

INFORME DE CASOS REGISTRADOS Y ATENDIDOS POR LA DEFENSORIA DEL ASEGURADO

ENERO 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 SEGÚN TIPO DE SOLICITUD

TIPO DE SOLICITUD	N°	%
RECLAMO	7,082	52.71
SOLICITUD DE MEDIACIÓN	4,133	30.76
CONSULTA	2,130	15.85
SUGERENCIA	90	0.67
TOTAL	13,435	100.00

Fuente: Sistema Integrado de Atención al Asegurado - Enero 2013

El 83.47% 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
	RESUELTO	EN TRAMITE	
RECLAMO	6,356	726	7,082
SOLICITUD DE MEDIACION	4,073	60	4,133
TOTAL ESTADO	10,429	786	11,215

Fuente: Sistema Integrado de Atención al Asegurado - Enero 2013

CUADRO N° 3 ESTADO DE LAS CONSULTAS

TIPOS DE SOLICITUD	ESTADO		TOTAL
	ATENDIDAS	NO ATENDIDAS	
CONSULTA	2,080	50	2,130

Fuente: Sistema Integrado de Atención al Asegurado Enero 2013

El 97.65% de las consultas fueron atendidas.

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

N°	MOTIVO	N°	%
1	PROBLEMA DE CITAS	4,220	31.41%
2	FALTA DE INFORMACION DE LOS PROCESOS INSTITUCIONALES	2,252	16.76%
3	PROBLEMAS CON LAS REFERENCIAS	988	7.35%
4	RETRASO EN LA PRESTACION POR CAUSAS ADMINISTRATIVAS	760	5.66%
5	PROBLEMAS EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS	749	5.57%
6	OTROS MOTIVOS	4,466	33.25%
TOTAL GENERAL		13,435	100.00%

Fuente: Sistema Integrado de Atención al Asegurado - Enero 2013

El 66,75 % de casos presentados a la Defensoria corresponden a los 5 motivos más frecuentes.