



SUSALUD
Superintendencia Nacional de Salud

PROTECCIÓN DE DERECHOS EN SALUD

M.C. Marco Iván Cárdenas Rosas
Intendente de Protección de Derechos en Salud IPROT



PERÚ

Ministerio de Salud



BICENTENARIO DEL PERÚ
2021 - 2024

SUSALUD

Organismo Técnico Especializado

Entidad adscrita al Ministerio de Salud del Perú, con la misión de **promover, proteger y defender los derechos en salud** de las personas, garantizando calidad y oportunidad en la atención.

Autonomía Institucional

- Técnica
- Funcional
- Administrativa
- Económica y financiera

❏ **Importante:** SUSALUD no es un organismo regulador, sino un órgano de protección de derechos.



MARCO NORMATIVO DE PROTECCIÓN DE DERECHOS EN SALUD

Decreto Supremo N° 008-2014-SA Reglamento de Organización y Funciones de SUSALUD

Artículo N° 42: La IPROT establece, implementa y conduce acciones para proteger los derechos en salud de usuarios de IAFAS e IPRESS.

DECRETO SUPREMO N° 002-2019-SA - REGLAMENTO PARA LA GESTIÓN DE RECLAMOS Y DENUNCIAS DE LOS USUARIOS EN IAFAS, IPRESS Y UGIPRESS

SUSALUD

DENUNCIAS

Artículo N° 6.2: La IPROT es competente para atención de consultas y denuncias. Las denuncias se resuelven presencialmente o por plataforma multicanal.

IAFAS/IPRESS/UGIPRESS

RECLAMOS

Artículo N° 6.1: Las IAFAS, IPRESS y UGIPRESS son responsables de recepción, procesamiento y atención de reclamos presentados por usuarios.



ATENCIONES DE CONSULTAS Y DENUNCIAS A NIVEL NACIONAL

1
CANALES
DE ATENCIÓN
(24x7)



2
ACCIONES DE
INTERMEDIACION



- ✓ Coordinación
- ✓ Intervención
- ✓ Gestiones
- ✓ Acciones conjuntas
- ✓ Buenos oficios



