

**Oficina de Defensa de los Derechos de los Clientes**  
**Informe anual del 1 de julio de 2021 al 30 de junio de 2022**  
**Informe por Tipo de SR N.º 1 y ver motivo del cierre**

<b>Equipo de la solicitud de servicio (SR)</b>	<b>SR Motivo del cierre</b>	<b>Cantidad de solicitudes de servicio</b>
<b>ACRC</b>	<b>TOTAL</b>	<b>120</b>
ACRC	B - Asunto no elegible para OCRA	15
ACRC	C - Asunto no relacionado con discapacidad	5
ACRC	E - Incapaz de comunicarse después de la admisión	18
ACRC	F - Incapaz de obtener el consentimiento requerido	4
ACRC	G - La persona que llamó informó que el asunto fue resuelto	5
ACRC	H - La persona que llamó solamente pidió información/derivación/publicación	60
ACRC	J - SUNSHINE o revisión SIR, sin medidas subsiguientes	9
ACRC	K - Otros recursos de defensa disponibles	1
ACRC	L - Recursos limitados para un servicio de mayor nivel	3
<b>CVRC</b>	<b>TOTAL</b>	<b>26</b>
CVRC	A - Persona no elegible para OCRA	2
CVRC	B - Asunto no elegible para OCRA	1

CVRC	E - Incapaz de comunicarse después de la admisión	3
CVRC	F - Incapaz de obtener el consentimiento requerido	7
CVRC	G - La persona que llamó informó que el asunto fue resuelto	6
CVRC	H - La persona que llamó solamente pidió información/derivación/publicación	7
<b>ELARC</b>	<b>TOTAL</b>	<b>74</b>
ELARC	A - Persona no elegible para OCRA	5
ELARC	B - Asunto no elegible para OCRA	32
ELARC	C - Asunto no relacionado con discapacidad	3
ELARC	E - Incapaz de comunicarse después de la admisión	4
ELARC	F - Incapaz de obtener el consentimiento requerido	5
ELARC	G - La persona que llamó informó que el asunto fue resuelto	4
ELARC	H - La persona que llamó solamente pidió información/derivación/publicación	12
ELARC	I - Revisión IBSP o Evaluación Integral, sin medidas subsiguientes	2
ELARC	K - Otros recursos de defensa disponibles	3
ELARC	L - Recursos limitados para un servicio de mayor nivel	4

<b>FDLRC</b>	<b>TOTAL</b>	<b>24</b>
FDLRC	A - Persona no elegible para OCRA	1
FDLRC	B - Asunto no elegible para OCRA	2
FDLRC	C - Asunto no relacionado con discapacidad	1
FDLRC	F - Incapaz de obtener el consentimiento requerido	1
FDLRC	H - La persona que llamó solamente pidió información/derivación/publicación	13
FDLRC	J - SUNSHINE o revisión SIR, sin medidas subsiguientes	1
FDLRC	K - Otros recursos de defensa disponibles	4
FDLRC	L - Recursos limitados para un servicio de mayor nivel	1
<b>FNRC</b>	<b>TOTAL</b>	<b>101</b>
FNRC	A - Persona no elegible para OCRA	36
FNRC	B - Asunto no elegible para OCRA	24
FNRC	C - Asunto no relacionado con discapacidad	2
FNRC	E - Incapaz de comunicarse después de la admisión	4
FNRC	G - La persona que llamó informó que el asunto fue resuelto	6
FNRC	H - La persona que llamó solamente pidió información/derivación/publicación	27
FNRC	I - Revisión IBSP o Evaluación Integral, sin medidas subsiguientes	1

	L - Recursos limitados para un servicio de mayor nivel	1
FNRC		
<b>GGRC</b>	<b>TOTAL</b>	<b>74</b>
GGRC	A - Persona no elegible para OCRA	5
GGRC	B - Asunto no elegible para OCRA	9
GGRC	C - Asunto no relacionado con discapacidad	1
GGRC	E - Incapaz de comunicarse después de la admisión	5
GGRC	F - Incapaz de obtener el consentimiento requerido	5
GGRC	G - La persona que llamó informó que el asunto fue resuelto	2
GGRC	H - La persona que llamó solamente pidió información/derivación/publicación	23
GGRC	I - Revisión IBSP o Evaluación Integral, sin medidas subsiguientes	20
GGRC	J - SUNSHINE o revisión SIR, sin medidas subsiguientes	2
GGRC	K - Otros recursos de defensa disponibles	1
GGRC	L - Recursos limitados para un servicio de mayor nivel	1
<b>HRC</b>	<b>TOTAL</b>	<b>26</b>
HRC	A - Persona no elegible para OCRA	1
HRC	B - Asunto no elegible para OCRA	10
HRC	C - Asunto no relacionado con discapacidad	1

