

QUEJAS JULIO 2015										
No. Póliza	Titular Póliza	Caso	Detalle	Fecha Recepción solicitud	Fecha de envío de caso al área	Fecha de Respuesta	Tiempo de Gestion	Favorable para el cliente	Desfavorable para el cliente	Descripción
143732	NANCY RAMOS	DEMORA PAGO A PROVEEDORES	La cliente tuvo atenciones en el exterior con beneficios Geo Blue, sin embargo el proveedor ha enviado cuentas de cobro	miércoles 17 de junio de 2015	miércoles 17 de junio de 2015	miércoles 1 de julio de 2015	14	SI	NO	se procesaron los reclamos con prioridad y se envió las liquidaciones al proveedor.
	MARIA TERESA ACAITURRI	INCONFORMIDAD DE LIQUIDACION	Reclamo 2348801	martes 30 de junio de 2015	martes 30 de junio de 2015	miércoles 1 de julio de 2015	1	SI	NO	Se reprocesa el reclamo con la informacion medica enviada.
196546	VERONICA REYES	CANCELACION DE LA PÓLIZA POR RECLAMOS	La cliente cancela póliza con carta	viernes 3 de julio de 2015	viernes 3 de julio de 2015	martes 14 de julio de 2015	11	SI	NO	Se realiza la cancelacion a partir del 01 de julio con Prima no devengada al 01 ene 2016
171588	ELIZABETH HANH	QUEJA SERVICIO RECIBIDO POR PARTE DE PROVEEDORES/ BROKERS	Se emitió Carta de Garantía para el parto de la cliente el hospital no ha enviado las cuentas para el proceso	viernes 3 de julio de 2015	viernes 3 de julio de 2015	lunes 13 de julio de 2015	10	SI	NO	Se solicito al proveedor el envío de las cuentas para el proceso y pago. Se solicito tambien no se cobre al cliente ningun valor hasta que se envíe las liquidaciones.
	CRISTIAN CUMBA ARMENDARIS	QUEJA SERVICIO RECIBIDO POR PARTE DE PROVEEDORES/ BROKERS	cliente se queja por Servicio del Borker	miércoles 8 de julio de 2015	miércoles 8 de julio de 2015	jueves 9 de julio de 2015	1	SI	NO	Se notifico al agencje se comuniqué con el cliente para que puedan mantenerlo antes del cambio de agenciamiento.
93823	JUAN ELJURI ANTON	INCONFORMIDAD DE LIQUIDACION	El cliente cancela servicios en el exterior cuando existia carta de garantia	martes 14 de julio de 2015	martes 14 de julio de 2015	jueves 30 de julio de 2015	16	SI	NO	se comprobe que el proveedor no este facturando por Bupa por la Carta de garantia, se procesaron los reclamos con pago al Afiliado.
196983	XAVIER VELEZ	QUEJA SERVICIO RECIBIDO POR PARTE DE PROVEEDORES/ BROKERS	El cliente se encuentra molesto por la trandanza en el proceso de los reclamos	jueves 23 de julio de 2015	jueves 23 de julio de 2015	viernes 24 de julio de 2015	1	NO	SI	Los reclamos hospitalarios se mantienen pendientes mientras recibimos las facturas del proveedor

TOTAL

6

1

