



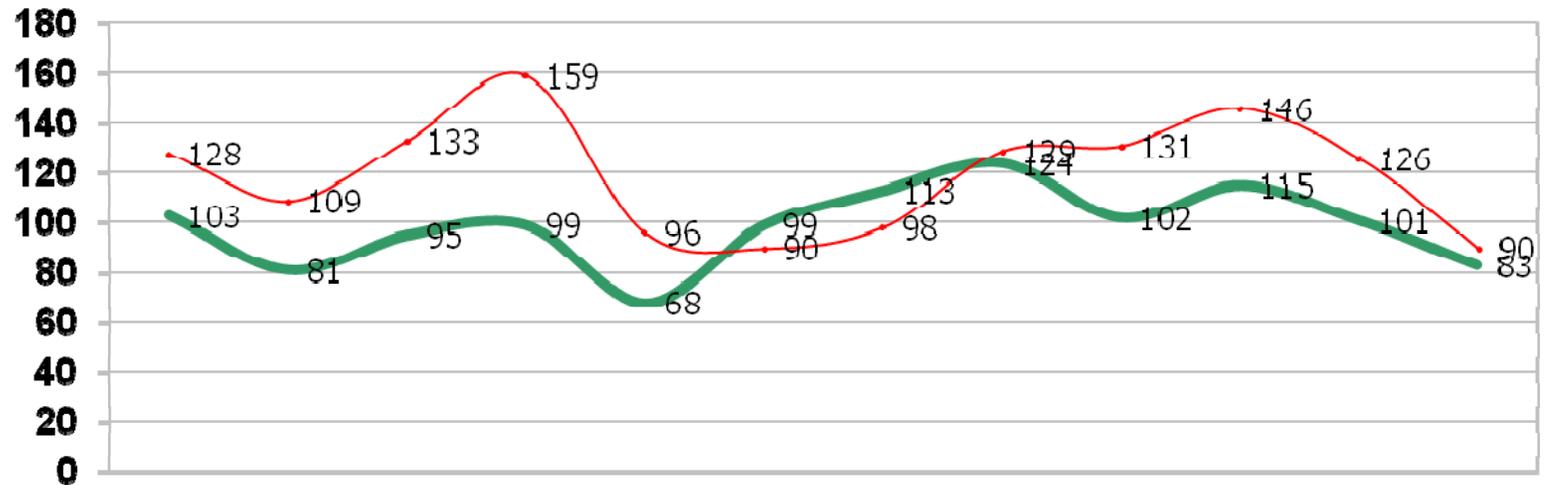
Consejo de Defensa del Estado

ESTADÍSTICAS AÑO 2009

UNIDAD DE MEDIACIÓN EN SALUD

Solicitudes de Mediación

(enero - diciembre 2009)



	Ene-09	Feb-09	Mar-09	Abr-09	May-09	Jun-09	Jul-09	Ago-09	Sep-09	Oct-09	Nov-09	Dic-09
Solicitudes	103	81	95	99	68	99	113	124	102	115	101	83
Llamados	128	109	133	159	96	90	98	129	131	146	126	90