HRC	G - La persona que llamó informó que el asunto fue resuelto	2
HRC	H - La persona que llamó solamente pidió información/derivación/publicación	10
HRC	K - Otros recursos de defensa disponibles	2
<b>IRC</b>	<b>TOTAL</b>	<b>87</b>
IRC	A - Persona no elegible para OCRA	3
IRC	B - Asunto no elegible para OCRA	6
IRC	D - Conflicto de intereses	1
IRC	E - Incapaz de comunicarse después de la admisión	4
IRC	F - Incapaz de obtener el consentimiento requerido	3
IRC	G - La persona que llamó informó que el asunto fue resuelto	20
IRC	H - La persona que llamó solamente pidió información/derivación/publicación	42
IRC	K - Otros recursos de defensa disponibles	1
IRC	L - Recursos limitados para un servicio de mayor nivel	7
<b>KRC</b>	<b>TOTAL</b>	<b>81</b>
KRC	A - Persona no elegible para OCRA	2
KRC	B - Asunto no elegible para OCRA	17
KRC	D - Conflicto de intereses	4
KRC	G - La persona que llamó informó que el asunto fue resuelto	1

KRC	H - La persona que llamó solamente pidió información/derivación/publicación	6
KRC	I - Revisión IBSP o Evaluación Integral, sin medidas subsiguientes	51
<b>NBRC</b>	<b>TOTAL</b>	<b>111</b>
NBRC	A - Persona no elegible para OCRA	9
NBRC	B - Asunto no elegible para OCRA	12
NBRC	C - Asunto no relacionado con discapacidad	17
NBRC	E - Incapaz de comunicarse después de la admisión	2
NBRC	G - La persona que llamó informó que el asunto fue resuelto	3
NBRC	H - La persona que llamó solamente pidió información/derivación/publicación	50
NBRC	I - Revisión IBSP o Evaluación Integral, sin medidas subsiguientes	1
NBRC	J - SUNSHINE o revisión SIR, sin medidas subsiguientes	14
NBRC	K - Otros recursos de defensa disponibles	3
<b>NLACRC</b>	<b>TOTAL</b>	<b>46</b>
NLACRC	A - Persona no elegible para OCRA	3
NLACRC	B - Asunto no elegible para OCRA	7
NLACRC	C - Asunto no relacionado con discapacidad	1
NLACRC	F - Incapaz de obtener el consentimiento requerido	9

NLACRC	G - La persona que llamó informó que el asunto fue resuelto	6
NLACRC	H - La persona que llamó solamente pidió información/derivación/publicación	17
NLACRC	K - Otros recursos de defensa disponibles	2
NLACRC	L - Recursos limitados para un servicio de mayor nivel	1
<b>RCEB</b>	<b>TOTAL</b>	<b>81</b>
RCEB	B - Asunto no elegible para OCRA	1
RCEB	C - Asunto no relacionado con discapacidad	4
RCEB	E - Incapaz de comunicarse después de la admisión	1
RCEB	F - Incapaz de obtener el consentimiento requerido	6
RCEB	G - La persona que llamó informó que el asunto fue resuelto	4
RCEB	H - La persona que llamó solamente pidió información/derivación/publicación	33
RCEB	I - Revisión IBSP o Evaluación Integral, sin medidas subsiguientes	12
RCEB	J - SUNSHINE o revisión SIR, sin medidas subsiguientes	5
RCEB	K - Otros recursos de defensa disponibles	12
RCEB	L - Recursos limitados para un servicio de mayor nivel	3

<b>RCOC</b>	<b>TOTAL</b>	<b>30</b>
RCOC	A - Persona no elegible para OCRA	5
RCOC	B - Asunto no elegible para OCRA	6
RCOC	C - Asunto no relacionado con discapacidad	1
RCOC	D - Conflicto de intereses	2
RCOC	E - Incapaz de comunicarse después de la admisión	1
RCOC	F - Incapaz de obtener el consentimiento requerido	1
RCOC	G - La persona que llamó informó que el asunto fue resuelto	5
RCOC	H - La persona que llamó solamente pidió información/derivación/publicación	5
RCOC	I - Revisión IBSP o Evaluación Integral, sin medidas subsiguientes	3
RCOC	K - Otros recursos de defensa disponibles	1
<b>RCRC</b>	<b>TOTAL</b>	<b>90</b>
RCRC	A - Persona no elegible para OCRA	21
RCRC	B - Asunto no elegible para OCRA	13
RCRC	C - Asunto no relacionado con discapacidad	5
RCRC	D - Conflicto de intereses	2
RCRC	F - Incapaz de obtener el consentimiento requerido	2
RCRC	G - La persona que llamó informó que el asunto fue resuelto	7



RCRC	H - La persona que llamó solamente pidió información/derivación/publicación	35
RCRC	L - Recursos limitados para un servicio de mayor nivel	5
<b>SARC</b>	<b>TOTAL</b>	<b>73</b>
SARC	E - Incapaz de comunicarse después de la admisión	7
SARC	F - Incapaz de obtener el consentimiento requerido	1
SARC	G - La persona que llamó informó que el asunto fue resuelto	3
SARC	H - La persona que llamó solamente pidió información/derivación/publicación	24
SARC	I - Revisión IBSP o Evaluación Integral, sin medidas subsiguientes	33
SARC	J - SUNSHINE o revisión SIR, sin medidas subsiguientes	3
SARC	K - Otros recursos de defensa disponibles	2
<b>SCLARC</b>	<b>TOTAL</b>	<b>29</b>
SCLARC	A - Persona no elegible para OCRA	5
SCLARC	B - Asunto no elegible para OCRA	2
SCLARC	C - Asunto no relacionado con discapacidad	1
SCLARC	E - Incapaz de comunicarse después de la admisión	1
SCLARC	F - Incapaz de obtener el consentimiento requerido	6

