

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