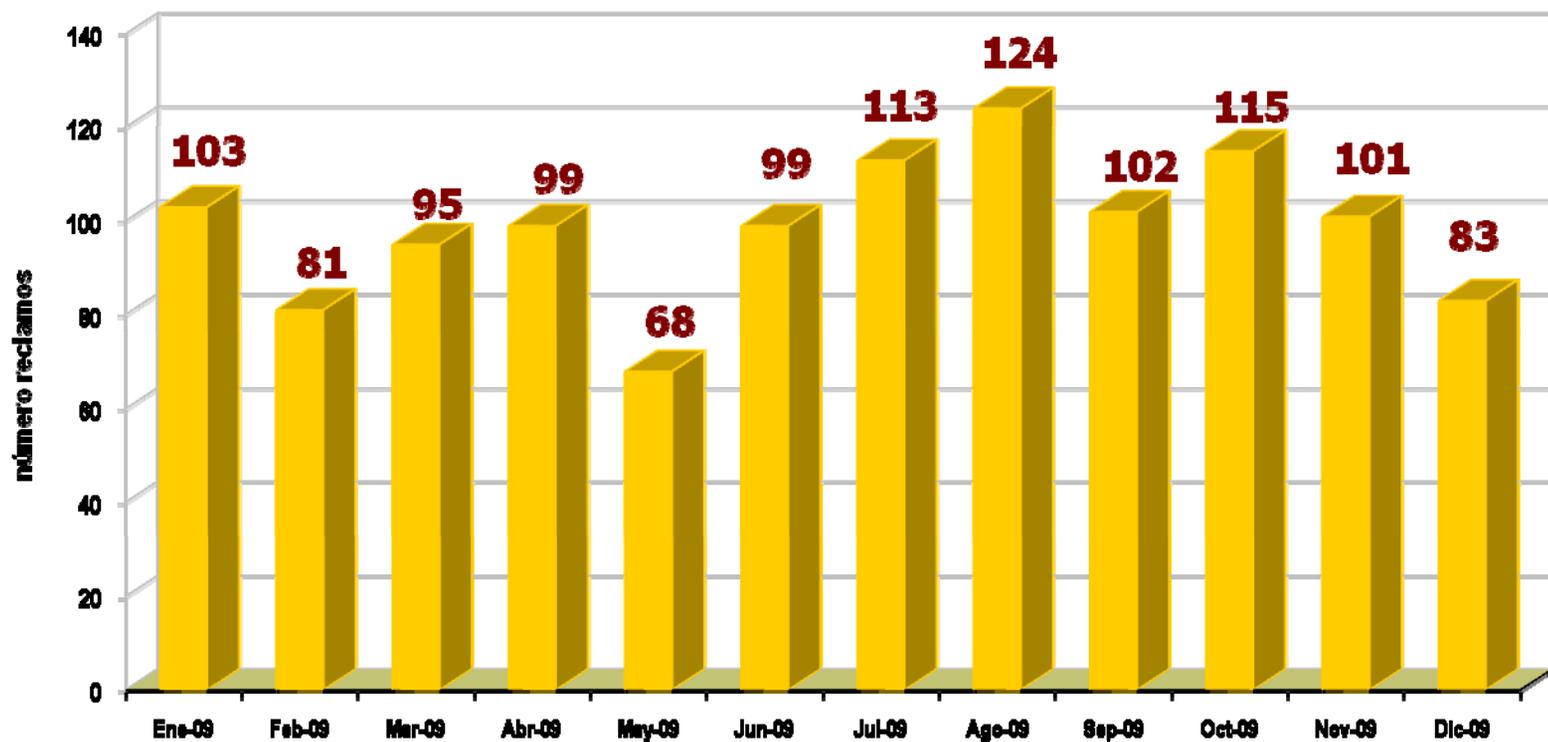
Fuente: Sistematización elaborada por encargadas Call Center

Durante el año 2009 ingresaron 1.183 solicitudes de mediación y 1.435 llamados telefónicos



Solicitudes de mediación por mes

(enero - diciembre 2009)



