

Oficina de Defensa de los Derechos de los Clientes  
 ANUAL - 1 de julio de 2022 al 30 de junio de 2023  
 Tipo 1 - Información y Referencia

INFORME  
 Informe de SR

Equipo de solicitud de servicio (SR)	El tipo de SR es n.º 1: Información y Referencia y Motivo de Cierre	Cantidad de solicitudes de servicio
<b>ACRC</b>	<b>TOTAL</b>	<b>229</b>
ACRC	A - Persona no elegible para OCRA	5
ACRC	B - Asunto no elegible para OCRA	14
ACRC	C - Asunto no relacionado con discapacidad	4
ACRC	D - Conflicto de intereses	1
ACRC	E - Incapaz de comunicarse después de la admisión	36
ACRC	F - Incapaz de obtener el consentimiento requerido	4
ACRC	G - La persona que llamó informó que el asunto fue resuelto	17
ACRC	H - La persona que llamó solamente pidió información/referencia/publicación	124
ACRC	I - Revisión IBSP o Evaluación Integral, sin medidas subsiguientes	1
ACRC	J - SUNSHINE o revisión SIR, sin medidas subsiguientes	18
ACRC	K - Otros recursos de defensa disponibles	4
ACRC	L - Recursos limitados para un servicio de mayor nivel	1
<b>CVRC</b>	<b>TOTAL</b>	<b>181</b>
CVRC	A - Persona no elegible para OCRA	17
CVRC	B - Asunto no elegible para OCRA	20
CVRC	C - Asunto no relacionado con discapacidad	4
CVRC	E - Incapaz de comunicarse después de la admisión	8

CVRC	F - Incapaz de obtener el consentimiento requerido	4
CVRC	G - La persona que llamó informó que el asunto fue resuelto	3
CVRC	H - La persona que llamó solamente pidió información/derivación/publicación	31
CVRC	I - Revisión IBSP o Evaluación Integral, sin medidas subsiguientes	85
CVRC	J - SUNSHINE o revisión SIR, sin medidas subsiguientes	4
CVRC	K - Otros recursos de defensa disponibles	3
CVRC	L - Recursos limitados para un servicio de mayor nivel	2
<b>ELARC</b>	<b>TOTAL</b>	<b>208</b>
ELARC	A - Persona no elegible para OCRA	3
ELARC	B - Asunto no elegible para OCRA	77
ELARC	C - Asunto no relacionado con discapacidad	3
ELARC	D - Conflicto de intereses	1
ELARC	E - Incapaz de comunicarse después de la admisión	10
ELARC	F - Incapaz de obtener el consentimiento requerido	14
ELARC	G - La persona que llamó informó que el asunto fue resuelto	3
ELARC	H - La persona que llamó solamente pidió información/derivación/publicación	57
ELARC	I - Revisión IBSP o Evaluación Integral, sin medidas subsiguientes	7
ELARC	J - SUNSHINE o revisión SIR, sin medidas subsiguientes	9
ELARC	K - Otros recursos de defensa disponibles	19

ELARC	L - Recursos limitados para un servicio de mayor nivel	5
<b>FDLRC</b>	<b>TOTAL</b>	<b>49</b>
FDLRC	A - Persona no elegible para OCRA	1
FDLRC	B - Asunto no elegible para OCRA	10
FDLRC	E - Incapaz de comunicarse después de la admisión	2
FDLRC	F - Incapaz de obtener el consentimiento requerido	9
FDLRC	G - La persona que llamó informó que el asunto fue resuelto	2
FDLRC	H - La persona que llamó solamente pidió información/referencia/publicación	18
FDLRC	K - Otros recursos de defensa disponibles	7
<b>FNRC</b>	<b>TOTAL</b>	<b>270</b>
FNRC	A - Persona no elegible para OCRA	26
FNRC	B - Asunto no elegible para OCRA	45
FNRC	C - Asunto no relacionado con discapacidad	5
FNRC	D - Conflicto de intereses	2
FNRC	E - Incapaz de comunicarse después de la admisión	8
FNRC	F - Incapaz de obtener el consentimiento requerido	9
FNRC	G - La persona que llamó informó que el asunto fue resuelto	6
FNRC	H - La persona que llamó solamente pidió información/referencia/publicación	153
FNRC	I - Revisión IBSP o Evaluación Integral, sin medidas subsiguientes	4
FNRC	J - SUNSHINE o revisión SIR, sin medidas subsiguientes	3
FNRC	K - Otros recursos de defensa disponibles	5