Más
Personas
Protegidas



Más
y Mejores
Servicios



Más
Protección de
Derechos en
Salud



3
DENUNCIAS
ANÁLISIS DE HECHOS
VULNERATORIOS

- ✓ OBSERVACIÓN
- ✓ VISITAS
- ✓ ENTREVISTAS
- ✓ TRABAJO GABINETE



Informe que
concluye no
vulneración

Informe que
Recomienda
PAS

ATENCIÓN DE RECLAMOS

PAUS FORTALECIDAS PROMUEVEN



Libro Físico

Disponible en horario de funcionamiento de IAFAS, IPRESS o UGIPRESS



Libro Virtual

Disponible 24/7, acreditado con número de documento de identificación



Vía Telefónica

Grabación del reclamo con protección de información sensible



Intermediación

Acciones destinadas a atender la necesidad del usuario



Acuerdo de Trato Directo

Conformidad explícita en hoja o documento escrito



Acuerdo Conciliatorio y Transacción Extrajudicial

Resuelve la controversia



EFFECTIVIDAD Y OPORTUNIDAD

Accesibilidad y visible

Personas con Discapacidad

Interculturalidad

ETAPAS

30
DIAS

Admisión y Registro

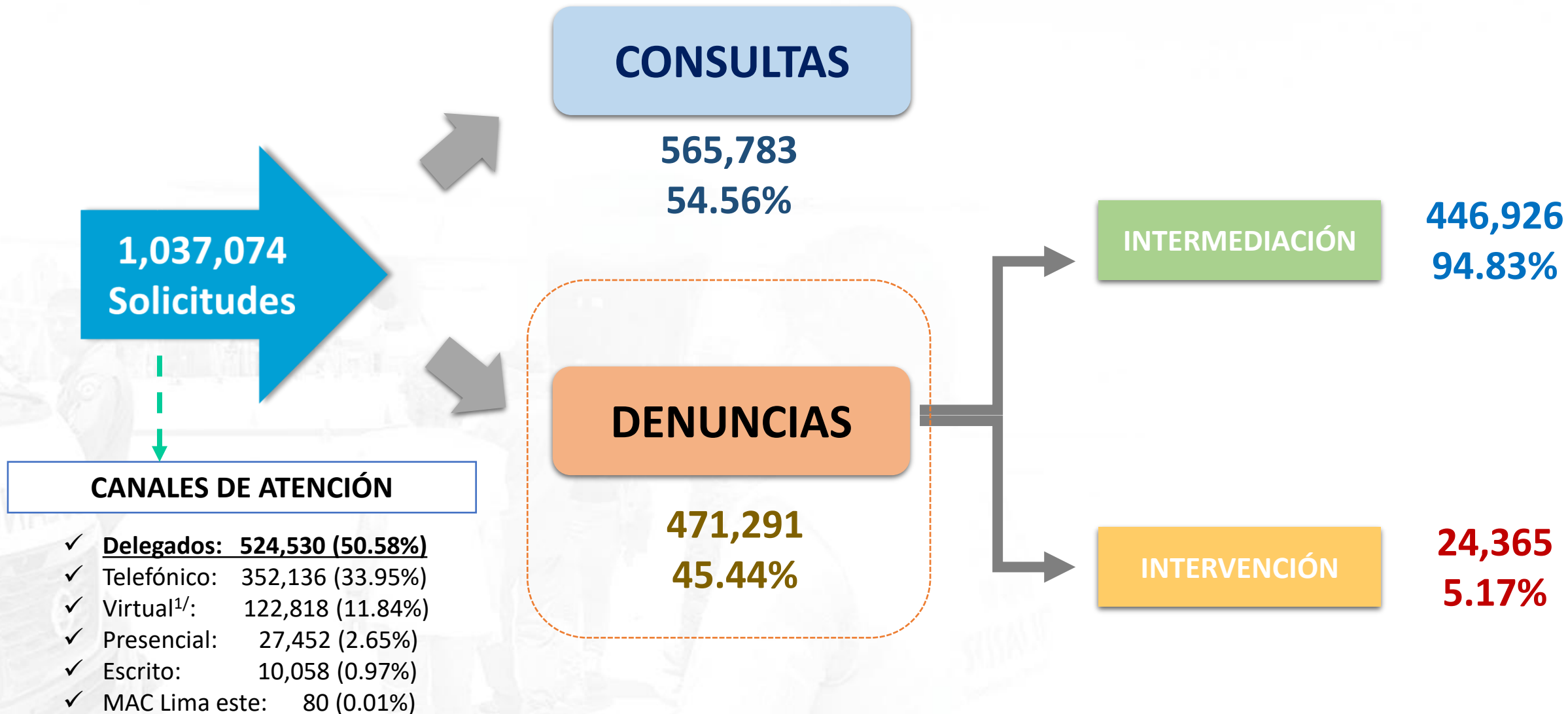
Evaluación e
Investigación

Resultado y
Notificación

Archivo y Custodia

FUNDADO/FUNDADO P.

ATENCIÓN DE SOLICITUDES 2019- DICIEMBRE 2025



Nota: Información correspondiente al periodo del 2019-2025, de abril del 2019 a 15 de diciembre de 2025 (actualizado al 15.12.2025).

1/ Incluye los canales de atención "Correo", "Móvil", "Página web" y "Redes sociales".

