

Oficina de Defensa de los Derechos de los Clientes
semestral del 1 de julio de 2021 al 31 de diciembre de 2021
información y derivación

Informe

Equipo de la solicitud de servicio	Tipo de solicitud de servicio (SR)	SR Razón para el cierre	Cantidad de solicitudes de servicio
ACRC	01 - Información o derivación	TOTAL	120
ACRC	01 - Información o derivación	B - Asunto no elegible para OCRA	15
ACRC	01 - Información o derivación	C - Asunto no relacionado con discapacidad	5
ACRC	01 - Información o derivación	E - Incapaz de comunicarse después de la admisión	18
ACRC	01 - Información o derivación	F - Incapaz de obtener el consentimiento requerido	4
ACRC	01 - Información o derivación	G - La persona que llamó informó que el asunto fue resuelto	5
ACRC	01 - Información o derivación	H - La persona que llamó solamente pidió información/referencia/publicación	60
ACRC	01 - Información o derivación	J - SUNSHINE o revisión SIR, sin medidas subsiguientes	9
ACRC	01 - Información o derivación	K - Otros recursos de defensa disponibles	1
ACRC	01 - Información o derivación	L - Recursos limitados para un servicio de mayor nivel	3

CVRC	01 - Información o derivación	TOTAL	26
CVRC	01 - Información o derivación	A - Persona no elegible para OCRA	2
CVRC	01 - Información o derivación	B - Asunto no elegible para OCRA	1
CVRC	01 - Información o derivación	E - Incapaz de comunicarse después de la admisión	3
CVRC	01 - Información o derivación	F - Incapaz de obtener el consentimiento requerido	7
CVRC	01 - Información o derivación	G - La persona que llamó informó que el asunto fue resuelto	6
CVRC	01 - Información o derivación	H - La persona que llamó solamente pidió información/referencia/publicación	7
ELARC	01 - Información o derivación	TOTAL	74
ELARC	01 - Información o derivación	A - Persona no elegible para OCRA	5
ELARC	01 - Información o derivación	B - Asunto no elegible para OCRA	32
ELARC	01 - Información o derivación	C - Asunto no relacionado con discapacidad	3
ELARC	01 - Información o derivación	E - Incapaz de comunicarse después de la admisión	4
ELARC	01 - Información o derivación	F - Incapaz de obtener el consentimiento requerido	5

ELARC	01 - Información o derivación	G - La persona que llamó informó que el asunto fue resuelto	4
ELARC	01 - Información o derivación	H - La persona que llamó solamente pidió información/referencia/publicación	12
ELARC	01 - Información o derivación	I - Revisión IBSP o Evaluación Integral, sin medidas subsiguientes	2
ELARC	01 - Información o derivación	K - Otros recursos de defensa disponibles	3
ELARC	01 - Información o derivación	L - Recursos limitados para un servicio de mayor nivel	4
FDLRC	01 - Información o derivación	TOTAL	24
FDLRC	01 - Información o derivación	A - Persona no elegible para OCRA	1
FDLRC	01 - Información o derivación	B - Asunto no elegible para OCRA	2
FDLRC	01 - Información o derivación	C - Asunto no relacionado con discapacidad	1
FDLRC	01 - Información o derivación	F - Incapaz de obtener el consentimiento requerido	1
FDLRC	01 - Información o derivación	H - La persona que llamó solamente pidió información/referencia/publicación	13
FDLRC	01 - Información o derivación	J - SUNSHINE o revisión SIR, sin medidas subsiguientes	1

FDLRC	01 - Información o derivación	K - Otros recursos de defensa disponibles	4
FDLRC	01 - Información o derivación	L - Recursos limitados para un servicio de mayor nivel	1
FNRC	01 - Información o derivación	TOTAL	101
FNRC	01 - Información o derivación	A - Persona no elegible para OCRA	36
FNRC	01 - Información o derivación	B - Asunto no elegible para OCRA	24
FNRC	01 - Información o derivación	C - Asunto no relacionado con discapacidad	2
FNRC	01 - Información o derivación	E - Incapaz de comunicarse después de la admisión	4
FNRC	01 - Información o derivación	G - La persona que llamó informó que el asunto fue resuelto	6
FNRC	01 - Información o derivación	H - La persona que llamó solamente pidió información/referencia/publicación	27
FNRC	01 - Información o derivación	I - Revisión IBSP o Evaluación Integral, sin medidas subsiguientes	1
FNRC	01 - Información o derivación	L - Recursos limitados para un servicio de mayor nivel	1
GGRC	01 - Información o derivación	TOTAL	74
GGRC	01 - Información o derivación	A - Persona no elegible para OCRA	5