Fuente: Sistema Gestión de Mediación

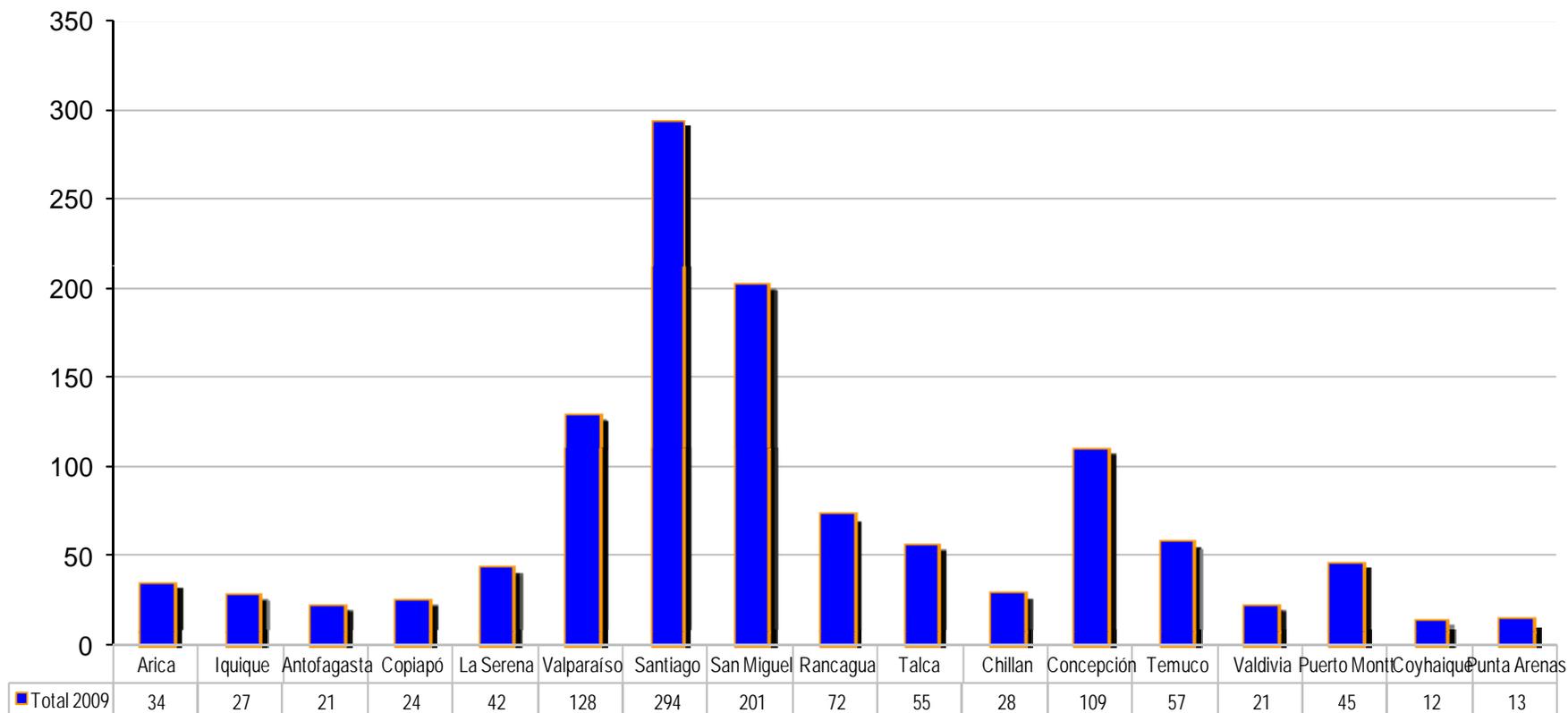
Promedio mensual 99 solicitudes



Consejo de Defensa del Estado

Solicitudes de mediación por Procuraduría Fiscal

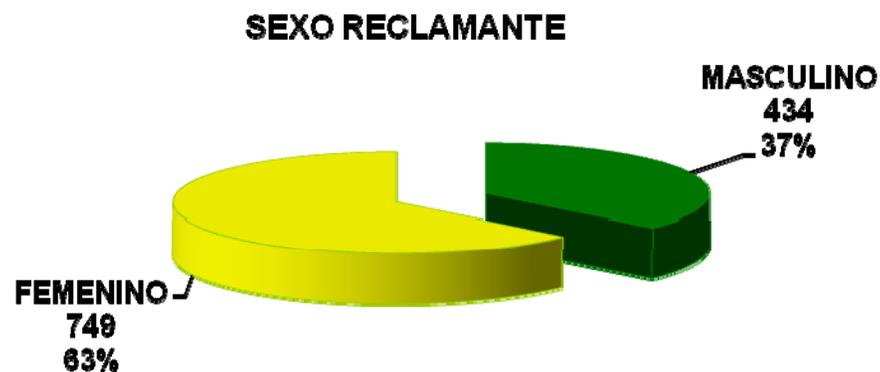
(enero - diciembre 2009)