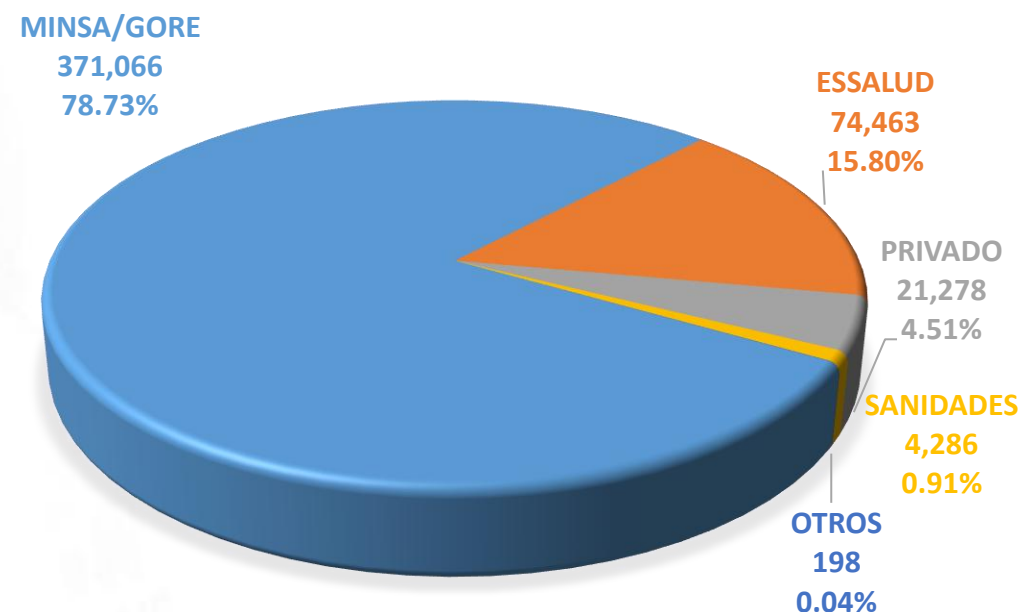
Fuente: SUSALUD – SADERECHOS – IPROT - Registro de expedientes, BPM.

Elaboración: SUSALUD – SADERECHOS - UFME.

SUSALUD: TOTAL DE DENUNCIAS SEGÚN SUBSECTOR, 2019 – DICIEMBRE 2025

De las **471,291 denuncias**, el 78.73% se concentró en el subsector Minsa/Gore, seguido del subsector EsSalud 15.80%.

SUBSECTOR	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	Total ^{1/}	%
MINSA/GORE	43,602	32,454	41,343	56,889	56,472	67,702	72,604	371,066	78.73%
ESSALUD	16,519	9,008	8,787	8,307	9,620	11,468	10,754	74,463	15.80%
PRIVADO	2,039	3,561	3,478	3,283	3,021	2,802	3,094	21,278	4.51%
SANIDADES	273	368	661	691	843	900	550	4,286	0.91%
OTROS	59	14	65	10	37	10	3	198	0.04%
Total	62,492	45,405	54,334	69,180	69,993	82,882	87,005	471,291	100.00%



Nota: Incluye Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud (IAFAS), Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS) y Unidades de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (UGIPRESS).

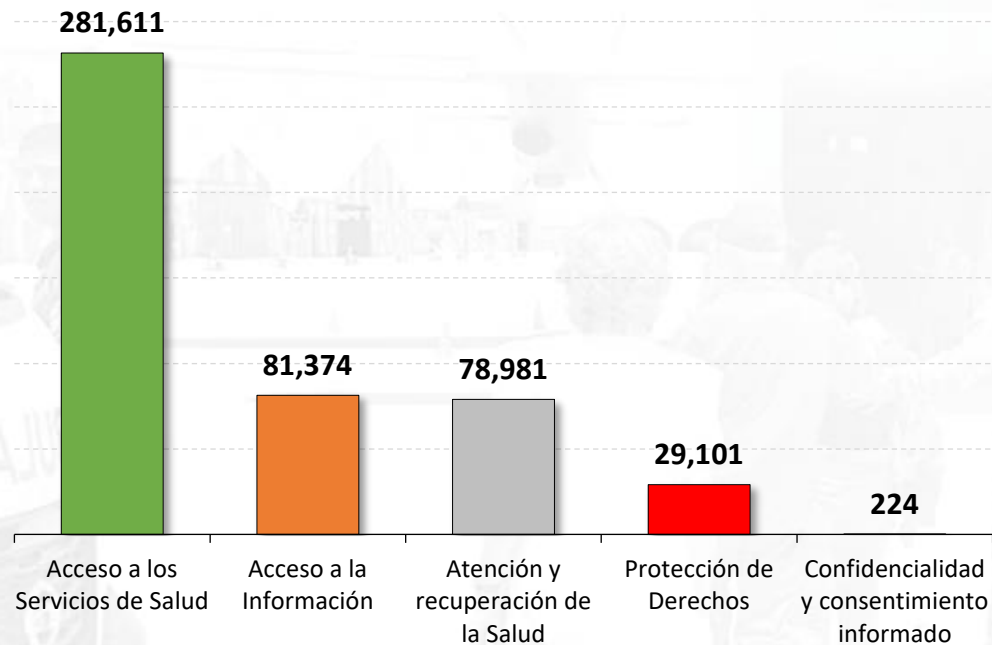
1/ Información correspondiente al periodo 2019-2025, de abril de 2019 hasta 15 de diciembre de 2025 (actualizado al 15.12.2025).