FNRC	L - Recursos limitados para un servicio de mayor nivel	4
<b>GGRC</b>	<b>TOTAL</b>	<b>278</b>
GGRC	A - Persona no elegible para OCRA	16
GGRC	B - Asunto no elegible para OCRA	13
GGRC	C - Asunto no relacionado con discapacidad	7
GGRC	E - Incapaz de comunicarse después de la admisión	4
GGRC	F - Incapaz de obtener el consentimiento requerido	13
GGRC	G - La persona que llamó informó que el asunto fue resuelto	9
GGRC	H - La persona que llamó solamente pidió información/referencia/publicación	30
GGRC	I - Revisión IBSP o Evaluación Integral, sin medidas subsiguientes	146
GGRC	J - SUNSHINE o revisión SIR, sin medidas subsiguientes	36
GGRC	K - Otros recursos de defensa disponibles	3
GGRC	L - Recursos limitados para un servicio de mayor nivel	1
<b>HRC</b>	<b>TOTAL</b>	<b>100</b>
HRC	B - Asunto no elegible para OCRA	18
HRC	C - Asunto no relacionado con discapacidad	2
HRC	D - Conflicto de intereses	2
HRC	E - Incapaz de comunicarse después de la admisión	5
HRC	F - Incapaz de obtener el consentimiento requerido	8
HRC	G - La persona que llamó informó que el asunto fue resuelto	8

HRC	H - La persona que llamó solamente pidió información/referencia/publicación	44
HRC	I - Revisión IBSP o Evaluación Integral, sin medidas subsiguientes	1
HRC	J - SUNSHINE o revisión SIR, sin medidas subsiguientes	2
HRC	K - Otros recursos de defensa disponibles	10
<b>IRC</b>	<b>TOTAL</b>	<b>137</b>
IRC	A - Persona no elegible para OCRA	3
IRC	B - Asunto no elegible para OCRA	2
IRC	C - Asunto no relacionado con discapacidad	4
IRC	E - Incapaz de comunicarse después de la admisión	2
IRC	F - Incapaz de obtener el consentimiento requerido	5
IRC	G - La persona que llamó informó que el asunto fue resuelto	16
IRC	H - La persona que llamó solamente pidió información/referencia/publicación	61
IRC	I - Revisión IBSP o Evaluación Integral, sin medidas subsiguientes	30
IRC	J - SUNSHINE o revisión SIR, sin medidas subsiguientes	5
IRC	K - Otros recursos de defensa disponibles	4
IRC	L - Recursos limitados para un servicio de mayor nivel	5
<b>KRC</b>	<b>TOTAL</b>	<b>75</b>
KRC	B - Asunto no elegible para OCRA	2
KRC	C - Asunto no relacionado con discapacidad	4
KRC	D - Conflicto de intereses	1

KRC	E - Incapaz de comunicarse después de la admisión	13
KRC	F - Incapaz de obtener el consentimiento requerido	3
KRC	G - La persona que llamó informó que el asunto fue resuelto	9
KRC	H - La persona que llamó solamente pidió información/referencia/publicación	26
KRC	I - Revisión IBSP o Evaluación Integral, sin medidas subsiguientes	7
KRC	J - SUNSHINE o revisión SIR, sin medidas subsiguientes	6
KRC	K - Otros recursos de defensa disponibles	4
<b>NBRC</b>	<b>TOTAL</b>	<b>284</b>
NBRC	A - Persona no elegible para OCRA	26
NBRC	B - Asunto no elegible para OCRA	75
NBRC	C - Asunto no relacionado con discapacidad	3
NBRC	D - Conflicto de intereses	2
NBRC	E - Incapaz de comunicarse después de la admisión	9
NBRC	F - Incapaz de obtener el consentimiento requerido	7
NBRC	G - La persona que llamó informó que el asunto fue resuelto	5
NBRC	H - La persona que llamó solamente pidió información/referencia/publicación	128
NBRC	I - Revisión IBSP o Evaluación Integral, sin medidas subsiguientes	14
NBRC	J - SUNSHINE o revisión SIR, sin medidas subsiguientes	9
NBRC	K - Otros recursos de defensa disponibles	3

