

INFORME DE CASOS REGISTRADOS Y ATENDIDOS POR LA DEFENSORIA DEL ASEGURADO

MAYO 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	6,914	55.94
SOLICITUD DE MEDIACIÓN	3,804	30.78
CONSULTA	1,581	12.79
SUGERENCIA	60	0.49
TOTAL	12,359	100.00

Fuente: Sistema Integrado de Atención al Asegurado Mayo 2013

El 86.72% 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	6,162	752	6,914
SOLICITUD DE MEDIACION	3,736	68	3,804
TOTAL ESTADO	9,898	820	10,718

Fuente: Sistema Integrado de Atención al Asegurado Mayo 2013

CUADRO N° 3 ESTADO DE LAS CONSULTAS

TIPOS DE SOLICITUD	ESTADO		TOTAL
	ATENDIDAS	NO ATENDIDAS	
CONSULTA	1,555	26	1,581

Fuente: Sistema Integrado de Atención al Asegurado Mayo 2013

El 98.35% 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	3,900	31.56%
2	FALTA DE INFORMACION DE LOS PROCESOS INSTITUCIONALES	2,270	18.37%
3	PROBLEMAS CON LAS REFERENCIAS	1,043	8.44%
4	RETRASO EN LA PRESTACION POR CAUSAS ADMINISTRATIVAS	863	6.98%
5	PROBLEMAS EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS	423	3.42%
6	OTROS MOTIVOS	3,860	31.23%
TOTAL GENERAL		12,359	100.00%

Fuente: Sistema Integrado de Atención al Asegurado Mayo 2013

El 68.77 % de casos presentados a la Defensoria corresponden a los cinco motivos más frecuentes.