

INFORME DE CASOS REGISTRADOS Y ATENDIDOS POR LA DEFENSORIA DEL ASEGURADO

JUNIO 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	7,656	53.43
SOLICITUD DE MEDIACIÓN	4,637	32.36
CONSULTA	1,974	13.78
SUGERENCIA	62	0.43
TOTAL	14,329	100.00

Fuente: Sistema Integrado de Atención al Asegurado Junio 2013

El 85.79% 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	6,875	781	7,656
SOLICITUD DE MEDIACION	4,564	73	4,637
TOTAL ESTADO	11,439	854	12,293

Fuente: Sistema Integrado de Atención al Asegurado Junio 2013

CUADRO N° 3 ESTADO DE LAS CONSULTAS

TIPOS DE SOLICITUD	ESTADO		TOTAL
	ATENDIDAS	NO ATENDIDAS	
CONSULTA	1,939	35	1,974

Fuente: Sistema Integrado de Atención al Asegurado Junio 2013

El 98.22% 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	3,997	27.89%
2	FALTA DE INFORMACION DE LOS PROCESOS INSTITUCIONALES	2,877	20.08%
3	RETRASO EN LA PRESTACION POR CAUSAS ADMINISTRATIVAS	1,190	8.30%
4	PROBLEMAS CON LAS REFERENCIAS	1,084	7.57%
5	PROBLEMAS EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS	583	4.07%
6	OTROS MOTIVOS	4,598	32.09%
TOTAL GENERAL		14,329	100.00%

Fuente: Sistema Integrado de Atención al Asegurado Junio 2013

El 67.91 % de casos presentados a la Defensoria corresponden a los cinco motivos más frecuentes.