NBRC	L - Recursos limitados para un servicio de mayor nivel	3
<b>NLACRC</b>	<b>TOTAL</b>	<b>86</b>
NLACRC	A - Persona no elegible para OCRA	3
NLACRC	B - Asunto no elegible para OCRA	19
NLACRC	D - Conflicto de intereses	1
NLACRC	E - Incapaz de comunicarse después de la admisión	9
NLACRC	F - Incapaz de obtener el consentimiento requerido	5
NLACRC	G - La persona que llamó informó que el asunto fue resuelto	3
NLACRC	H - La persona que llamó solamente pidió información/referencia/publicación	31
NLACRC	K - Otros recursos de defensa disponibles	11
NLACRC	L - Recursos limitados para un servicio de mayor nivel	4
<b>RCEB</b>	<b>TOTAL</b>	<b>145</b>
RCEB	A - Persona no elegible para OCRA	10
RCEB	B - Asunto no elegible para OCRA	19
RCEB	D - Conflicto de intereses	2
RCEB	E - Incapaz de comunicarse después de la admisión	6
RCEB	F - Incapaz de obtener el consentimiento requerido	3
RCEB	G - La persona que llamó informó que el asunto fue resuelto	12
RCEB	H - La persona que llamó solamente pidió información/referencia/publicación	48
RCEB	I - Revisión IBSP o Evaluación Integral, sin medidas subsiguientes	14

RCEB	J - SUNSHINE o revisión SIR, sin medidas subsiguientes	17
RCEB	K - Otros recursos de defensa disponibles	12
RCEB	L - Recursos limitados para un servicio de mayor nivel	2
<b>RCOC</b>	<b>TOTAL</b>	<b>101</b>
RCOC	A - Persona no elegible para OCRA	23
RCOC	B - Asunto no elegible para OCRA	25
RCOC	D - Conflicto de intereses	5
RCOC	E - Incapaz de comunicarse después de la admisión	6
RCOC	F - Incapaz de obtener el consentimiento requerido	3
RCOC	G - La persona que llamó informó que el asunto fue resuelto	9
RCOC	H - La persona que llamó solamente pidió información/referencia/publicación	16
RCOC	I - Revisión IBSP o Evaluación Integral, sin medidas subsiguientes	5
RCOC	J - SUNSHINE o revisión SIR, sin medidas subsiguientes	1
RCOC	K - Otros recursos de defensa disponibles	4
RCOC	L - Recursos limitados para un servicio de mayor nivel	4
<b>RCRC</b>	<b>TOTAL</b>	<b>149</b>
RCRC	A - Persona no elegible para OCRA	19
RCRC	B - Asunto no elegible para OCRA	6
RCRC	C - Asunto no relacionado con discapacidad	7
RCRC	E - Incapaz de comunicarse después de la admisión	4
RCRC	F - Incapaz de obtener el consentimiento requerido	7

RCRC	G - La persona que llamó informó que el asunto fue resuelto	3
RCRC	H - La persona que llamó solamente pidió información/referencia/publicación	98
RCRC	J - SUNSHINE o revisión SIR, sin medidas subsiguientes	2
RCRC	K - Otros recursos de defensa disponibles	1
RCRC	L - Recursos limitados para un servicio de mayor nivel	2
<b>SARC</b>	<b>TOTAL</b>	<b>183</b>
SARC	A - Persona no elegible para OCRA	1
SARC	B - Asunto no elegible para OCRA	2
SARC	C - Asunto no relacionado con discapacidad	2
SARC	D - Conflicto de intereses	2
SARC	E - Incapaz de comunicarse después de la admisión	16
SARC	F - Incapaz de obtener el consentimiento requerido	4
SARC	G - La persona que llamó informó que el asunto fue resuelto	10
SARC	H - La persona que llamó solamente pidió información/referencia/publicación	51
SARC	I - Revisión IBSP o Evaluación Integral, sin medidas subsiguientes	72
SARC	J - SUNSHINE o revisión SIR, sin medidas subsiguientes	21
SARC	K - Otros recursos de defensa disponibles	2
<b>SCLARC</b>	<b>TOTAL</b>	<b>100</b>
SCLARC	A - Persona no elegible para OCRA	4
SCLARC	B - Asunto no elegible para OCRA	6

