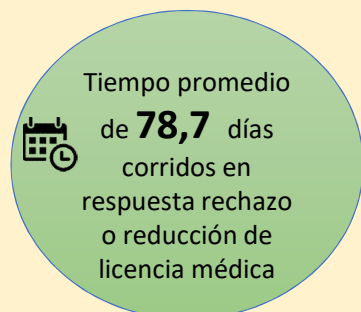
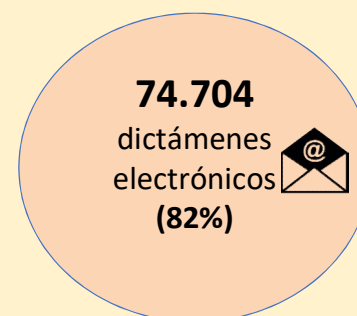
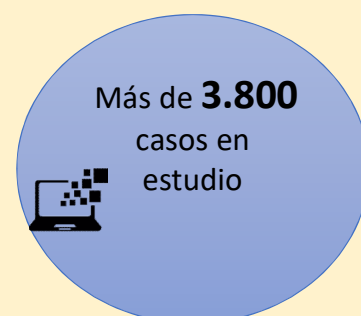
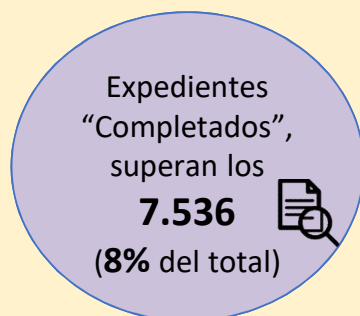


Los números del 2019



Indicador 9*
(solo PAE)



Indicador H*
(solo PAE)



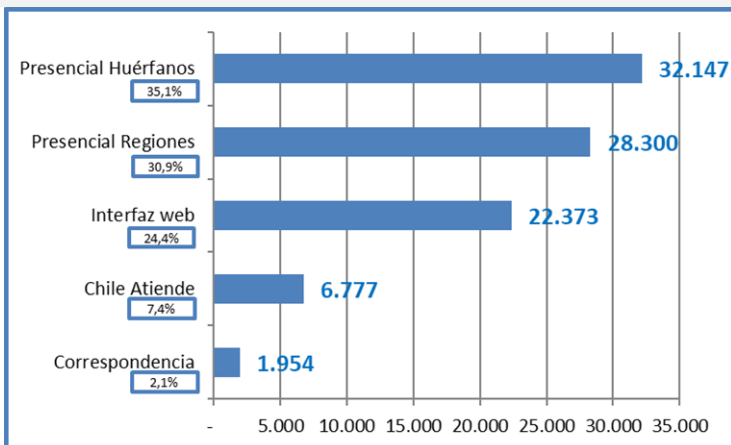
Indicador BID*
(solo PAE)

	Ingresos	Promedio Diario
Total acumulado	91.551	369
Última semana	1.238	413

En 248 días hábiles de 2019
Últimos 3 días hábiles

1 DISTRIBUCIÓN POR CANAL DEL INGRESO

En 2019, el **24,4%** de los ingresos se realizaron en forma remota por medio de Interfaz web

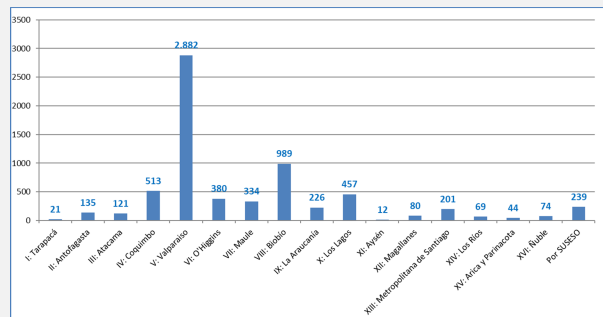


El ingreso presencial en oficinas de atención de usuarios de SUSESO concentra el **66,0%** de los ingresos.
A continuación se desglosa el detalle por agencias de SUSESO con mayor ingreso:

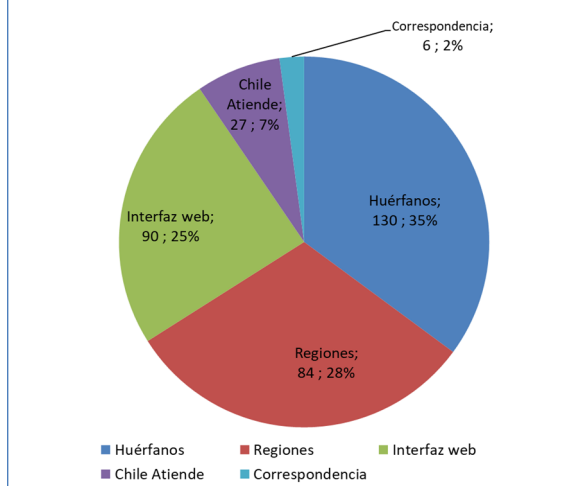
- **Huérfanos: 35,1% (32.147)**
- **Concepción: 8,5% (7.778)**
- **Valparaíso: 5,3% (4.841)**
- **Temuco: 3,3% (2.980)**
- **Rancagua: 2,7% (2.487)**
- **Maule: 1,7% (1.522)**

Ingresos de reclamos en Chile Atiende

Chile Atiende realizó **6.777** ingresos en 2019 (**7,4%**) correspondiente a un **promedio diario de 27** casos, los cuales se encuentran concentrados en un **43%** en la región de Valparaíso; siendo las principales agencias receptoras las de Los Ángeles (12%), San Antonio (11%), Valparaíso (6%) y La Serena (4%).

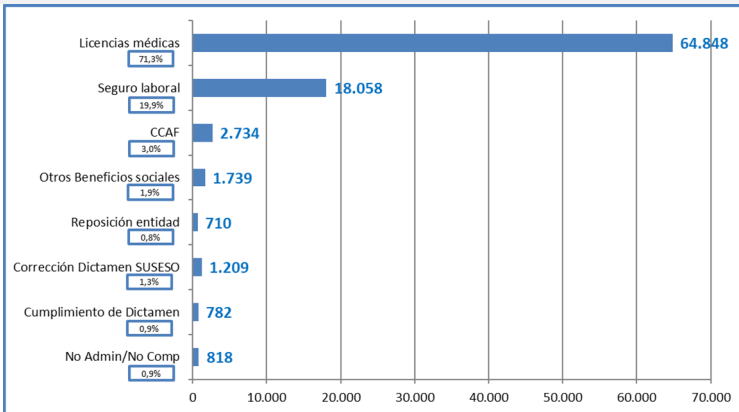


El ingreso diario promedio en 2019 fue de **369 casos** (en **248** días hábiles)



2 DISTRIBUCIÓN POR MATERIA/PROCEDIMIENTO

En 2019, los ingresos por Licencias Médicas concentraron el **71,3%** del total de reclamos



Las reclamaciones relacionadas con el Seguro Laboral representan el **19,9%** del total, seguidas con las vinculadas a Cajas de Compensación de Asignación Familiar que llegan al **3%** de los ingresos.

