

INFORME DE CASOS REGISTRADOS Y ATENDIDOS POR LA DEFENSORIA DEL ASEGURADO

JULIO 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	8,298	53.01
SOLICITUD DE MEDIACIÓN	5,116	32.68
CONSULTA	2,153	13.75
SUGERENCIA	87	0.56
TOTAL	15,654	100.00

Fuente: Sistema Integrado de Atención al Asegurado Julio 2013

El 85.69% de los casos corresponden a reclamos y solicitudes de mediación.

CUADRO N° 2 ESTADO DE RECLAMOS Y SOLICITUDES DE MEDIACION

N°	TIPOS DE SOLICITUD	ESTADO		TOTAL SOLICITUD
		CONCLUIDO	EN TRAMITE	
1	RECLAMO	7,195	1,103	8,298
2	SOLICITUD DE MEDIACION	5,018	98	5,116
TOTAL ESTADO		12,213	1,201	13,414

Fuente: Sistema Integrado de Atención al Asegurado Julio 2013

CUADRO N° 3 ESTADO DE LAS CONSULTAS

N°	TIPOS DE SOLICITUD	ESTADO		TOTAL
		ATENDIDAS	NO ATENDIDAS	
1	CONSULTA	2,094	59	2,153

Fuente: Sistema Integrado de Atención al Asegurado Julio 2013

El 97.25% 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	4,701	30.03%
2	FALTA DE INFORMACION DE LOS PROCESOS INSTITUCIONALES	3,112	19.88%
3	RETRASO EN LA PRESTACION POR CAUSAS ADMINISTRATIVAS	1,332	8.51%
4	PROBLEMAS CON LAS REFERENCIAS	1,168	7.46%
5	FALTA DE INFORMACION AL ASEGURADO SOBRE SU SALUD Y/O TRATAMIENTO	569	3.63%
6	OTROS MOTIVOS	4,772	30.49%
TOTAL GENERAL		15,654	100.00%

Fuente: Sistema Integrado de Atención al Asegurado Julio 2013

El 69.51 % de casos presentados a la Defensoria corresponden a los cinco motivos más frecuentes.