC		Internos Caja 18		% CUMPLIMIENTO RESPUESTA
	Reclamo	Consulta	Reclamo	Consulta	Reclamo	Consulta	
	ACTIVACION DE CARGAS FAMILIARES					2	
CALCULO DE LICENCIA					8		13%
COBRANZAS	1				6	7	100%
CLAVE VIRTUAL					3	19	91%
COBROS INDEBIDOS (LLAMADOS)	7		8		70		98%
DESAFILIACION - AFIL. ENGAÑOSA					2		50%
DESAFILIACION/ DEVOLUCION 1%			1				100%
DETALLE DE CREDITO	4				8	29	73%
MALA ATENCIÓN					32		72%
OTROS					2	6	75%
PAGO DE ASIGNACION FAMILIAR	1				1	10	92%
PAGO DE BONO					9		44%
PAGO DE CREDITO					3		33%
PAGO DE LICENCIA MEDICA	13				341	82	32%
REEMBOLSO						5	100%
SOLICITA CERTIFICADO						9	78%
SOLICITA INFORMACIÓN BENEFICIOS					42	44	65%
SOLICITUD DE AFILIACION						38	61%
SOLICITUD DE CREDITO					7	57	73%

AFILIADO							
PASIVO							
CAUSAS	SUSESO		SERNAC		Internos Caja 18		% CUMPLIMIENTO RESPUESTA
	Reclamo	Consulta	Reclamo	Consulta	Reclamo	Consulta	
	COBROS INDEBIDOS (LLAMADOS)	1				4	
DESAFILIACION - AFIL. ENGAÑOSA	2				1		100%
MALA ATENCIÓN					1		100%
PAGO DE LICENCIA MEDICA					1		0%
REEMBOLSO						1	100%
SOLICITA INFORMACIÓN BENEFICIOS					1	3	75%
SOLICITUD DE AFILIACION						2	50%
SOLICITUD DE CREDITO						1	100%

OTROS (3ROS)							
CAUSAS	SUSESO		SERNAC		Internos Caja 18		% CUMPLIMIENTO RESPUESTA
	Reclamo	Consulta	Reclamo	Consulta	Reclamo	Consulta	
	COBROS INDEBIDOS (LLAMADOS)					27	
PAGO DE LICENCIA MEDICA					1	8	11%