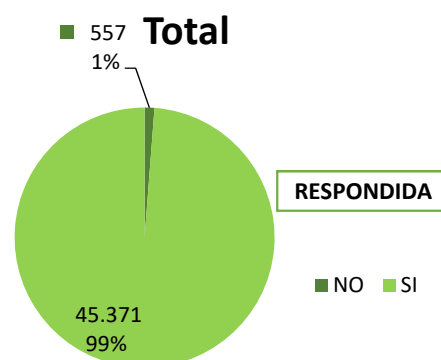
En el caso de los reclamos de licencia médica, el **88%** es de causa médica, el **11%** es de naturaleza jurídica y el **1%** es contable. De esta forma el **61%** del total reclamos de SUSESO son de licencias médicas de orden médico.

3 SOLICITUDES A ENTIDAD Y ESTADO

De los **91.551** ingresos en el año, se han gatillado requerimiento de antecedentes a Entidad en **33.879** expedientes (37,1% de los casos), que a su vez se traducen en **45.928*** solicitudes.

**Se excluye de las estadísticas los expedientes los reinyectados de enero*

Estado de solicitudes a Entidad

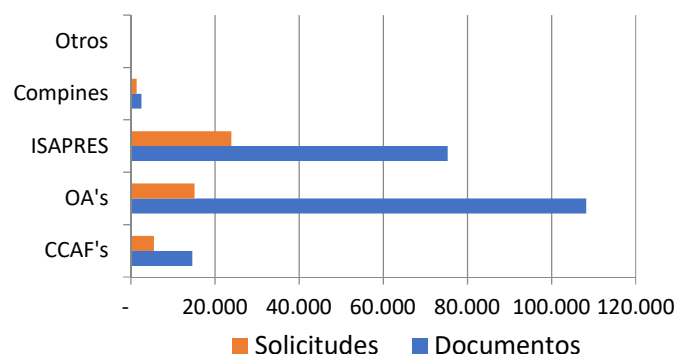


4 DISTRIBUCIÓN POR ENTIDAD

Relación entre entidades y solicitudes

Las solicitudes y cantidad de documentos a entidades se distribuyen de la siguiente forma de acuerdo al tipo de entidad:

TIPO ENTIDAD	DOCUMENTOS	SOLICITUDES	PROPORCIÓN DOCS / SOLICITUD
CCAF's	7,3%	11,9%	2,7
OA's	53,9%	32,9%	7,2
ISAPRES	37,5%	52,0%	3,2
COMPINES	1,3%	3,0%	1,8
Otros	0,1%	0,2%	1,5



Comportamiento Entidades

Las entidades que se encuentran en línea han respondido en los tiempos esperados: **4,84** días

Resumen de gestión por entidad	Solicitudes totales	Solicitudes respondidas	Solicitudes pendientes	Respondidas dentro de plazo	Pendientes dentro de plazo	Con 1 sola iteración	1. Porcentaje de solicitudes respondidas dentro de plazo	2. Porcentaje de solicitudes pendientes que están dentro de plazo	3. Porcentaje de solicitudes con 1 sola iteración	4. Tiempo promedio de respuesta a solicitudes
ASOCIACIÓN CHILENA DE SEGURIDAD	6.973	6.903	70	6.635	66	6.526	96,1%	94,3%	93,6%	5,64
INSTITUTO DE SEGURIDAD DEL TRABAJO	1.290	1.267	23	1.252	23	1.227	98,8%	100,0%	95,1%	5,06
INSTITUTO DE SEGURIDAD LABORAL	1.096	1.023	73	557	55	1.047	54,4%	75,3%	95,5%	12,32
MUTUAL DE SEGURIDAD	5.654	5.596	58	5.524	58	5.396	98,7%	100,0%	95,4%	3,71
CCAF LOS ANDES	2.939	2.868	71	2.515	53	2.860	87,7%	74,6%	97,3%	8,29
CCAF LA ARAUCANA	1.163	1.147	16	719	15	1.131	62,7%	93,8%	97,2%	9,59
CCAF LOS HÉROES	889	875	14	714	13	854	81,6%	92,9%	96,1%	8,67
CCAF 18 DE SEPTIEMBRE	481	474	7	409	6	468	86,3%	85,7%	97,3%	7,93
ISAPRE BANMÉDICA S.A.	4.657	4.649	8	4.632	8	4.432	99,6%	100,0%	95,2%	1,44
ISAPRE VIDA TRES S.A.	680	680	-	676	-	627	99,4%	100,0%	92,2%	2,11
ISAPRE COLMENA GOLDEN CROSS S.A.	3.397	3.370	27	3.331	27	3.275	98,8%	100,0%	96,4%	3,75
ISAPRE CONSALUD S.A.	5.296	5.281	15	5.206	15	5.045	98,6%	100,0%	95,3%	4,02
ISAPRE CRUZ BLANCA S.A.	6.483	6.476	7	6.143	7	6.192	94,9%	100,0%	95,5%	4,33
ISAPRE NUEVA MASVIDA S.A.	3.034	3.019	15	2.988	12	2.873	99,0%	80,0%	94,7%	3,08

