

## INFORME DE CASOS REGISTRADOS Y ATENDIDOS POR LA DEFENSORIA DEL ASEGURADO

**ABRIL 2013**

Los datos corresponden a los casos atendidos (reclamos, solicitudes de mediación, consultas y sugerencias) en las 131 oficinas de la Defensoría del Asegurado a nivel nacional.

**CUADRO N° 1: FRECUENCIA DE CASOS SEGUN TIPO DE SOLICITUD**

TIPO DE SOLICITUD	N°	%
RECLAMO	5,904	50.96
SOLICITUD DE MEDIACIÓN	3,939	34.00
CONSULTA	1,660	14.33
SUGERENCIA	82	0.71
<b>TOTAL</b>	<b>11,585</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Sistema Integrado de Atención al Asegurado Abril 2013

El 84.96% de los casos corresponden a reclamos y solicitudes de mediación.

**CUADRO N° 2 ESTADO DE RECLAMOS Y SOLICITUDES DE MEDIACION**

TIPOS DE SOLICITUD	ESTADO		TOTAL SOLICITUD
	CONCLUIDO	EN TRAMITE	
RECLAMO	5,274	630	5,904
SOLICITUD DE MEDIACION	3,852	87	3,939
<b>TOTAL ESTADO</b>	<b>9,126</b>	<b>717</b>	<b>9,843</b>

Fuente: Sistema Integrado de Atención al Asegurado Abril 2013

**CUADRO N° 3 ESTADO DE LAS CONSULTAS**

TIPOS DE SOLICITUD	ESTADO		TOTAL
	ATENDIDAS	NO ATENDIDAS	
CONSULTA	1,615	45	1,660

Fuente: Sistema Integrado de Atención al Asegurado Abril 2013

El 97.28% de las consultas fueron atendidas.

**CUADRO N° 4 : MOTIVOS MAS FRECUENTES DE RECLAMOS, SOLICITUDES DE MEDIACIÓN,  
CONSULTAS Y SUGERENCIAS**

<b>N°</b>	<b>MOTIVO</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
1	PROBLEMA DE CITAS	<b>3,544</b>	<b>30.59%</b>
2	FALTA DE INFORMACION DE LOS PROCESOS INSTITUCIONALES	<b>2,292</b>	<b>19.78%</b>
3	PROBLEMAS CON LAS REFERENCIAS	<b>944</b>	<b>8.15%</b>
4	RETRASO EN LA PRESTACION POR CAUSAS ADMINISTRATIVAS	<b>883</b>	<b>7.62%</b>
5	PROBLEMAS EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS	<b>496</b>	<b>4.28%</b>
6	OTROS MOTIVOS	<b>3,426</b>	<b>29.58%</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>		<b>11,585</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Sistema Integrado de Atención al Asegurado Abril 2013

El 70,42 % de casos presentados a la Defensoria corresponden a los cinco motivos más frecuentes.