GGRC	01 - Información o derivación	B - Asunto no elegible para OCRA	9
GGRC	01 - Información o derivación	C - Asunto no relacionado con discapacidad	1
GGRC	01 - Información o derivación	E - Incapaz de comunicarse después de la admisión	5
GGRC	01 - Información o derivación	F - Incapaz de obtener el consentimiento requerido	5
GGRC	01 - Información o derivación	G - La persona que llamó informó que el asunto fue resuelto	2
GGRC	01 - Información o derivación	H - La persona que llamó solamente pidió información/referencia/publicación	23
GGRC	01 - Información o derivación	I - Revisión IBSP o Evaluación Integral, sin medidas subsiguientes	20
GGRC	01 - Información o derivación	J - SUNSHINE o revisión SIR, sin medidas subsiguientes	2
GGRC	01 - Información o derivación	K - Otros recursos de defensa disponibles	1
GGRC	01 - Información o derivación	L - Recursos limitados para un servicio de mayor nivel	1
HRC	01 - Información o derivación	TOTAL	26
HRC	01 - Información o derivación	A - Persona no elegible para OCRA	1
HRC	01 - Información o derivación	B - Asunto no elegible para OCRA	10

HRC	01 - Información o derivación	C - Asunto no relacionado con discapacidad	1
HRC	01 - Información o derivación	G - La persona que llamó informó que el asunto fue resuelto	2
HRC	01 - Información o derivación	H - La persona que llamó solamente pidió información/referencia/publicación	10
HRC	01 - Información o derivación	K - Otros recursos de defensa disponibles	2
IRC	01 - Información o derivación	TOTAL	87
IRC	01 - Información o derivación	A - Persona no elegible para OCRA	3
IRC	01 - Información o derivación	B - Asunto no elegible para OCRA	6
IRC	01 - Información o derivación	D - Conflicto de intereses	1
IRC	01 - Información o derivación	E - Incapaz de comunicarse después de la admisión	4
IRC	01 - Información o derivación	F - Incapaz de obtener el consentimiento requerido	3
IRC	01 - Información o derivación	G - La persona que llamó informó que el asunto fue resuelto	20
IRC	01 - Información o derivación	H - La persona que llamó solamente pidió información/referencia/publicación	42
IRC	01 - Información o derivación	K - Otros recursos de defensa disponibles	1

IRC	01 - Información o derivación	L - Recursos limitados para un servicio de mayor nivel	7
KRC	01 - Información o derivación	TOTAL	81
KRC	01 - Información o derivación	A - Persona no elegible para OCRA	2
KRC	01 - Información o derivación	B - Asunto no elegible para OCRA	17
KRC	01 - Información o derivación	D - Conflicto de intereses	4
KRC	01 - Información o derivación	G - La persona que llamó informó que el asunto fue resuelto	1
KRC	01 - Información o derivación	H - La persona que llamó solamente pidió información/referencia/publicación	6
KRC	01 - Información o derivación	I - Revisión IBSP o Evaluación Integral, sin medidas subsiguientes	51
NBRC	01 - Información o derivación	TOTAL	111
NBRC	01 - Información o derivación	A - Persona no elegible para OCRA	9
NBRC	01 - Información o derivación	B - Asunto no elegible para OCRA	12
NBRC	01 - Información o derivación	C - Asunto no relacionado con discapacidad	17
NBRC	01 - Información o derivación	E - Incapaz de comunicarse después de la admisión	2

NBRC	01 - Información o derivación	G - La persona que llamó informó que el asunto fue resuelto	3
NBRC	01 - Información o derivación	H - La persona que llamó solamente pidió información/referencia/publicación	50
NBRC	01 - Información o derivación	I - Revisión IBSP o Evaluación Integral, sin medidas subsiguientes	1
NBRC	01 - Información o derivación	J - SUNSHINE o revisión SIR, sin medidas subsiguientes	14
NBRC	01 - Información o derivación	K - Otros recursos de defensa disponibles	3
NLACRC	01 - Información o derivación	TOTAL	46
NLACRC	01 - Información o derivación	A - Persona no elegible para OCRA	3
NLACRC	01 - Información o derivación	B - Asunto no elegible para OCRA	7
NLACRC	01 - Información o derivación	C - Asunto no relacionado con discapacidad	1
NLACRC	01 - Información o derivación	F - Incapaz de obtener el consentimiento requerido	9
NLACRC	01 - Información o derivación	G - La persona que llamó informó que el asunto fue resuelto	6
NLACRC	01 - Información o derivación	H - La persona que llamó solamente pidió información/referencia/publicación	17