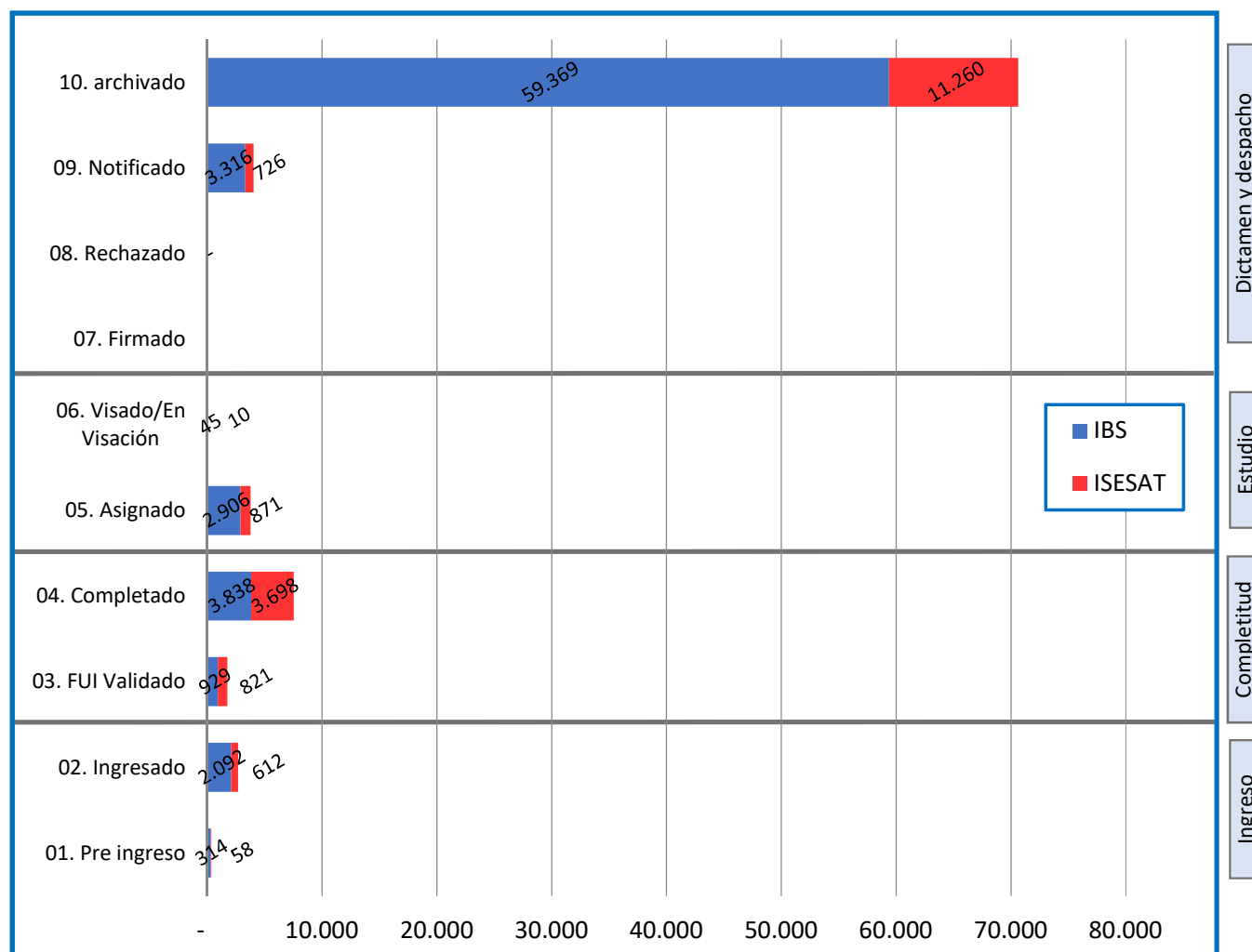
5 CASOS SEGÚN ETAPA DEL PROCESO

El **3,4%** del total de casos de 2019 se encuentra en la etapa de ingreso, y un **82,2%** de casos se encuentra cerrado

Ingreso (pre-ingreso – ingreso)	3.076	3,4%	+0,4%
Completitud (aceptado a completado)	9.286	10,2%	-1,0%
Estudio del caso (asignado a visado)	3.832	4,2%	-0,2%
Dictamen y despacho (firmado a archivado)	74.704	82,2%	+0,8%

6 DISTRIBUCIÓN DE CASOS POR ETAPAS DEL PROCESO

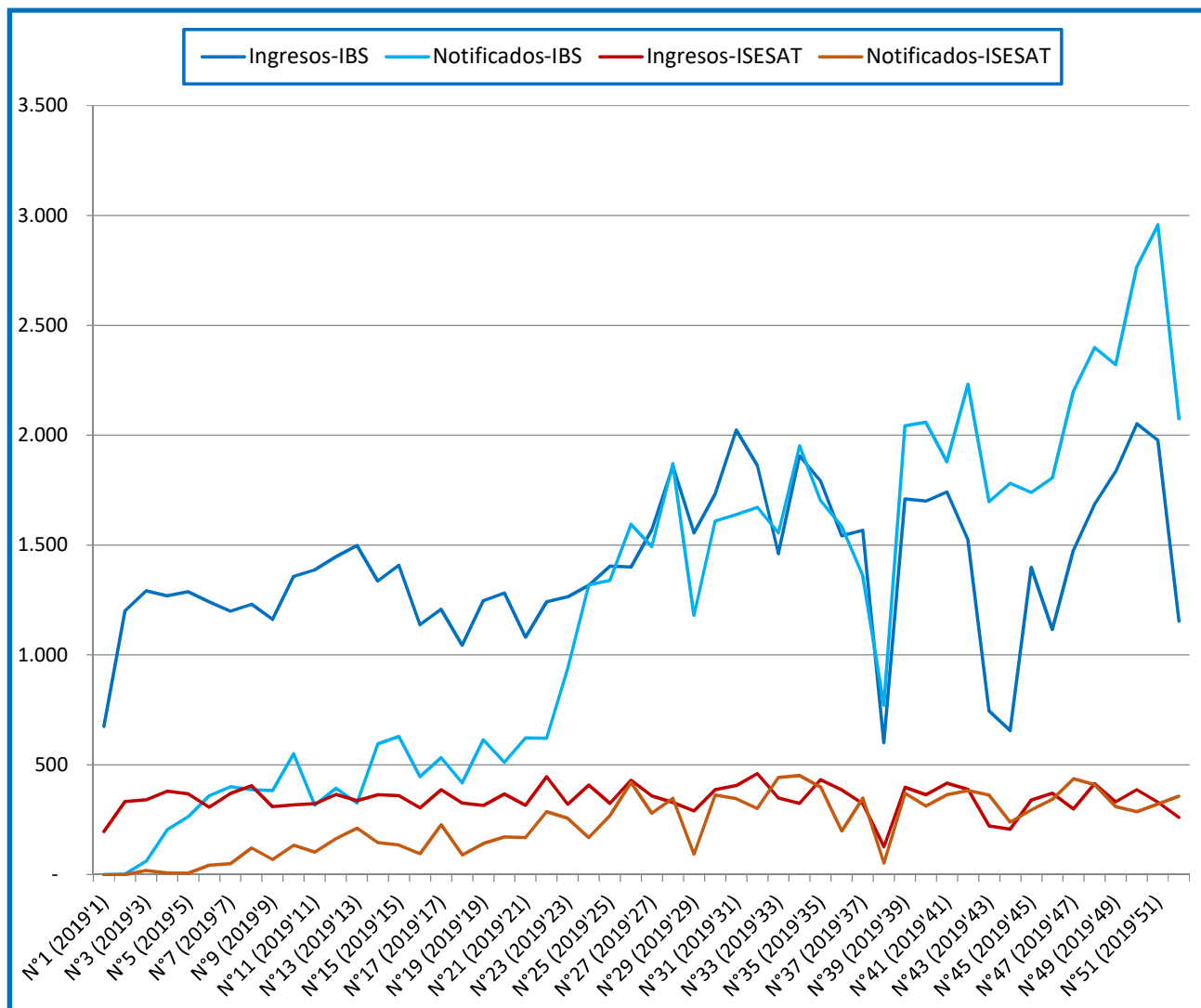
Distribución por materia y estado del caso