Fuente: SUSALUD – SADERECHOS – IPROT - Registro de expedientes, BPM.

Elaboración: SUSALUD – SADERECHOS - UFME.

SUSALUD: TOTAL DE DENUNCIAS SEGÚN DERECHOS VULNERADOS, 2019 – DICIEMBRE 2025

De las **471,291 denuncias**, el mayor derecho vulnerado es del Acceso a los Servicios de Salud (59.75%), seguido de Acceso a la información (17.27%) y Atención y recuperación de la salud (16.76%).



D.S N° 027-2016-SA, Reglamento de la Ley N° 29414, Ley que establece los derechos de las personas usuarias de los servicios de salud.

Nota: Incluye Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud (IAFAS), Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS) y Unidades de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (UGIPRESS).
1/ Información correspondiente al periodo 2019-2025, de abril de 2019 hasta 15 de diciembre del 2025 (actualizado al 15.12.2025).

Fuente: SUSALUD – SADERECHOS – IPROT - Registro de expedientes, BPM.

Elaboración: SUSALUD – SADERECHOS - UFME.

59.75% Acceso a los Servicios de salud

- Dificultad en el acceso a servicios, medicamentos o productos sanitarios
- Dificultad en otorgar atención de emergencia médica, quirúrgica
- Restricciones al acceso por prestaciones económicas y sociales

17.27% Acceso Información

- No recibir información sobre su enfermedad
- No recibir información necesaria respecto a las condiciones del uso del servicio
- No recibir información sobre su traslado dentro o fuera de la IPRESS

16.76% Atención y Recuperación en salud

- Demora en la prestación de los servicios de salud
- Calidad de atención de salud
- Relativos a la infraestructura o el equipamiento
- No recibir tratamiento comprobado

6.17% Protección de Derechos

- Disconformidad con el trato recibido
- Disconformidad en el proceso de reembolso
- Cobro Indebido
- Disconformidad con la atención recibida
- Negativa de respuesta a reclamo

0.05% Consentimiento informado

No haber otorgado consentimiento informado, libre y voluntario

SUSALUD: PRINCIPALES MOTIVOS DE DENUNCIAS RECIBIDAS A NIVEL NACIONAL, 2019 – DICIEMBRE 2025

(Absoluto y porcentual)

Motivo de denuncia	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	Total ^{1/}	%
Acceso a los servicios de salud (citas y reprogramaciones)	9,247	7,627	19,521	31,019	37,566	48,437	52,565	205,982	43.71%
No recibir información sobre el uso del servicio / enfermedad o retiro/ traslado dentro o fuera de la Ipress	10,004	8,966	12,641	12,322	8,063	11,347	12,620	75,963	16.12%
No cumplir con procedimientos y/o resultados del tratamiento médicos o quirúrgico	6,687	4,154	7,848	12,306	9,675	6,632	7,309	54,611	11.59%
Dificultad para afiliación	5,532	2,774	2,736	3,173	5,632	8,580	6,759	35,186	7.47%
Disconformidad con la atención recibida/trato recibido	3,396	2,299	2,230	2,444	2,513	2,490	2,933	18,305	3.88%
Dificultad en otorgar atención de emergencia médica, quirúrgica o psiquiátrica	2,149	1,870	3,102	2,172	1,766	1,598	1,279	13,936	2.96%
Demora en la atención	2,113	1,703	1,992	1,804	1,895	1,278	914	11,699	2.48%
Calidad de atención de salud	1,415	573	1,021	1,361	862	654	906	6,792	1.44%
Dificultad en el acceso a servicios, medicamentos o productos sanitarios	1,241	744	768	612	509	542	394	4,810	1.02%
Respuesta sobre sus reclamaciones	420	726	1,051	949	666	498	364	4,674	0.99%
Otros	20,288	13,969	1,424	1,018	846	826	962	39,333	8.35%
Total	62,492	45,405	54,334	69,180	69,993	82,882	87,005	471,291	100.00%

Nota: Incluye Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud (IAFAS), Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS) y Unidades de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (UGIPRESS).

