

AFILIADO							
ACTIVO							
CAUSAS	SUSESO		SERNAC		Internos		%
	Reclamo	Consulta	Reclamo	Consulta	Caja 18		
Reclamo					Consulta	Reclamo	Consulta
ACTIVACION DE CARGAS FAMILIARES					4	38	81%
CLAVE VIRTUAL					5	40	60%
COBROS INDEBIDOS (LLAMADOS)	1		13		74	2	73%
DESAFILIACION - AFIL. ENGAÑOSA	1		1		1		100%
DETALLE DE CREDITO	11		4		10	38	65%
MALA ATENCIÓN			1		7		75%
OTROS	1						100%
PAGO DE ASIGNACION FAMILIAR					3	6	100%
PAGO DE BONO	2				2	6	100%
PAGO DE LICENCIA MEDICA	16				135	222	79%
REEMBOLSO						1	100%
SOLICITA CERTIFICADO						7	71%
SOLICITA INFORMACIÓN BENEFICIOS					12	82	73%
SOLICITUD DE CREDITO	1					126	53%

AFILIADO							
PASIVO							
CAUSAS	SUSESO		SERNAC		Internos		%
	Reclamo	Consulta	Reclamo	Consulta	Caja 18		
Reclamo					Consulta	Reclamo	Consulta
ACTIVACION DE CARGAS FAMILIARES						4	100%
COBROS INDEBIDOS (LLAMADOS)					12		92%
DESAFILIACION - AFIL. ENGAÑOSA					5		60%
DETALLE DE CREDITO	4					3	63%
PAGO DE BONO						1	100%
PAGO DE LICENCIA MEDICA						3	67%
SOLICITA CERTIFICADO						1	100%
SOLICITA INFORMACIÓN BENEFICIOS						6	83%
SOLICITUD DE CREDITO						17	71%

OTROS							
(3ROS)							
CAUSAS	SUSESO		SERNAC		Internos		%
	Reclamo	Consulta	Reclamo	Consulta	Caja 18		
Reclamo					Consulta	Reclamo	Consulta
ACTIVACION DE CARGAS FAMILIARES						13	69%
CLAVE VIRTUAL						6	67%
COBROS INDEBIDOS (LLAMADOS)					64		97%
DESAFILIACION - AFIL. ENGAÑOSA					1		100%
DETALLE DE CREDITO					1	72	71%
MALA ATENCIÓN					1		100%
PAGO DE ASIGNACION FAMILIAR						1	100%
PAGO DE LICENCIA MEDICA						63	71%
SOLICITA CERTIFICADO						8	50%
SOLICITA INFORMACIÓN BENEFICIOS					1	50	51%
SOLICITUD DE AFILIACION					1	84	68%
SOLICITUD DE CREDITO						15	47%