Un **99,6%** de los casos ingresados en 2019 ya se han conformado como FUI (solo un 0,4% continúa siendo pre-ingreso)

7 FLUJO INGRESOS V/S EGRESOS

Evolución semanal entre ingreso y egreso de casos por tipo de materia*



* Este gráfico muestra la evolución semanal de ingresos y egresos de casos del PAE, por lo que considera semanas cerradas (finalizadas). En razón de lo anterior, la última semana incorporada corresponde a la semana pasada.

Evolución mensual entre ingreso y egreso de casos por tipo de materia

Estado proceso / Periodo	2019'1	2019'2	2019'3	2019'4	2019'5	2019'6	2019'7	2019'8	2019'9	2019'10	2019'11	2019'12	TOTAL
Ingresos	7.004	6.251	7.353	7.214	6.922	6.903	9.618	9.453	7.076	7.513	7.123	9.121	91.551
Egresos	467	1.856	2.242	3.101	3.306	6.444	8.643	8.953	7.781	10.253	9.632	12.041	74.719
Desfase producción	6.537	- 4.395	- 5.111	- 4.113	- 3.616	- 459	- 975	- 500	705	2.740	2.509	2.920	- 16.832
IBS	5.012	- 3.290	- 4.316	- 3.126	- 2.880	- 89	- 794	- 373	896	2.746	2.446	3.032	- 10.760
ISESAT	1.525	- 1.105	- 795	- 987	- 736	- 370	- 181	- 127	- 191	6	63	- 112	- 6.072

En los últimos 3 días hábiles del año, se registró un aumento del stock de **553 casos acumulados**, correspondientes a **396 en IBS** y **157 en ISESAT**.

PAE – BOLETÍN ESTADÍSTICO – Edición especial 2019

ESTADÍSTICAS DEL FLUJO DE TRAMITACIÓN

Superintendencia
de Seguridad
Social

Evolución mensual del desfase de producción (separado por origen del dictamen)

Estado proceso / Periodo	2019'1	2019'2	2019'3	2019'4	2019'5	2019'6	2019'7	2019'8	2019'9	2019'10	2019'11	2019'12	TOTAL
Ingresos SUSESO	7.004	6.251	7.353	7.214	6.922	6.903	9.618	9.453	7.076	7.513	7.123	9.121	91.551
Egresos SUSESO	467	1.856	2.242	3.101	3.306	6.444	8.643	8.953	7.781	10.253	9.632	12.041	74.719
Desfase producción	- 6.537	- 4.395	- 5.111	- 4.113	- 3.616	- 459	- 975	- 500	705	2.740	2.509	2.920	-16.832
IBS-ING.	5.449	4.863	5.947	5.608	5.347	5.417	8.021	7.721	5.779	5.983	5.701	7.656	73.492
EGR.-IBS	238	1.134	918	1.730	1.575	3.902	5.381	5.108	5.432	5.525	4.762	7.569	43.274
EGR.-DASU	199	439	713	752	892	1.426	1.846	2.240	1.243	3.204	3.385	3.119	19.458
Desfase en IBS	- 5.012	- 3.290	- 4.316	- 3.126	- 2.880	- 89	- 794	- 373	896	2.746	2.446	3.032	-10.760
ISESAT-ING.	1.555	1.388	1.406	1.606	1.575	1.486	1.597	1.732	1.297	1.530	1.422	1.465	18.059
EGR.-ISESAT	4	262	592	566	769	1.055	1.332	1.503	1.095	1.449	1.335	1.291	11.253
EGR.-DASU	26	21	19	53	70	61	84	102	11	75	150	62	734
Desfase en ISESAT	- 1.525	- 1.105	- 795	- 987	- 736	- 370	- 181	- 127	- 191	- 6	63	- 112	- 6.072

Detalle de casos cerrados por DASU

Estado proceso / Periodo	2019'1	2019'2	2019'3	2019'4	2019'5	2019'6	2019'7	2019'8	2019'9	2019'10	2019'11	2019'12	TOTAL
DASU: Cierre Dictamen	88	291	414	521	680	1.186	1.883	2.339	1.254	3.279	3.535	3.181	18.651
DASU: Cierre correo	137	169	318	284	282	301	47	3	-	-	-	-	1.541
Cierres por DASU	225	460	732	805	962	1.487	1.930	2.342	1.254	3.279	3.535	3.181	20.192

Evolución mensual según porcentaje de casos finalizados y rango de tiempo requerido para su cierre (a partir de la fecha de ingreso del caso)

Periodo	Estado general proceso				Proporción por rango de tiempo empleado en el caso			
	Pendiente	Finalizado	Prop. Final.	T° prom finalizados	Hasta 30 días (1 a 30)	Hasta 60 días (31 a 60)	Hasta 90 días (61 a 90)	Mayor a 90 días
2019'1	24	6.980	100%	88,0	20%	22%	15%	44%
2019'2	40	6.211	99%	99,5	9%	18%	17%	56%
2019'3	132	7.221	98%	106,9	9%	10%	16%	66%
2019'4	324	6.890	96%	108,3	4%	11%	20%	66%
2019'5	453	6.469	93%	98,9	9%	17%	19%	56%
2019'6	669	6.234	90%	81,6	20%	19%	15%	46%
2019'7	1.902	7.716	80%	75,6	21%	21%	16%	42%
2019'8	2.667	6.786	72%	67,2	21%	23%	25%	31%
2019'9	1.765	5.311	75%	55,8	22%	28%	40%	10%
2019'10	2.814	4.699	63%	39,4	33%	51%	16%	0%
2019'11	3.131	3.992	56%	17,8	83%	17%	0%	0%
2019'12	7.001	2.120	23%	8,7	100%	0%	0%	0%