^{1/} Información correspondiente al periodo 2019-25, de abril del 2019 hasta 15 de diciembre del 2025 (actualizado al 15.12.2025).

Fuente: SUSALUD – SADERECHOS – IPROT - Registro de expedientes, BPM.

Elaboración: SUSALUD – SADERECHOS - UFME.

SUSALUD: DENUNCIAS SEGÚN ACTOR DE ASEGURAMIENTO, A NIVEL NACIONAL, 2019 – DICIEMBRE 2025

(Absoluto y porcentual)

A través de los canales de atención al ciudadano durante el periodo 2019-2025 SUSALUD recibió 471,291 denuncias, de las cuales 90.41% corresponden a las IPRESS, seguido del 8.98% en las IAFAS.

INSTITUCIÓN/	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025 Ene-Oct ^{1/}	TOTAL	%
IPRESS	56,215	38,321	49,361	64,822	63,514	73,923	79,934	426,090	90.41%
IAFAS	6,255	5,287	4,423	4,228	6,274	8,862	6,986	42,315	8.98%
UGIPRESS	22	1,797	550	130	205	97	85	2,886	0.61%
TOTAL	62,492	45,405	54,334	69,180	69,993	82,882	87,005	471,291	100.00%

Nota: Incluye Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud (IAFAS), Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS) y Unidades de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (UGIPRESS).

1/ Información correspondiente al periodo 2019-25, de abril del 2019 hasta 15 de diciembre del 2025 (actualizado al 15.12.2025).

Fuente: SUSALUD – SADERECHOS – IPROT - Registro de expedientes, BPM.

Elaboración: SUSALUD – SADERECHOS - UFME.

SUSALUD: DENUNCIAS REGISTRADAS EN IAFAS PÚBLICAS Y PRIVADAS, SEGÚN REGIÓN, 2019 – DICIEMBRE 2025

(Absoluto y porcentual)

REGIÓN	PÚBLICO	PRIVADO	TOTAL	%
LIMA METROPOLITANA	34,891	6,127	41,018	96.9%
CALLAO	202	6	208	0.5%
LA LIBERTAD	.	6	6	0.0%
JUNIN	.	5	5	0.0%
PUNO	.	4	4	0.0%
LIMA REGION	.	2	2	0.0%
AREQUIPA	.	2	2	0.0%
SAN MARTIN	.	1	1	0.0%
ICA	.	1	1	0.0%
TACNA	.	1	1	0.0%
LAMBAYEQUE	.	1	1	0.0%
ANCASH	.	1	1	0.0%
OTROS	906	159	1,065	2.5%
TOTAL	35,999	6,316	42,315	100%
%	85%	15%	100%	

Nota: Incluye Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud (IAFAS), Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS) y Unidades de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (UGIPRESS).

1/ Información correspondiente al periodo 2019-25, de abril del 2019 hasta 15 de diciembre del 2025 (actualizado al 15.12.2025).

Fuente: SUSALUD – SADERECHOS – IPROT - Registro de expedientes, BPM.

Elaboración: SUSALUD – SADERECHOS - UFME.

SUSALUD: RANKING DE IAFAS DENUNCIADAS A NIVEL NACIONAL, 2019 – DICIEMBRE 2025

(Absoluto y porcentual)

Principales establecimientos			Total ^{1/}	Porcentaje
SEGURO SOCIAL DE SALUD	PÚBLICO	LIMA	29,632	70.03%
SEGURO INTEGRAL DE SALUD	PÚBLICO	LIMA	2,642	6.24%
FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ	PÚBLICO	LIMA	2,111	4.99%
ONCOSALUD SAC	PRIVADO	LIMA	1,314	3.11%
RIMAC S.A EPS	PRIVADO	LIMA	856	2.02%
PACIFICO SA EPS	PRIVADO	LIMA	770	1.82%
RIMAC SEGUROS Y REASEGUROS	PRIVADO	LIMA	769	1.82%
SANITAS PERÚ S.A. EPS	PRIVADO	LIMA	602	1.42%
PACÍFICO COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.	PRIVADO	LIMA	446	1.05%
IAFAS DEL EJERCITO DEL PERU (FOSPEME)	PÚBLICO	LIMA	343	0.81%
MAPFRE PERU SA EPS	PRIVADO	LIMA	291	0.69%
MAPFRE PERU COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.	PRIVADO	LIMA	275	0.65%
LA POSITIVA, SEGUROS Y REASEGUROS S.A.	PRIVADO	LIMA	265	0.63%
IAFAS DE LA MARINA DE GUERRA DEL PERÚ (FOSMAR)	PÚBLICO	CALLAO	202	0.48%
IAFAS DE LA FUERZA AEREA DEL PERU (FOSFAP)	PÚBLICO	LIMA	127	0.30%
OTROS ESTABLECIMIENTOS			1,670	3.95%
Total			42,315	100.00%