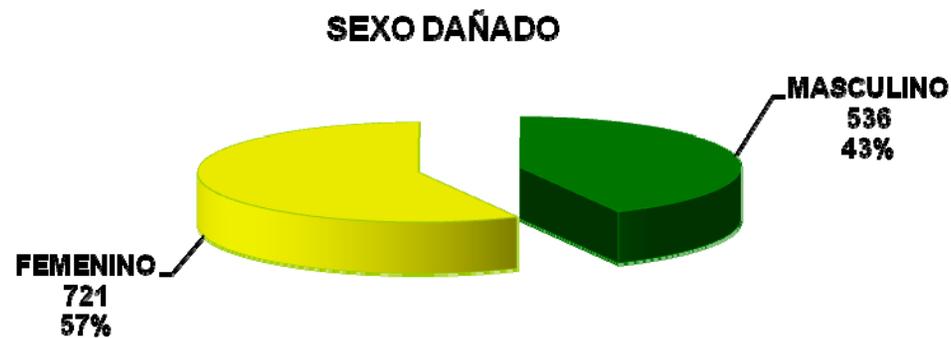
Fuente: Sistema Gestión de Mediación



Sexo del reclamante y sexo del dañado en las solicitudes de mediación (enero - diciembre 2009)



Fuente: Sistema Gestión de Mediación



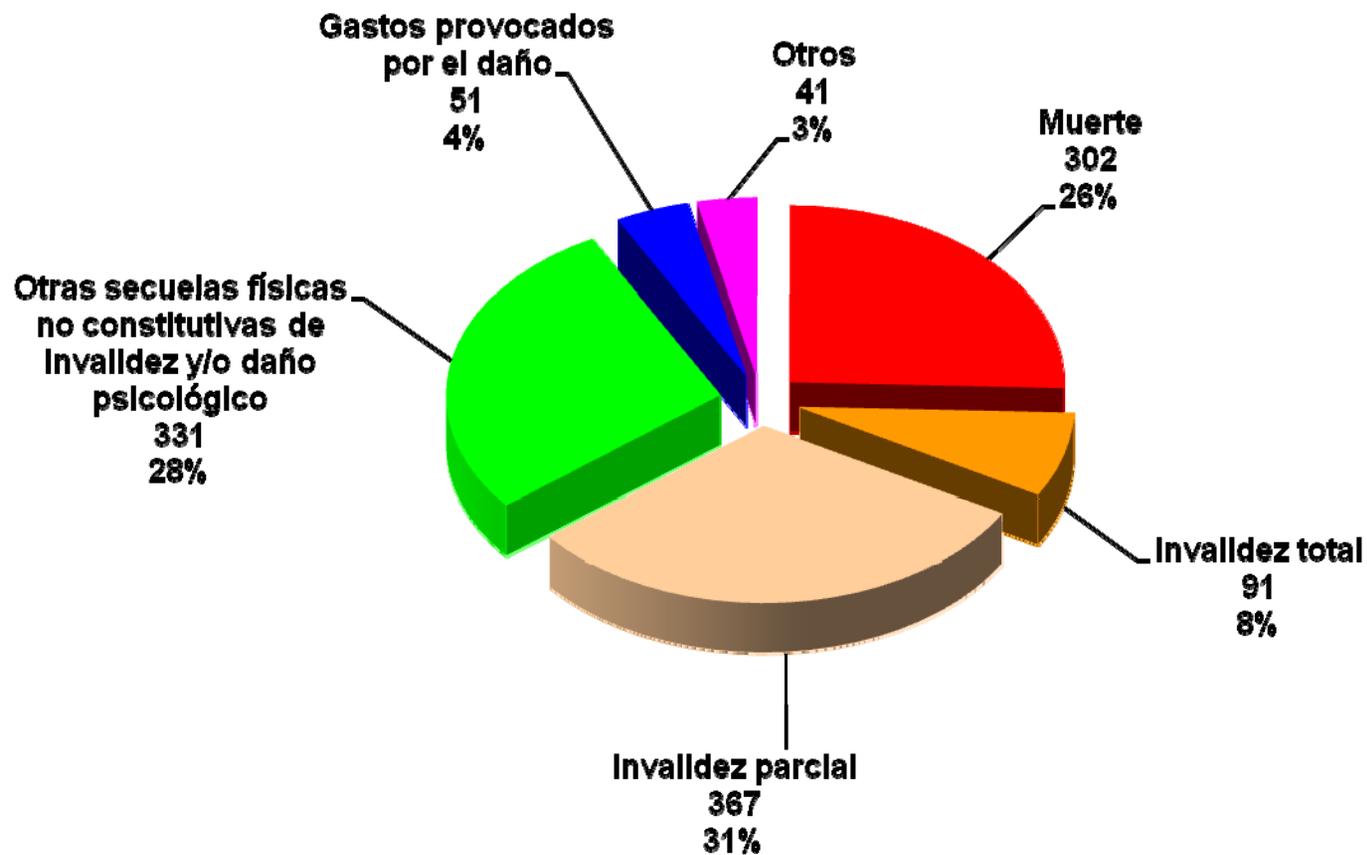
Nota: La cantidad de personas en sexo del dañado es de 1257, debido a que 70 de las solicitudes de mediación cuenta con dos dañados al tratarse de un daño producido durante un parto (no se consideran como dañados a los nonatos, esto porque en algunos casos no se puede determinar el sexo), 2 de las solicitudes cuenta con dos dañados por un mismo hecho y 1 de las solicitudes cuenta con 3 dañados al momento del parto (madre y dos hijas)