Evolución del tiempo empleado para casos cerrados según periodo (a partir de la fecha de cierre del caso)

Periodo	Casos Cerrados	Tiempo cierre promedio		Proporción hasta 30 días		
		Días hábiles	Días Corridos	Hábiles	Corridos	
Mensual	7/2019	8.643	63,8	89,3	23%	17%
	8/2019	8.953	63,5	88,9	29%	19%
	9/2019	7.781	66,8	93,7	25%	16%
	10/2019	10.253	60,5	84,7	26%	20%
	11/2019	9.632	51,4	72,0	33%	24%
	12/2019	12.041	44,9	62,9	47%	38%
Trimestral	2°T/2019	12.851	57,3	80,3	19%	12%
	3°T/2019	25.377	64,6	90,5	26%	17%
	4°T/2019	31.926	51,8	72,6	36%	28%
Semestral	1erSem/2019	17.416	48,5	67,9	33%	21%
	2doSem/2019	57.303	57,5	80,5	31%	23%
Anual	2019	74.719	55,4	77,6	32%	23%

8 CASOS SEGÚN ETAPA DEL PROCESO

Distribución por materia y estado del caso

Materia	01. Pre ingreso a 02. Ingresado	03. FUI Validado	04. Completado	05. Asignado a 06. Visado	07. Firmado a 10. Archivado	Total general
Aporte familiar permanente / Bono marzo	21	114	26	9	595	765
Asignación familiar y/o maternal	12	41	19	7	256	335
Beneficio Postnatal Parental	3	10	12	11	102	138
Beneficios SANNA	0	0	0	1	47	48
Bono bodas de oro	0	0	0	0	5	5
Bono marzo 2013, bono solidario de alimentos de marzo de 2012 y/o otro	1	6	0	0	12	19
Cajas de Compensación: afiliación y desafiliación	0	8	2	10	121	141
Cajas de Compensación: créditos sociales	18	79	26	276	1.488	1.887
Cajas de Compensación: otros reclamos	25	13	41	17	514	610
Cajas de Compensación: servicios adicionales y complementarios	1	7	8	4	76	96
Corrección Dictamen SUSESO	160	7	6	66	970	1.209
Cumplimiento de Dictamen	34	9	72	80	587	782
Cumplimiento de Dictamen, Licencias médicas	0	0	0	0	0	0
Licencias médicas	1.896	386	3.277	2.076	53.652	61.287
No Competencia / No Admisible	71	1	3	24	719	818
Seguro laboral: cobertura	542	663	3.248	714	10.174	15.341
Seguro laboral: cotizaciones	20	29	29	20	85	183
Seguro laboral: otros	9	7	19	14	49	98
Seguro laboral: prestaciones médica	79	75	255	99	1.177	1.685
Seguro laboral: Subsidios, indemnizaciones y pensiones	20	47	147	34	503	751
Servicios de Bienestar: afiliación y desafiliación	0	1	0	0	9	10
Servicios de Bienestar: otros reclamos	4	1	5	2	18	30
Servicios de Bienestar: reglamento particular	0	0	0	0	0	0
Subsidio al empleo de la mujer / Bono al trabajo de la mujer	1	2	3	0	4	10
Subsidio al empleo joven	2	12	4	0	8	26
Subsidio familiar	11	49	7	4	38	109
Subsidio Maternal	2	12	1	32	148	195
Subsidio para personas menores de 18 años con discapacidad mental	0	1	0	0	5	6
Subsidios por Incapacidad Laboral (SIL)	124	150	38	298	2.951	3.561
Uso Exclusivo Entidades Administradoras: Reposición Dictamen SUSESO y	17	16	278	21	378	710
Otras Materias	3	4	10	13	13	43
Total general	3.076	1.750	7.536	3.832	74.704	90.898
	3%	2%	8%	4%	82%	100%

* **3.076** reclamaciones aún están pendientes que su FUI sea aceptado.

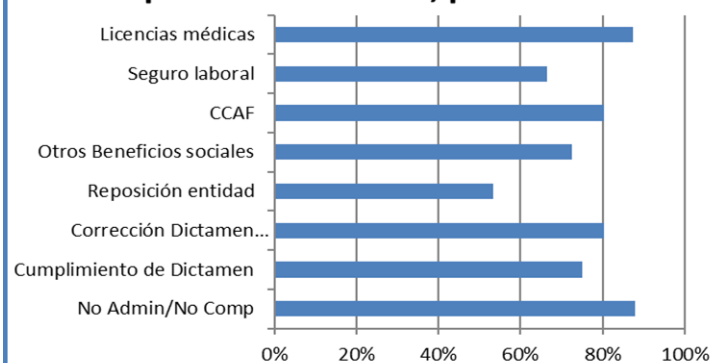
De éstas, **2.020** casos corresponden a licencias médicas y SIL, pendientes de ser validados. Así como **542** corresponden a la cobertura de la Ley.

* Existen **7.536** casos a la espera de poder ser asignados a profesionales.

- El **47%** de los casos en proceso de solicitud de antecedentes corresponden a casos del Seguro Laboral.
- **3.832** casos se encuentran actualmente en etapa de estudio en bandejas de trabajo de profesionales, de los cuales **2.374** son de licencias médicas y **881** son del seguro laboral
- **74.704** se encuentran en etapa final, y de ellos **70.629** ya se encuentran archivados.

9 ANÁLISIS DE CASOS CERRADOS

Proporción finalizada, por materia



Materia	Ingresados	Dictamen y despacho	Prop. Et.Final
Licencias médicas	64.848	56.603	87,3%
Seguro laboral	18.058	11.988	66,4%
CCAF	2.734	2.199	80,4%
Otros Beneficios sociales	1.739	1.260	72,5%
Reposición entidad	710	378	53,2%
Corrección Dictamen SUSESO	1.209	970	80,2%
Cumplimiento de Dictamen	782	587	75,1%
No Admin/No Comp	818	719	87,9%
TOTAL	90.898	74.704	82,2%

- En Licencias Médicas se ha resuelto un **87,3%**, en Seguro Laboral un **66,4%** y en CCAF un **80,4%**
- El **75,8%** del total de los casos resueltos a la fecha, lo han sido en materia de licencias médicas.

10 ANÁLISIS CASOS DE LICENCIAS MÉDICAS

Comportamiento de los ingresos LM's en PAE

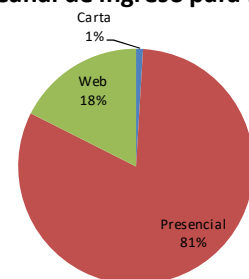
* **71% de los ingresos en PAE en 2019** corresponden a materias relacionadas con Licencias Médicas o SIL asociado. Siendo reclamos directamente relacionados con el formulario, tramitación o pronunciamiento; el **67%** del total de reclamaciones.