Nota: Incluye Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud (IAFAS), Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS) y Unidades de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (UGIPRESS).

^{1/} Información correspondiente al periodo 2019-25, de abril del 2019 hasta 15 de diciembre del 2025 (actualizado al 15.12.2025).

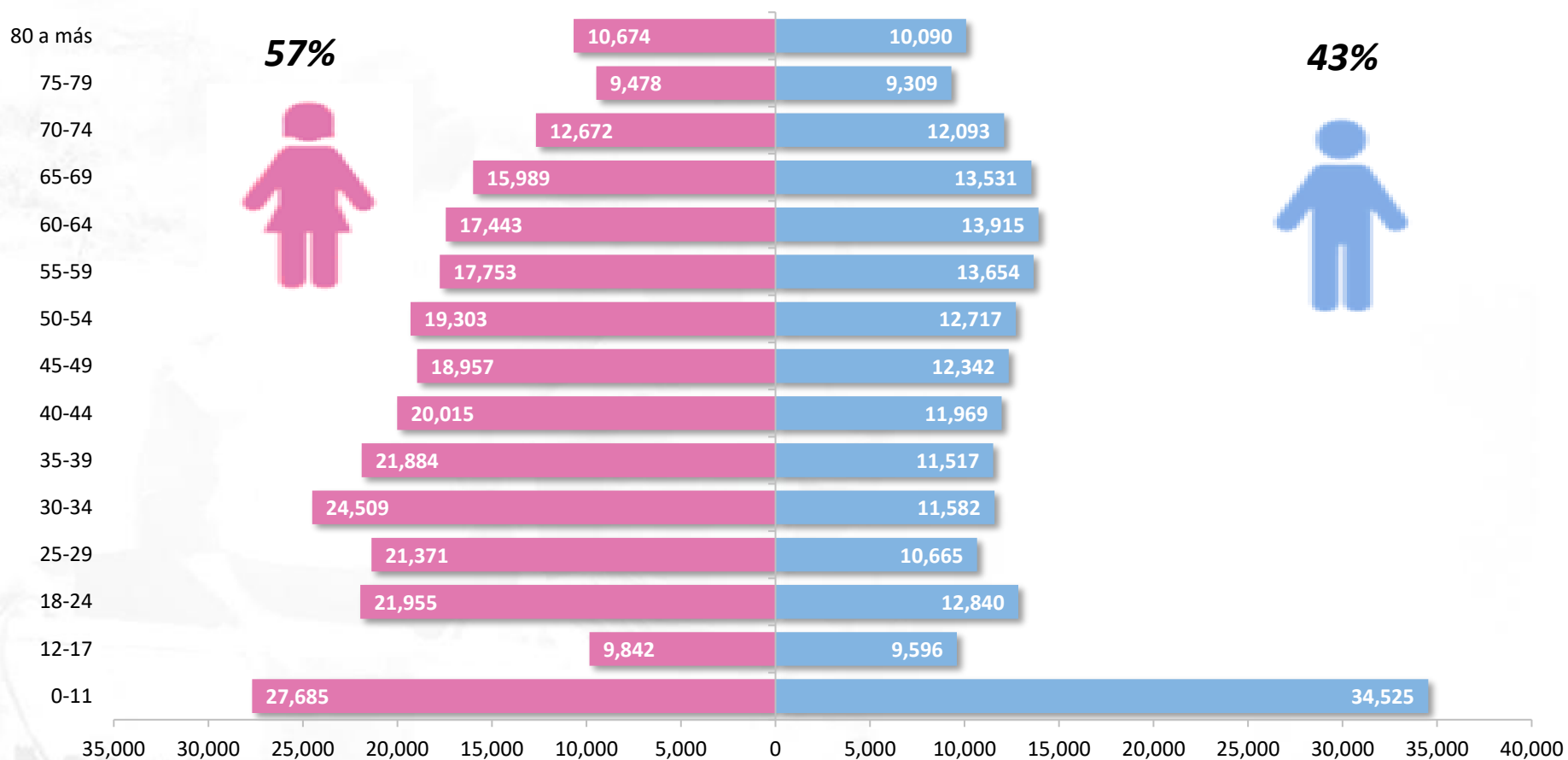
Fuente: SUSALUD – SADERECHOS – IPROT - Registro de expedientes, BPM.