Fuente : Sistema Gestión de Mediación



Consejo de Defensa del Estado

Daño principal notificado por el reclamante en las solicitudes de mediación (enero - diciembre 2009)



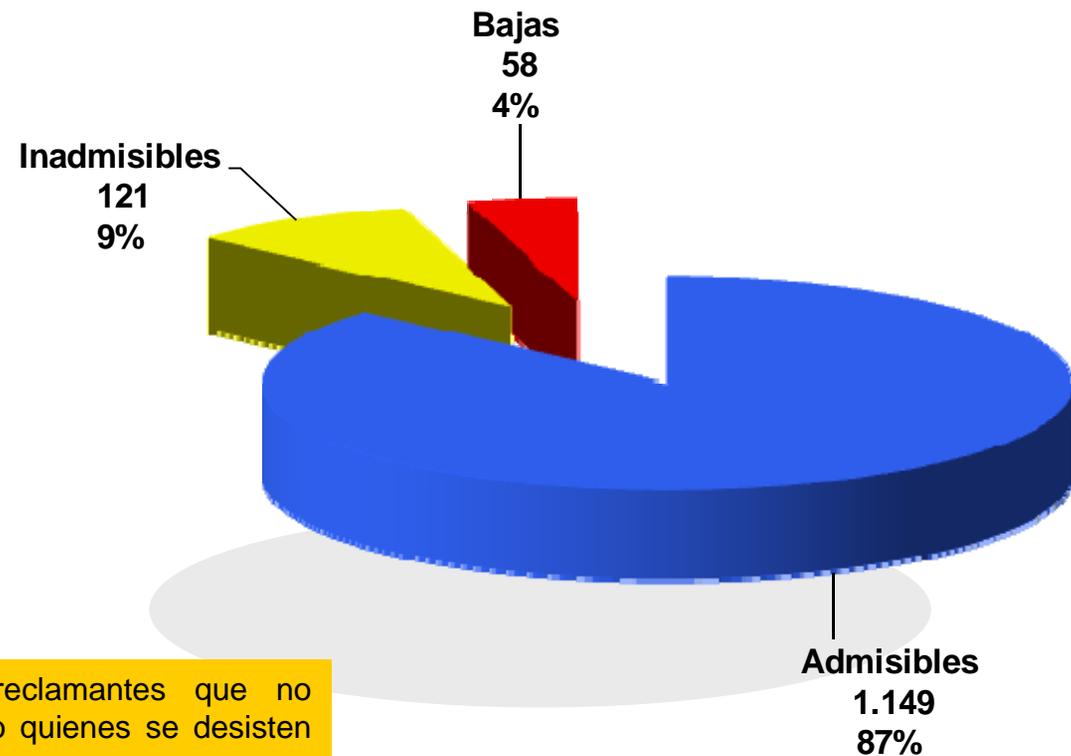
Consejo de Defensa del Estado

Fuente: Sistema Gestión de Mediación

Admisibilidad de las solicitudes de mediación

(enero – diciembre 2009)

De un total de 1.328 resoluciones:



BAJAS: aquellos reclamantes que no firman su solicitud o quienes se desisten antes de la mediación.

Fuente: Sistematización elaborada a partir de las resoluciones enero a diciembre 2009



Consejo de Defensa del Estado

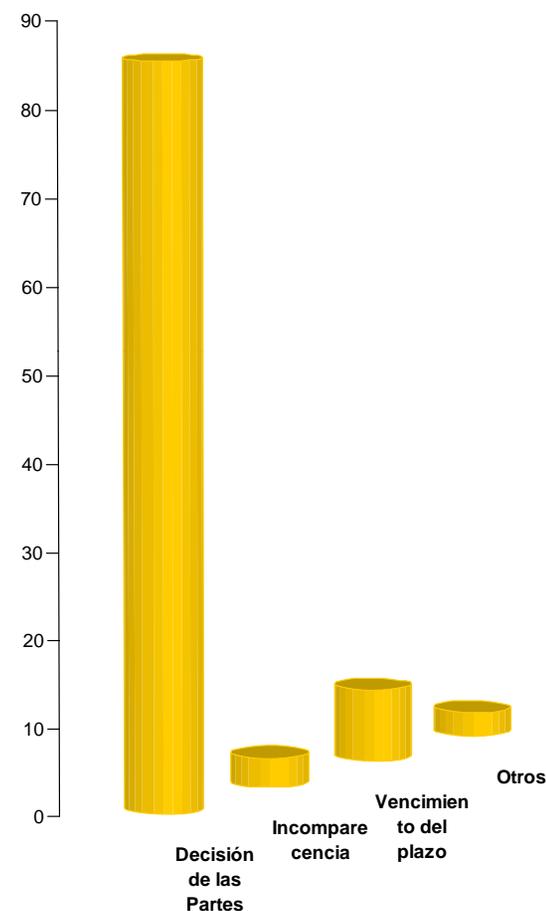
Término de las mediaciones

(enero – diciembre 2009)

De un total de 1.095 mediaciones admisibles terminadas:

CAUSAL	Número	%
VENCIMIENTO DEL PLAZO	92	8,4
INCOMPARECENCIA (reclamante y/o prestador)	37	3,4
DECISIÓN DE LAS PARTES	935	85,4
OTROS	31	2,8
TOTAL	1.095	100,0%