* El ingreso de los reclamos relacionados a licencias médicas, son **recibidos el 82% de forma presencial**.

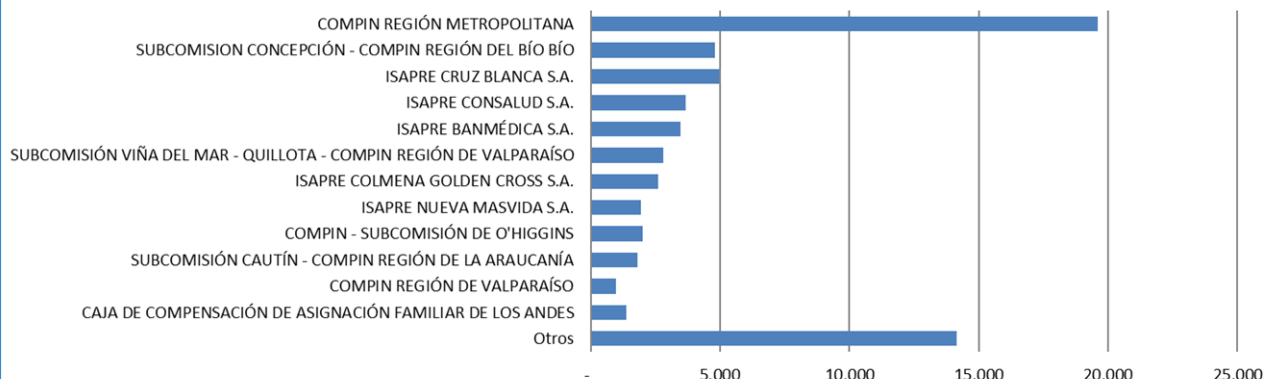
* **El 31% de los reclamos por licencias médicas son en contra COMPIN RM; un 7% COMPIN Concepción; y un 26% desde ISAPRES** (Cruz Blanca 8%, Consalud 6%, Banmédica 5%, Colmena 4% y nueva MásVida 3%).

Materia	TipoCausal	N° ingresos
Licencias médicas		61.294
Jurídica		3.827
Jurídica, Médica		14
Médica		55.549
SIL de LM's		3.561
Contable		517
Jurídica		2.920
Otras materias		26.091
Total general		90.946

Canal de ingreso para LM's



Ingresos por Licencias Médicas, de acuerdo a entidad reclamada



Resultado de los ingresos por LM's en PAE

* A la fecha el **87%** de los ingresos por licencias médicas se encuentran cerrados; correspondientes a 56.588. De estos, en el **49%** no se acoge la reclamación del trabajador.

LME en estado de notificación-archivado	Licencias		SIL		N° total de casos	Prop. Total
	Cantidad	Prop.	Cantidad	Prop.		
Acoge	18.921	35%	935	32%	19.856	35%
Acoge Parcialmente	1.346	3%	-	0%	1.346	2%
No Acoge	26.998	50%	989	34%	27.987	49%
Sin competencia SUSESO / Con falta de antecedentes	5.237	10%	1.001	34%	6.238	11%
Total general	53.638		2.950		56.588	

* El **62%** de los casos de licencias médicas (orden médico) que han sido resueltos a la fecha, se encuentra relacionados a patologías Psiquiátricas; en donde el **60%** de los casos no fue acogido el reclamo.

Casos LM's, causal médica, en etapa final			
Familia Diag.	N° casos	Prop. Familia	Prop. No Acoge
Psiquiátrica	30.875	62%	60%
Osteomuscular	12.364	25%	41%
Medicina Interna	6.107	12%	35%
Otros	767	2%	36%
Total general	50.113	100%	52%



11 ANALISIS CASOS DE LA LEY N° 16.744

Comportamiento ingresos Seguro Laboral en PAE

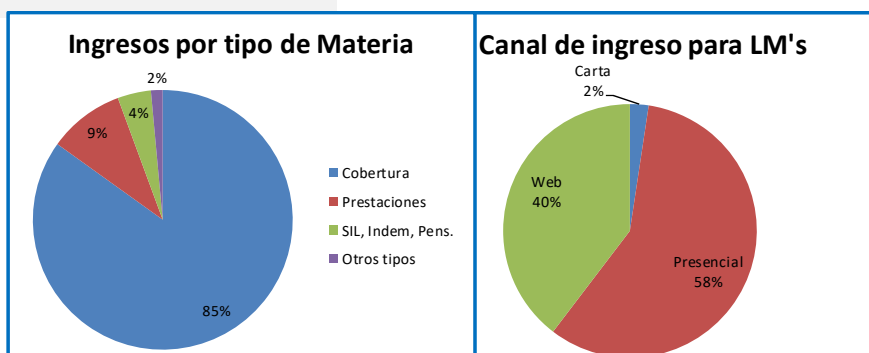
* Los ingresos de la Intendencia de Seguridad y Salud en el Trabajo corresponden en un **85% a materias relacionadas con la cobertura** del seguro laboral; seguidas por un **9% respecto de prestaciones médicas**.

* El **90,6%** de todas las reclamaciones corresponde a una **causal médica** de reclamación.

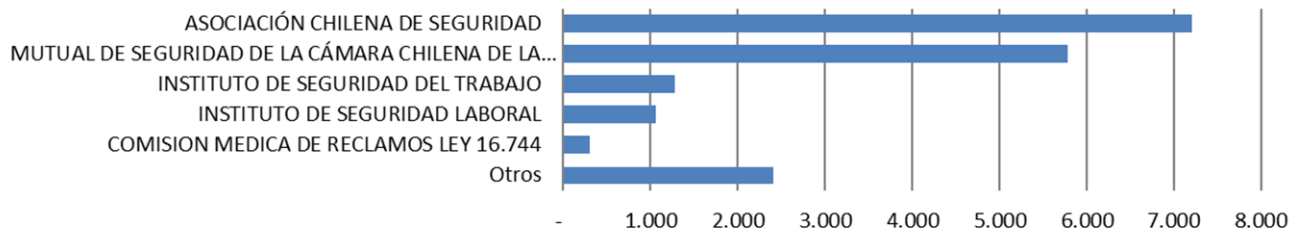
* El ingreso de los reclamos del seguro de la Ley N° 16.744, son **recibidos el 58% de forma presencial**.

* El **72%** de los reclamos son en contra de **ACHS y Mutual** (ACHS 40%, Mutual 32%, IST 7%, ISL 6%).