NLACRC	01 - Información o derivación	K - Otros recursos de defensa disponibles	2
NLACRC	01 - Información o derivación	L - Recursos limitados para un servicio de mayor nivel	1
RCEB	01 - Información o derivación	TOTAL	81
RCEB	01 - Información o derivación	B - Asunto no elegible para OCRA	1
RCEB	01 - Información o derivación	C - Asunto no relacionado con discapacidad	4
RCEB	01 - Información o derivación	E - Incapaz de comunicarse después de la admisión	1
RCEB	01 - Información o derivación	F - Incapaz de obtener el consentimiento requerido	6
RCEB	01 - Información o derivación	G - La persona que llamó informó que el asunto fue resuelto	4
RCEB	01 - Información o derivación	H - La persona que llamó solamente pidió información/referencia/publicación	33
RCEB	01 - Información o derivación	I - Revisión IBSP o Evaluación Integral, sin medidas subsiguientes	12
RCEB	01 - Información o derivación	J - SUNSHINE o revisión SIR, sin medidas subsiguientes	5
RCEB	01 - Información o derivación	K - Otros recursos de defensa disponibles	12
RCEB	01 - Información o derivación	L - Recursos limitados para un servicio de mayor nivel	3

RCOC	01 - Información o derivación	TOTAL	30
RCOC	01 - Información o derivación A - Persona no elegible para OCRA		5
RCOC	01 - Información o derivación B - Asunto no elegible para OCRA		6
RCOC	01 - Información o derivación C - Asunto no relacionado con discapacidad		1
RCOC	01 - Información o derivación D - Conflicto de intereses		2
RCOC	01 - Información o derivación E - Incapaz de comunicarse después de la admisión		1
RCOC	01 - Información o derivación F - Incapaz de obtener el consentimiento requerido		1
RCOC	01 - Información o derivación G - La persona que llamó informó que el asunto fue resuelto		5
RCOC	01 - Información o derivación H - La persona que llamó solamente pidió información/referencia/publicación		5
RCOC	01 - Información o derivación I - Revisión IBSP o Evaluación Integral, sin medidas subsiguientes		3
RCOC	01 - Información o derivación K - Otros recursos de defensa disponibles		1
RCRC	01 - Información o derivación	TOTAL	90
RCRC	01 - Información o derivación A - Persona no elegible para OCRA		21

RCRC	01 - Información o derivación	B - Asunto no elegible para OCRA	13
RCRC	01 - Información o derivación	C - Asunto no relacionado con discapacidad	5
RCRC	01 - Información o derivación	D - Conflicto de intereses	2
RCRC	01 - Información o derivación	F - Incapaz de obtener el consentimiento requerido	2
RCRC	01 - Información o derivación	G - La persona que llamó informó que el asunto fue resuelto	7
RCRC	01 - Información o derivación	H - La persona que llamó solamente pidió información/referencia/publicación	35
RCRC	01 - Información o derivación	L - Recursos limitados para un servicio de mayor nivel	5
SARC	01 - Información o derivación	TOTAL	73
SARC	01 - Información o derivación	E - Incapaz de comunicarse después de la admisión	7
SARC	01 - Información o derivación	F - Incapaz de obtener el consentimiento requerido	1
SARC	01 - Información o derivación	G - La persona que llamó informó que el asunto fue resuelto	3
SARC	01 - Información o derivación	H - La persona que llamó solamente pidió información/referencia/publicación	24
SARC	01 - Información o derivación	I - Revisión IBSP o Evaluación Integral, sin medidas subsiguientes	33

SARC	01 - Información o derivación	J - SUNSHINE o revisión SIR, sin medidas subsiguientes	3
SARC	01 - Información o derivación	K - Otros recursos de defensa disponibles	2
SCLARC	01 - Información o derivación	TOTAL	29
SCLARC	01 - Información o derivación	A - Persona no elegible para OCRA	5
SCLARC	01 - Información o derivación	B - Asunto no elegible para OCRA	2
SCLARC	01 - Información o derivación	C - Asunto no relacionado con discapacidad	1
SCLARC	01 - Información o derivación	E - Incapaz de comunicarse después de la admisión	1
SCLARC	01 - Información o derivación	F - Incapaz de obtener el consentimiento requerido	6
SCLARC	01 - Información o derivación	G - La persona que llamó informó que el asunto fue resuelto	4
SCLARC	01 - Información o derivación	H - La persona que llamó solamente pidió información/referencia/publicación	10
SDRC	01 - Información o derivación	TOTAL	25
SDRC	01 - Información o derivación	A - Persona no elegible para OCRA	4
SDRC	01 - Información o derivación	B - Asunto no elegible para OCRA	6