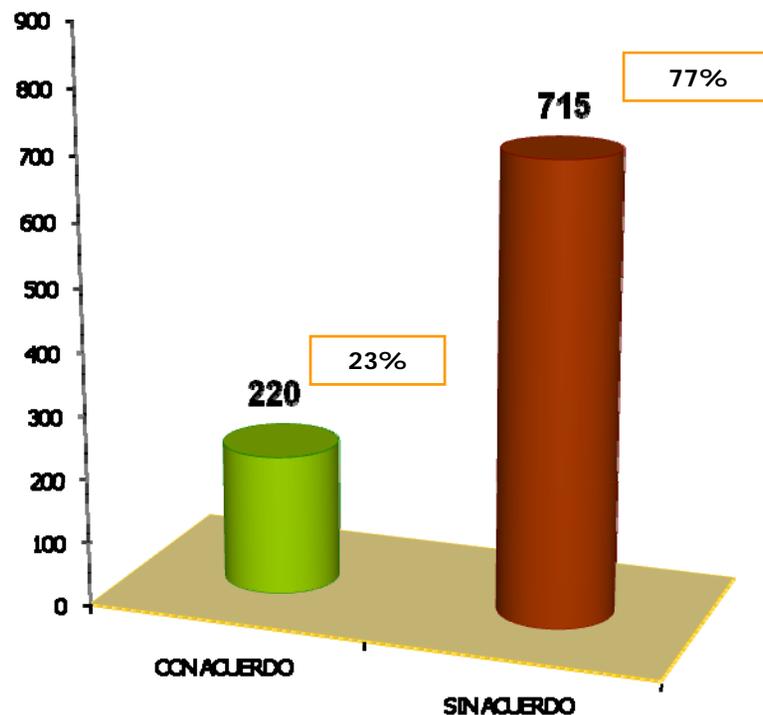
Fuente: Sistematización elaborada a partir de información proporcionada por todas las Procuradurías Fiscales, desde enero a diciembre 2009



Mediaciones terminadas por decisión de las partes

(enero – diciembre 2009)

De un total de 935 mediaciones terminadas:



En los acuerdos se consideran los **acuerdos parciales**, entendidos como todas aquellos logros de la mediación en beneficio de los reclamantes. Desde junio a diciembre 2009 se registraron 54 acuerdos parciales.

Fuente: Sistematización elaborada a partir de información proporcionada por todas las Procuradurías Fiscales, desde enero a diciembre 2009



Consejo de Defensa del Estado

Distribución de los acuerdos formales

(enero – diciembre 2009)

Acuerdos con renuncia a acciones judiciales

TIPO DE REPARACIÓN		Nº	Porcentaje
DISCULPAS Y/O EXPLICACIONES	Disculpas y/o explicación de los hechos	32	19%
	Prestaciones asistenciales	45	39%
PRESTACIONES ASISTENCIALES	Prestaciones asistenciales + disculpas y/o explicación de los hechos	19	
INDEMNIZACIÓN	Indemnización	40	42%
	Indemnización + disculpas y/o explicaciones	17	
	Indemnización + prestaciones asistenciales	9	
	Indemnización + prestaciones asistenciales + disculpas y/o explicaciones	4	
TOTAL		166	100%

Fuente: Sistematización elaborada a partir de información proporcionada por todas las Procuradurías Fiscales, desde enero a diciembre 2009



Consejo de Defensa del Estado

Distribución de los acuerdos parciales

(enero – diciembre 2009)