Materia	TipoCausal	N° ingresos
Seguro laboral: cobertura		15.342
	Jurídica	44
	Médica	14.754
Seguro laboral: prestaciones médica		1.685
	Médica	1.606
Seguro laboral: Subsidios, indemnizac		751
	Contable	215
	Jurídica	516
Seguro laboral: cotizaciones		183
	Jurídica	163
Seguro laboral: otros		98
	Jurídica	89
Total general		18.059



Ingresos en ISESAT de acuerdo a entidad reclamada



Resultado de los ingresos por Seguro Laboral PAE

* A la fecha el 66% de los ingresos de la intendencia de Seguridad y Salud en el Trabajo se encuentran cerrados; correspondiente a 11.986. De estos, en el **65% no se acoge la reclamación** (sin distinguir si ésta fue efectuada por trabajador, empleador o entidad)

* El **67%** de los reclamos por **cobertura** del seguro laboral son **rechazados** en la SUSESO (sin distinguir el origen del reclamo).

Distribución de casos en etapa final, por materia y prop. Rechazo			
Materia	N° casos	No Acoge	Prop. No Acoge
Cobertura	10.172	6.813	67%
Prest. Médica	1.177	681	58%
SIL, Indem, Pens.	503	209	42%
Cotizaciones	85	47	55%
Otros	49	10	20%
Total general	11.986	7.760	65%

12 EVOLUCIÓN DE INDICADORES

Se evidencia una tendencia al alza, que se sustenta en la naturaleza del indicador: considera los casos cerrados. Por lo tanto, a medida que avanza el tiempo y aumenta el número de casos que se resuelven, el impacto en resultado del indicador es determinante; en tanto crece el número de días asociados a los dictámenes.

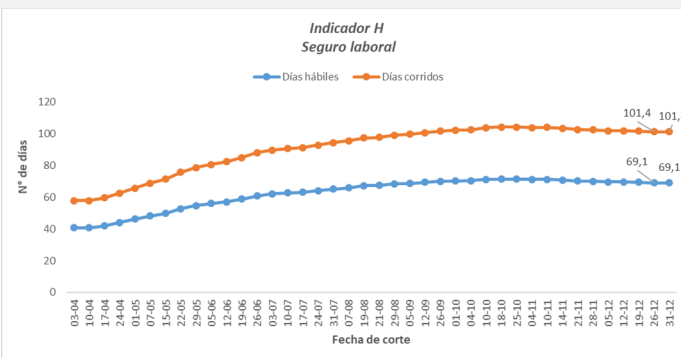
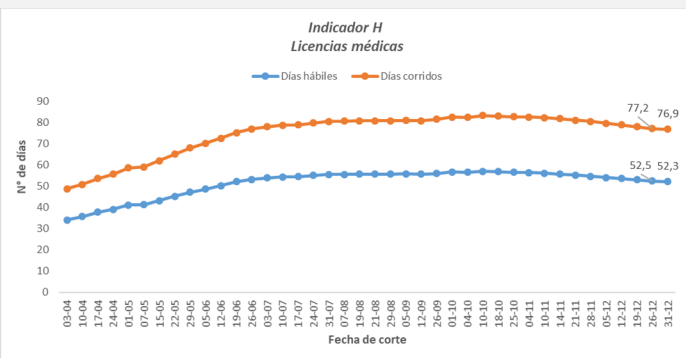
Indicador H

Indicador general (ambas materias): **81,3 días corridos**



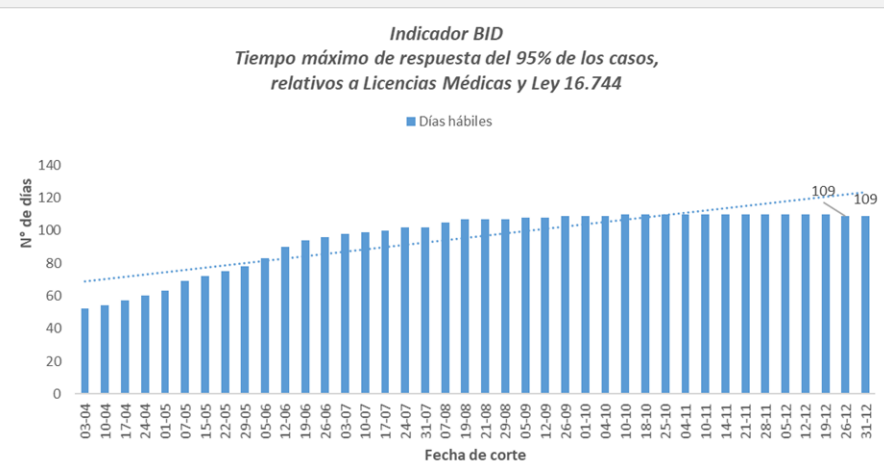
	15-05	22-05	29-05	05-06	12-06	19-06	26-06	01-07	10-07	17-07	24-07	31-07	07-08	14-08	21-08	28-08	04-09	11-09	18-09	25-09	02-10	09-10	16-10	23-10	30-10	06-11	13-11	20-11	27-11	04-12	11-12	18-12	25-12	31-12
Casos SCL resueltos 2019	11.923	12.896	14.184	15.362	16.711	18.147	20.007	21.912	23.632	25.268	27.006	29.077	30.656	33.888	34.625	36.624	38.438	40.191	42.856	44.709	45.592	44.307	47.038	48.813	51.006	52.692	54.051	56.721	58.932	61.558	63.914	67.014	69.625	70.189
Total de casos SCL	34.251	35.405	36.932	38.400	39.894	41.470	43.107	44.789	46.824	48.381	50.290	52.555	54.711	57.617	58.379	60.368	62.251	63.904	66.389	67.486	68.586	66.103	68.100	68.970	69.889	71.244	72.252	73.735	75.368	77.366	79.353	81.386	82.627	83.618
% casos SCL resueltos	35%	36%	38%	40%	42%	44%	46%	49%	50%	52%	54%	55%	56%	59%	59%	61%	62%	63%	65%	66%	66%	67%	69%	71%	73%	74%	75%	77%	78%	80%	81%	82%	84%	84%

Indicador separado por materia: Licencias Médicas **76,9** y Seguro Laboral **101,4** (ambos días corridos)



Indicador BID

Indicador general (ambas materias): **109 días hábiles**



Indicador 9

Tiempo Respuesta a trámite más frecuente (rechazo o reducción LM): **78,7 días corridos**

