

INFORME DE CASOS REGISTRADOS Y ATENDIDOS POR LA DEFENSORIA DEL ASEGURADO

MARZO 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	5,661	49.98
SOLICITUD DE MEDIACIÓN	3,956	34.93
CONSULTA	1,616	14.27
SUGERENCIA	94	0.83
TOTAL	11,327	100.00

Fuente: Sistema Integrado de Atención al Asegurado Marzo 2013

El 84.91% 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	4,970	691	5,661
SOLICITUD DE MEDIACION	3,894	62	3,956
TOTAL ESTADO	8,864	753	9,617

Fuente: Sistema Integrado de Atención al Asegurado Marzo 2013

CUADRO N° 3 ESTADO DE LAS CONSULTAS

TIPOS DE SOLICITUD	ESTADO		TOTAL
	ATENDIDAS	NO ATENDIDAS	
CONSULTA	1,588	28	1,616

Fuente: Sistema Integrado de Atención al Asegurado Marzo 2013

El 98.26% 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	3,410	30.11%
2	FALTA DE INFORMACION DE LOS PROCESOS INSTITUCIONALES	2,005	17.70%
3	PROBLEMAS CON LAS REFERENCIAS	1,016	8.97%
4	RETRASO EN LA PRESTACION POR CAUSAS ADMINISTRATIVAS	846	7.47%
5	PROBLEMAS EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS	594	5.24%
6	OTROS MOTIVOS	3,456	30.51%
TOTAL GENERAL		11,327	100.00%

Fuente: Sistema Integrado de Atención al Asegurado Marzo 2013

El 69.49 % de casos presentados a la Defensoria corresponden a los 5 motivos más frecuentes