SDRC	01 - Información o derivación	E - Incapaz de comunicarse después de la admisión	1
SDRC	01 - Información o derivación	G - La persona que llamó informó que el asunto fue resuelto	1
SDRC	01 - Información o derivación	H - La persona que llamó solamente pidió información/referencia/publicación	10
SDRC	01 - Información o derivación	L - Recursos limitados para un servicio de mayor nivel	3
SGPRC	01 - Información o derivación	TOTAL	68
SGPRC	01 - Información o derivación	A - Persona no elegible para OCRA	11
SGPRC	01 - Información o derivación	B - Asunto no elegible para OCRA	5
SGPRC	01 - Información o derivación	D - Conflicto de intereses	1
SGPRC	01 - Información o derivación	E - Incapaz de comunicarse después de la admisión	1
SGPRC	01 - Información o derivación	F - Incapaz de obtener el consentimiento requerido	8
SGPRC	01 - Información o derivación	G - La persona que llamó informó que el asunto fue resuelto	2
SGPRC	01 - Información o derivación	H - La persona que llamó solamente pidió información/referencia/publicación	39
SGPRC	01 - Información o derivación	L - Recursos limitados para un servicio de mayor nivel	1

TCRC	01 - Información o derivación	TOTAL	46
TCRC	01 - Información o derivación A - Persona no elegible para OCRA		11
TCRC	01 - Información o derivación B - Asunto no elegible para OCRA		12
TCRC	01 - Información o derivación C - Asunto no relacionado con discapacidad		1
TCRC	01 - Información o derivación D - Conflicto de intereses		1
TCRC	01 - Información o derivación E - Incapaz de comunicarse después de la admisión		1
TCRC	01 - Información o derivación F - Incapaz de obtener el consentimiento requerido		6
TCRC	01 - Información o derivación H - La persona que llamó solamente pidió información/referencia/publicación		8
TCRC	01 - Información o derivación I - Revisión IBSP o Evaluación Integral, sin medidas subsiguientes		3
TCRC	01 - Información o derivación K - Otros recursos de defensa disponibles		1
TCRC	01 - Información o derivación L - Recursos limitados para un servicio de mayor nivel		2
VMRC	01 - Información o derivación	TOTAL	64
VMRC	01 - Información o derivación A - Persona no elegible para OCRA		2

VMRC	01 - Información o derivación	B - Asunto no elegible para OCRA	6
VMRC	01 - Información o derivación	C - Asunto no relacionado con discapacidad	3
VMRC	01 - Información o derivación	E - Incapaz de comunicarse después de la admisión	12
VMRC	01 - Información o derivación	F - Incapaz de obtener el consentimiento requerido	9
VMRC	01 - Información o derivación	G - La persona que llamó informó que el asunto fue resuelto	10
VMRC	01 - Información o derivación	H - La persona que llamó solamente pidió información/referencia/publicación	20
VMRC	01 - Información o derivación	J - SUNSHINE o revisión SIR, sin medidas subsiguientes	1
VMRC	01 - Información o derivación	K - Otros recursos de defensa disponibles	1
WRC	01 - Información o derivación	TOTAL	65
WRC	01 - Información o derivación	A - Persona no elegible para OCRA	2
WRC	01 - Información o derivación	B - Asunto no elegible para OCRA	24
WRC	01 - Información o derivación	E - Incapaz de comunicarse después de la admisión	1
WRC	01 - Información o derivación	G - La persona que llamó informó que el asunto fue resuelto	2

WRC	01 - Información o derivación	H - La persona que llamó solamente pidió información/referencia/publicación	25
WRC	01 - Información o derivación	K - Otros recursos de defensa disponibles	2
WRC	01 - Información o derivación	L - Recursos limitados para un servicio de mayor nivel	9
Total del informe			1,341

Informe
ne por

**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

59

2

6

3

10

9

10

19

1

1

61

2

21

1

2

25

2

9

1,123