

INFORME DE CASOS REGISTRADOS Y ATENDIDOS POR LA DEFENSORIA DEL ASEGURADO

OCTUBRE 2013

Los datos corresponden a todos los casos atendidos en 130 oficinas de la Defensoría del Asegurado a nivel nacional, distribuidas en todas las redes de salud, de todos los departamentos del país.

CUADRO N° 1: FRECUENCIA DE CASOS SEGÚN TIPO DE SOLICITUD

TIPO DE SOLICITUD	N°	%
RECLAMO	8,596	57.90%
SOLICITUD DE MEDIACION	4,098	27.60%
CONSULTA	2,070	13.94%
SUGERENCIA	86	0.55%
TOTAL	14,846	100.00%

Fuente: Sistema Integrado de Atención al Asegurado OCTUBRE 2013

CUADRO N° 2 ESTADO DE RECLAMOS Y SOLICITUDES DE MEDIACION

N°	TIPOS DE SOLICITUD	ESTADO		TOTAL SOLICITUD
		CONCLUIDO	EN TRAMITE	
1	RECLAMO	6,869	1,727	8,596
2	SOLICITUD DE MEDIACION	3,998	100	4,098
TOTAL ESTADO		10,867	1,827	12,694

Fuente: Sistema Integrado de Atención al Asegurado OCTUBRE 2013

CUADRO N° 3 ESTADO DE LAS CONSULTAS

N°	TIPOS DE SOLICITUD	ESTADO		TOTAL
		ATENDIDAS	NO ATENDIDAS	
1	CONSULTA	1,995	75	2,070

Fuente: Sistema Integrado de Atención al Asegurado OCTUBRE 2013

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

N°	MOTIVO	N°	%
1	(1) PROBLEMA DE CITAS	4,182	28.17%
2	(16) FALTA DE INFORMACION DE LOS PROCESOS INSTITUCIONALES	2,850	19.20%
3	(22) RETRASO EN LA PRESTACION POR CAUSAS ADMINISTRATIVAS (INCLUYE CITT)	1,211	8.16%
4	(8) PROBLEMAS CON LAS REFERENCIAS	1,072	7.22%
5	(2) PROBLEMAS EN LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS	922	6.21%
6	OTROS MOTIVOS	4,609	31.05%
TOTAL GENERAL		14,846	100.00%

Fuente: Sistema Integrado de Atención al Asegurado OCTUBRE 2013