SCLARC	G - La persona que llamó informó que el asunto fue resuelto	4
SCLARC	H - La persona que llamó solamente pidió información/derivación/publicación	10
<b>SDRC</b>	<b>TOTAL</b>	<b>25</b>
SDRC	A - Persona no elegible para OCRA	4
SDRC	B - Asunto no elegible para OCRA	6
SDRC	E - Incapaz de comunicarse después de la admisión	1
SDRC	G - La persona que llamó informó que el asunto fue resuelto	1
SDRC	H - La persona que llamó solamente pidió información/derivación/publicación	10
SDRC	L - Recursos limitados para un servicio de mayor nivel	3
<b>SGPRC</b>	<b>TOTAL</b>	<b>68</b>
SGPRC	A - Persona no elegible para OCRA	11
SGPRC	B - Asunto no elegible para OCRA	5
SGPRC	D - Conflicto de intereses	1
SGPRC	E - Incapaz de comunicarse después de la admisión	1
SGPRC	F - Incapaz de obtener el consentimiento requerido	8
SGPRC	G - La persona que llamó informó que el asunto fue resuelto	2
SGPRC	H - La persona que llamó solamente pidió información/derivación/publicación	39

SGPRC	L - Recursos limitados para un servicio de mayor nivel	1
<b>TCRC</b>	<b>TOTAL</b>	<b>46</b>
TCRC	A - Persona no elegible para OCRA	11
TCRC	B - Asunto no elegible para OCRA	12
TCRC	C - Asunto no relacionado con discapacidad	1
TCRC	D - Conflicto de intereses	1
TCRC	E - Incapaz de comunicarse después de la admisión	1
TCRC	F - Incapaz de obtener el consentimiento requerido	6
TCRC	H - La persona que llamó solamente pidió información/derivación/publicación	8
TCRC	I - Revisión IBSP o Evaluación Integral, sin medidas subsiguientes	3
TCRC	K - Otros recursos de defensa disponibles	1
TCRC	L - Recursos limitados para un servicio de mayor nivel	2
<b>VMRC</b>	<b>TOTAL</b>	<b>73</b>
VMRC	A - Persona no elegible para OCRA	3
VMRC	B - Asunto no elegible para OCRA	6
VMRC	C - Asunto no relacionado con discapacidad	3
VMRC	E - Incapaz de comunicarse después de la admisión	14

VMRC	F - Incapaz de obtener el consentimiento requerido	9
VMRC	G - La persona que llamó informó que el asunto fue resuelto	10
VMRC	H - La persona que llamó solamente pidió información/derivación/publicación	26
VMRC	J - SUNSHINE o revisión SIR, sin medidas subsiguientes	1
VMRC	K - Otros recursos de defensa disponibles	1
<b>WRC</b>	<b>TOTAL</b>	<b>65</b>
WRC	A - Persona no elegible para OCRA	2
WRC	B - Asunto no elegible para OCRA	24
WRC	E - Incapaz de comunicarse después de la admisión	1
WRC	G - La persona que llamó informó que el asunto fue resuelto	2
WRC	H - La persona que llamó solamente pidió información/derivación/publicación	25
WRC	K - Otros recursos de defensa disponibles	2
WRC	L - Recursos limitados para un servicio de mayor nivel	9
<b>Total del informe</b>		<b>1,350</b>

**Cantidad de  
clientes**

112

15

5

17

4

5

55

9

1

3

**23**

2

1

3

6

6

6

**68**

5

32

3

4

5

4

11

1

3

4

**19**

1

2

1

1

11

1

3

1

**90**

35

24

2

4

6

25

1

1  
**49**  
5  
8  
  
1  
  
5  
  
5  
  
2  
  
21  
  
5  
  
2  
  
1  
  
1  
**21**  
1  
8  
  
1



2

9

1

**80**

3

6

1

4

3

20

40

1

6

**33**

2

17

4

1

6

3

**97**

9

12

17

2

3

43

1

13

3

**45**

3

7

1

9

6

17

2

1

**62**

1

4

1

6

4

27

7

5

12

2

**26**

5

6

1

2

1

1

5

5

3

1

**74**

21

13

5

2

2

7

29

5

**50**

7

1

3

24

13

3

2

**25**

5

2

1

1

5

4

9

**23**

4

6

1

1

10

3

**63**

11

5

1

1

8

2

36

1  
**43**  
10  
12

1  
1

1

5

8

3

1

2  
**67**  
3  
6

3

12

9

10

24

1

1

**61**

2

21

1

2

25

2

9

**1,131**