SCLARC	C - Asunto no relacionado con discapacidad	6
SCLARC	D - Conflicto de intereses	2
SCLARC	E - Incapaz de comunicarse después de la admisión	14
SCLARC	F - Incapaz de obtener el consentimiento requerido	5
SCLARC	G - La persona que llamó informó que el asunto fue resuelto	16
SCLARC	H - La persona que llamó solamente pidió información/referencia/publicación	33
SCLARC	I - Revisión IBSP o Evaluación Integral, sin medidas subsiguientes	1
SCLARC	K - Otros recursos de defensa disponibles	12
SCLARC	L - Recursos limitados para un servicio de mayor nivel	1
<b>SDRC</b>	<b>TOTAL</b>	<b>212</b>
SDRC	A - Persona no elegible para OCRA	8
SDRC	B - Asunto no elegible para OCRA	41
SDRC	C - Asunto no relacionado con discapacidad	1
SDRC	D - Conflicto de intereses	1
SDRC	E - Incapaz de comunicarse después de la admisión	34
SDRC	F - Incapaz de obtener el consentimiento requerido	2
SDRC	G - La persona que llamó informó que el asunto fue resuelto	25
SDRC	H - La persona que llamó solamente pidió información/referencia/publicación	75
SDRC	I - Revisión IBSP o Evaluación Integral, sin medidas subsiguientes	6
SDRC	J - SUNSHINE o revisión SIR, sin medidas subsiguientes	3

SDRC	K - Otros recursos de defensa disponibles	7
SDRC	L - Recursos limitados para un servicio de mayor nivel	9
<b>SGPRC</b>	<b>TOTAL</b>	<b>157</b>
SGPRC	A - Persona no elegible para OCRA	7
SGPRC	B - Asunto no elegible para OCRA	13
SGPRC	E - Incapaz de comunicarse después de la admisión	10
SGPRC	F - Incapaz de obtener el consentimiento requerido	3
SGPRC	G - La persona que llamó informó que el asunto fue resuelto	12
SGPRC	H - La persona que llamó solamente pidió información/referencia/publicación	72
SGPRC	I - Revisión IBSP o Evaluación Integral, sin medidas subsiguientes	9
SGPRC	J - SUNSHINE o revisión SIR, sin medidas subsiguientes	14
SGPRC	K - Otros recursos de defensa disponibles	15
SGPRC	L - Recursos limitados para un servicio de mayor nivel	2
<b>TCRC</b>	<b>TOTAL</b>	<b>124</b>
TCRC	A - Persona no elegible para OCRA	16
TCRC	B - Asunto no elegible para OCRA	33
TCRC	D - Conflicto de intereses	4
TCRC	E - Incapaz de comunicarse después de la admisión	4
TCRC	F - Incapaz de obtener el consentimiento requerido	15
TCRC	G - La persona que llamó informó que el asunto fue resuelto	5

TCRC	H - La persona que llamó solamente pidió información/referencia/publicación	32
TCRC	I - Revisión IBSP o Evaluación Integral, sin medidas subsiguientes	1
TCRC	J - SUNSHINE o revisión SIR, sin medidas subsiguientes	2
TCRC	K - Otros recursos de defensa disponibles	8
TCRC	L - Recursos limitados para un servicio de mayor nivel	4
<b>VMRC</b>	<b>TOTAL</b>	<b>237</b>
VMRC	B - Asunto no elegible para OCRA	13
VMRC	C - Asunto no relacionado con discapacidad	4
VMRC	E - Incapaz de comunicarse después de la admisión	9
VMRC	F - Incapaz de obtener el consentimiento requerido	83
VMRC	G - La persona que llamó informó que el asunto fue resuelto	12
VMRC	H - La persona que llamó solamente pidió información/referencia/publicación	100
VMRC	I - Revisión IBSP o Evaluación Integral, sin medidas subsiguientes	3
VMRC	J - SUNSHINE o revisión SIR, sin medidas subsiguientes	10
VMRC	K - Otros recursos de defensa disponibles	3
<b>WRC</b>	<b>TOTAL</b>	<b>245</b>
WRC	A - Persona no elegible para OCRA	2
WRC	B - Asunto no elegible para OCRA	98
WRC	D - Conflicto de intereses	1
WRC	E - Incapaz de comunicarse después de la admisión	5

WRC	G - La persona que llamó informó que el asunto fue resuelto	9
WRC	H - La persona que llamó solamente pidió información/referencia/publicación	88
WRC	I - Revisión IBSP o Evaluación Integral, sin medidas subsiguientes	4
WRC	J - SUNSHINE o revisión SIR, sin medidas subsiguientes	1
WRC	K - Otros recursos de defensa disponibles	3
WRC	L - Recursos limitados para un servicio de mayor nivel	34
<b>Total del informe</b>		<b>3,550</b>