

## INFORME DE CASOS REGISTRADOS Y ATENDIDOS POR LA DEFENSORIA DEL ASEGURADO

SEPTIEMBRE 2013

Los datos corresponden a todos los casos atendidos en 131 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	9,385	58.71
SOLICITUD DE MEDIACION	4,278	26.76
CONSULTA	2,253	14.09
SUGERENCIA	69	0.43
<b>TOTAL</b>	<b>15,985</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Sistema Integrado de Atención al Asegurado Septiembre 2013

El 85.47% de los casos corresponden a los 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	8,128	1,257	9,385
2	SOLICITUD DE MEDIACION	4,153	125	4,278
<b>TOTAL ESTADO</b>		<b>12,281</b>	<b>1,382</b>	<b>13,663</b>

Fuente: Sistema Integrado de Atención al Asegurado Septiembre 2013

El 89.88% de los reclamos y solicitudes de mediación fueron atendidos

**CUADRO N° 3 ESTADO DE LAS CONSULTAS**

N°	TIPOS DE SOLICITUD	ESTADO		TOTAL
		ATENDIDAS	NO ATENDIDAS	
1	CONSULTA	2,195	58	2,253

Fuente: Sistema Integrado de Atención al Asegurado Septiembre 2013

El 97.42% de las consultas fueron atendidas

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

<b>N°</b>	<b>MOTIVO</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
1	PROBLEMA DE CITAS	4,611	28.85
2	FALTA DE INFORMACION DE LOS PROCESOS INSTITUCIONALES	3,104	19.42
3	RETRASO EN LA PRESTACION POR CAUSAS ADMINISTRATIVAS	1,265	7.91
4	PROBLEMAS CON LAS REFERENCIAS	1,261	7.89
5	PROBLEMAS DE ACREDITACION	807	5.05
6	OTROS MOTIVOS	4,937	30.89
<b>TOTAL GENERAL</b>		<b>15,985</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Sistema Integrado de Atención al Asegurado Septiembre 2013

El 69.11% de casos presentados a la Defensoría del Asegurado corresponden a los cinco motivos más frecuentes.