Suma días	3.952.882
N° Trámites	50.238
78,7	

13 SEGUIMIENTO DE CASOS PENDIENTES DE CIERRE

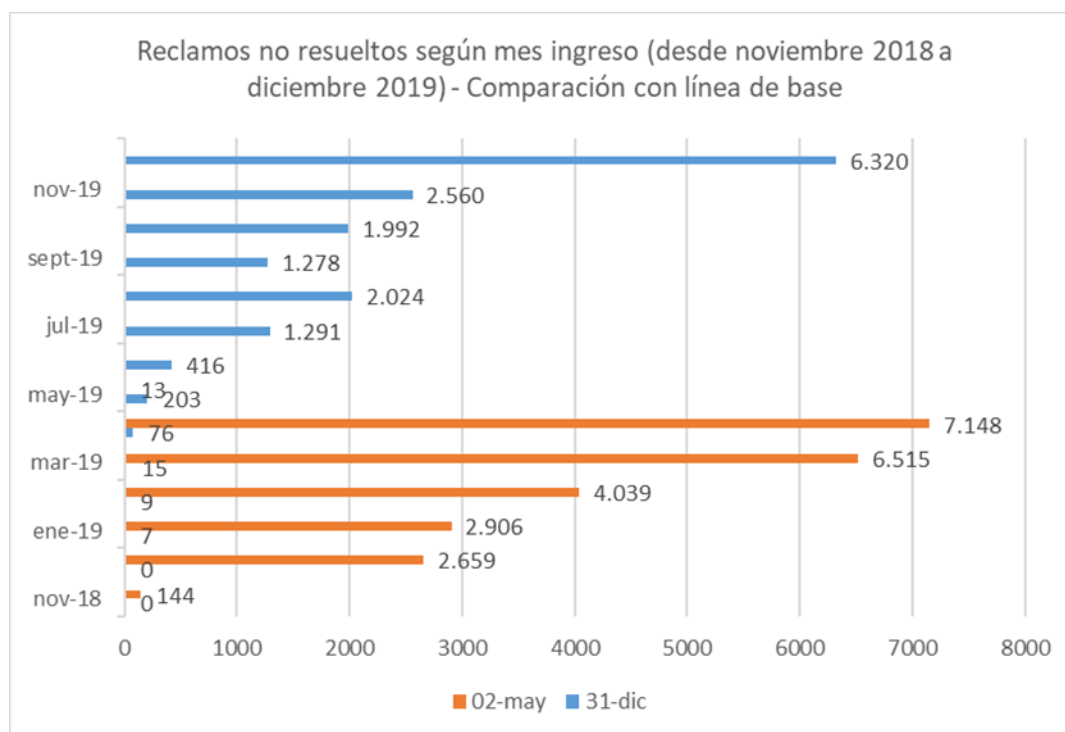
Como se observa del diagrama, se visualiza un avance en relación al inicio del proceso de medición:

- Se evidencia una disminución de **23.114** casos en total (hasta el mes de mayo)
- De casos ingresados en diciembre que estaban pendientes, se han cerrado **2.659 casos (todos)**
- De casos ingresados en enero que estaban pendientes, se han cerrado **2.899 casos**
- De casos ingresados en febrero que estaban pendientes, se han cerrado **4.030 casos**
- De casos ingresados en marzo que estaban pendientes, se han cerrado **6.500 casos**
- De casos ingresados en abril que estaban pendientes, se han cerrado **7.072 casos**

Reclamos por Mes	1. Pre-Ingreso	2. Ingresado	3. FUI Validado	4. Completado	5. Asignado	6. Visado/ En visación	Total Semana 31/12	Total Semana Anterior 26/12	Total Semana Anterior 19/12	Línea de Base (02/05)	Comparación con línea de Base
nov-18	0	0	0	0	0	0	0	0	0	144	-144
dic-18	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2.659	-2.659
ene-19	0	1	0	1	5	0	7	7	7	2.906	-2.899
feb-19	0	2	1	5	1	0	9	9	12	4.039	-4.030
mar-19	0	1	0	7	7	0	15	15	19	6.515	-6.500
abr-19	0	0	19	39	18	0	76	78	87	7.148	-7.072
may-19	0	0	33	123	47	0	203	208	228	13	190
jun-19	0	6	28	264	116	2	416	437	475		
jul-19	0	41	33	878	330	9	1.291	1.328	1.518		
ago-19	0	91	45	1.317	565	6	2.024	2.070	2.340		
sept-19	0	28	73	703	472	2	1.278	1.330	1.574		
oct-19	0	185	75	1.019	709	4	1.992	2.065	2.417		
nov-19	0	233	218	1.366	724	19	2.560	2.685	3.423		
dic-19	372	2.114	1.225	1.813	783	13	6.320	5.410	4.855		
TOTAL	372	2.702	1.750	7.535	3.777	55	16.191	15.642	16.955	23.424	-23.114

Advertencia: Se debe precisar que muchos de los casos antiguos que están pendientes de resolución se encuentran en la casuística de los “casos reinyectados” producto de la incidencia sistémica del 08 de enero. Aún no se identifican cuántos son del total, pero de todos modos es relevante tenerlo a la vista (a efectos de entender las razones que gatillaron la demora)

Casos no resueltos, según mes de ingreso



1

INGRESO: Durante el 2019, se ingresaron **91.551** reclamos. El número de ingresos diario en el PAE en el año fue de **369** aprox., alcanzado la última semana un promedio de **413**. El ingreso presencial en oficina de Huérfanos constituyó el principal canal, con **35,1%**. Por interfaz web durante el 2019 ingresó el **24,4%** del total

2

TRAMITACIÓN: Al cierre del año 2019, la cantidad de casos en etapa de ingreso concentró un **3,4%** del total. El tiempo promedio de respuesta de entidades durante el 2019 fue de **4,8 días** hábiles (superando las **45.928** solicitudes en el año).

3

RESOLUCIÓN: La proporción de casos cerrados de reclamaciones que ingresaron el 2019 alcanzaron el **82,2%**. En diciembre se generaron **12.041** dictámenes lo que significó superar en **2.920** la cantidad de casos ingresados.

4

CASOS PENDIENTES: Al cerrar el 2019, los casos en flujo superaron los **16.000**. De éstos, la mayor cantidad de casos acumulados se concentraron en la etapa de “completado”, ascendiendo a la suma de **7.536 (8%)**.

5

TIEMPOS: El tiempo promedio de respuesta a reclamaciones total durante el 2019 fue de **55,5** días hábiles. Respecto de los casos que se cerraron en diciembre (**12.041** casos) el tiempo promedio fue de **44,9** días hábiles.



¡Resumen!