

INFORME DE CASOS REGISTRADOS Y ATENDIDOS POR LA DEFENSORIA DEL ASEGURADO

FEBRERO 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 | 6,743 | 53.39 |
| SOLICITUD DE MEDIACIÓN | 3,880 | 30.72 |
| CONSULTA | 1,946 | 15.41 |
| SUGERENCIA | 60 | 0.48 |
| TOTAL | 12,629 | 100.00 |

Fuente: Sistema Integrado de Atención al Asegurado Febrero 2013

El 84.11% de los casos corresponden a reclamos y solicitudes de mediación

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

| TIPOS DE SOLICITUD | ESTADO | | TOTAL SOLICITUD |
|------------------------|--------------|------------|-----------------|
| | CONCLUIDO | EN TRAMITE | |
| RECLAMO | 5,934 | 809 | 6,743 |
| SOLICITUD DE MEDIACION | 3,827 | 53 | 3,880 |
| TOTAL ESTADO | 9,761 | 862 | 10,623 |

Fuente: Sistema Integrado de Atención al Asegurado Febrero 2013

CUADRO N° 3 ESTADO DE LAS CONSULTAS

| TIPOS DE SOLICITUD | ESTADO | | TOTAL |
|--------------------|-----------|--------------|-------|
| | ATENDIDAS | NO ATENDIDAS | |
| CONSULTA | 1,897 | 49 | 1,946 |
| | | | |

Fuente: Sistema Integrado de Atención al Asegurado Febrero 2013

El 97.48% de las consultas fueron atendidas.

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

| N° | MOTIVO | N° | % |
|----------------------|--|---------------|----------------|
| 1 | PROBLEMA DE CITAS | 4,087 | 32.36% |
| 2 | FALTA DE INFORMACION DE LOS PROCESOS INSTITUCIONALES | 2,206 | 17.47% |
| 3 | PROBLEMAS CON LAS REFERENCIAS | 956 | 7.57% |
| 4 | RETRASO EN LA PRESTACION POR CAUSAS ADMINISTRATIVAS | 854 | 6.76% |
| 5 | PROBLEMAS EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS | 486 | 3.85% |
| 6 | OTROS MOTIVOS | 4,040 | 31.99% |
| TOTAL GENERAL | | 12,629 | 100.00% |

Fuente: Sistema Integrado de Atención al Asegurado Febrero 2013

El 68.01 % de casos presentados a la Defensoria corresponden a los 5 motivos más frecuentes