Acuerdos parciales

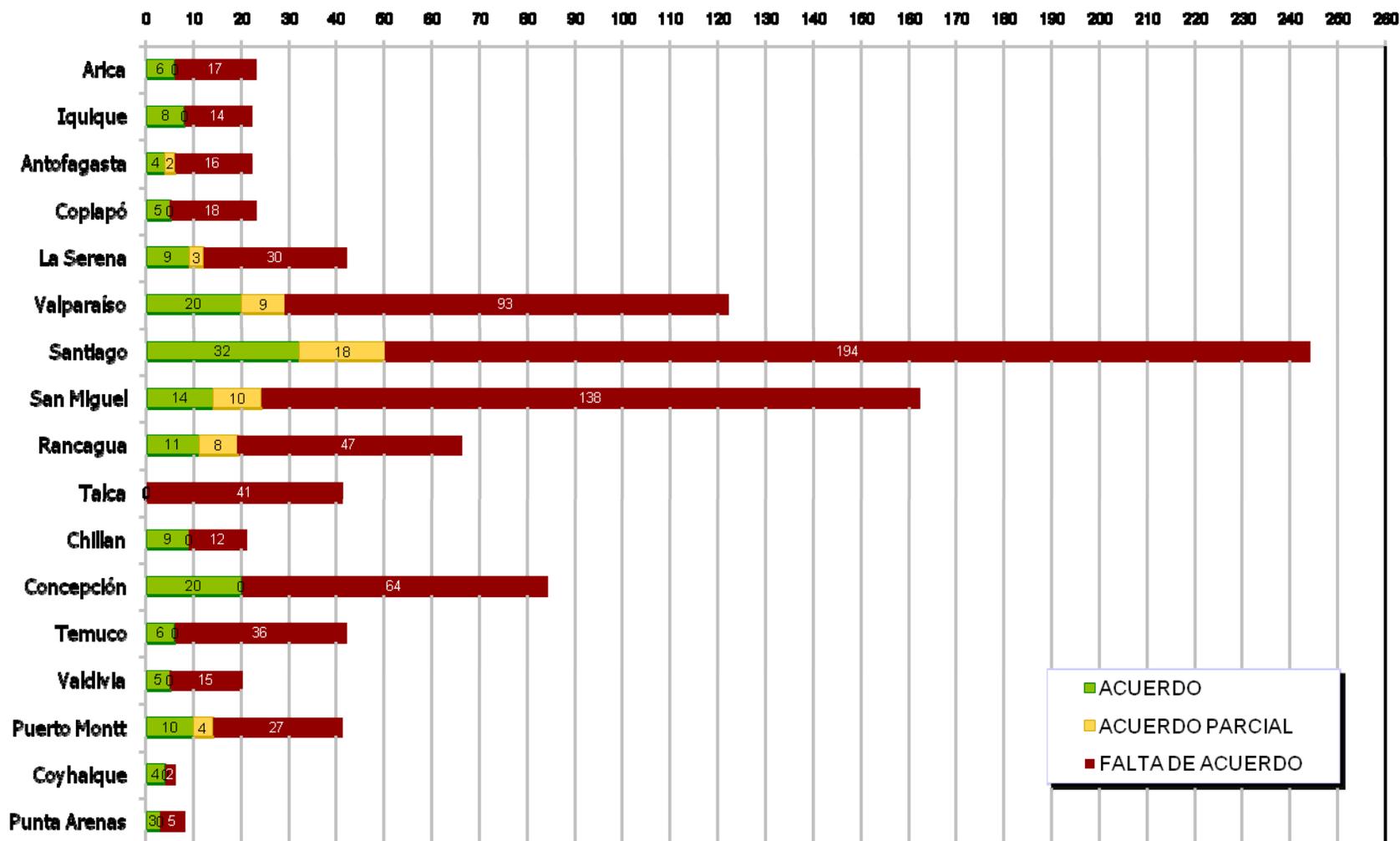
TIPO DE REPARACIÓN		Nº	Porcentaje
DISCULPAS Y/O EXPLICACIONES		23	42,6%
PRESTACIONES ASISTENCIALES		21	38,9%
MEDIDAS INSTITUCIONALES PARA MEJORAR LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN	Medidas institucionales para mejorar la calidad de la atención	1	3,7%
	Medidas institucionales para mejorar la calidad de la atención + disculpas y/o explicación de los hechos	1	
COORDINACIÓN CON OTRAS INSTITUCIONES		5	9,3%
OTROS		3	5,5%
TOTAL		54	100%



Consejo de Defensa del Estado

Fuente: Sistematización elaborada a partir de información proporcionada por todas las Procuradurías Fiscales, desde enero a diciembre 2009

Mediaciones terminadas por decisión de las partes por Procuraduría Fiscal (enero – diciembre 2009)



Fuente: Sistematización elaborada a partir de información proporcionada por todas las Procuradurías Fiscales, desde enero a diciembre 2009



Consejo de Defensa del Estado