Elaboración: SUSALUD – SADERECHOS - UFME.

SUSALUD: DISTRIBUCIÓN DE DENUNCIAS POR SEXO Y EDAD, ENERO 2019 – DICIEMBRE 2025

(Absoluto y porcentual)

De las **471,291^{1/}** denuncias de abril 2019 a diciembre del 2025, el 57% fue población femenina y el 43% masculina.



Nota: Del total de denuncias (1,416) el 0.3% no especificaron sexo ni edad.

1/ Información correspondiente a los periodos 2019-25, de abril del 2019 hasta 15 de diciembre del 2025 (actualizado al 15.12.2025).

Fuente: SUSALUD – SADERECHOS – IPROT - Registro de expedientes, BPM.

Elaboración: SUSALUD – SADERECHOS - UFME.

SUSALUD: DISTRIBUCIÓN DE SOLICITANTES POR CLASIFICACIÓN SOCIOECONÓMICA (CSE), 2015 – 2025

CSE	GRUPO ETÁREO	NRO SOLICITUDES	USUARIOS JUNTOS	USUARIOS PENSION65	USUARIOS CONTIGO	USUARIOS CUNAMAS
NO POBRE	< 1 AÑO	163	9	0	0	6
	1 - 5 AÑOS	2,390	61	0	1	153
	6 - 12 AÑOS	2,807	22	0	12	0
	12 - 19 AÑOS	2,603	25	0	13	0
	20 - 35 AÑOS	18,026	10	0	10	19
	35 - 59 AÑOS	33,729	5	0	12	5
	60 - 80 AÑOS	17,279	0	55	9	0
	> 80 AÑOS	2,513	0	7	0	0
Total NO POBRE		79,510	132	62	57	183
POBRE	< 1 AÑO	221	81	0	0	34
	1 - 5 AÑOS	4,883	1,214	0	155	422
	6 - 12 AÑOS	5,624	589	0	438	0
	12 - 19 AÑOS	6,041	457	0	407	1
	20 - 35 AÑOS	25,182	202	0	427	49
	35 - 59 AÑOS	44,106	53	0	763	17
	60 - 80 AÑOS	24,444	0	2,084	549	0
	> 80 AÑOS	4,096	0	1,037	36	0
Total POBRE		114,597	2,596	3,121	2,775	523
POBRE EXTREMO	< 1 AÑO	88	45	0	0	20
	1 - 5 AÑOS	2,155	722	0	97	241
	6 - 12 AÑOS	2,390	486	0	290	0
	12 - 19 AÑOS	3,131	456	0	255	10
	20 - 35 AÑOS	10,301	93	0	422	31
	35 - 59 AÑOS	18,188	41	0	684	13
	60 - 80 AÑOS	16,588	0	7,331	388	0
	> 80 AÑOS	3,366	0	2,145	16	0
Total POBRE EXTREMO		56,207	1,843	9,476	2,152	315
SIN CSE VIGENTE	< 1 AÑO	1	0	0	0	0
	1 - 5 AÑOS	2,238	8	0	2	13
	6 - 12 AÑOS	7,017	11	0	7	0
	12 - 19 AÑOS	7,625	8	0	6	0
	20 - 35 AÑOS	41,107	0	0	4	18
	35 - 59 AÑOS	100,078	0	0	8	4
	60 - 80 AÑOS	56,482	0	277	10	0
	> 80 AÑOS	15,650	0	153	1	0
TOTAL SIN CSE VIGENTE		230,198	27	430	38	35
TOTAL SIN CSE		129,403	65	0	0	191
TOTAL GENERAL		609,915	4,663	13,089	5,022	1,247

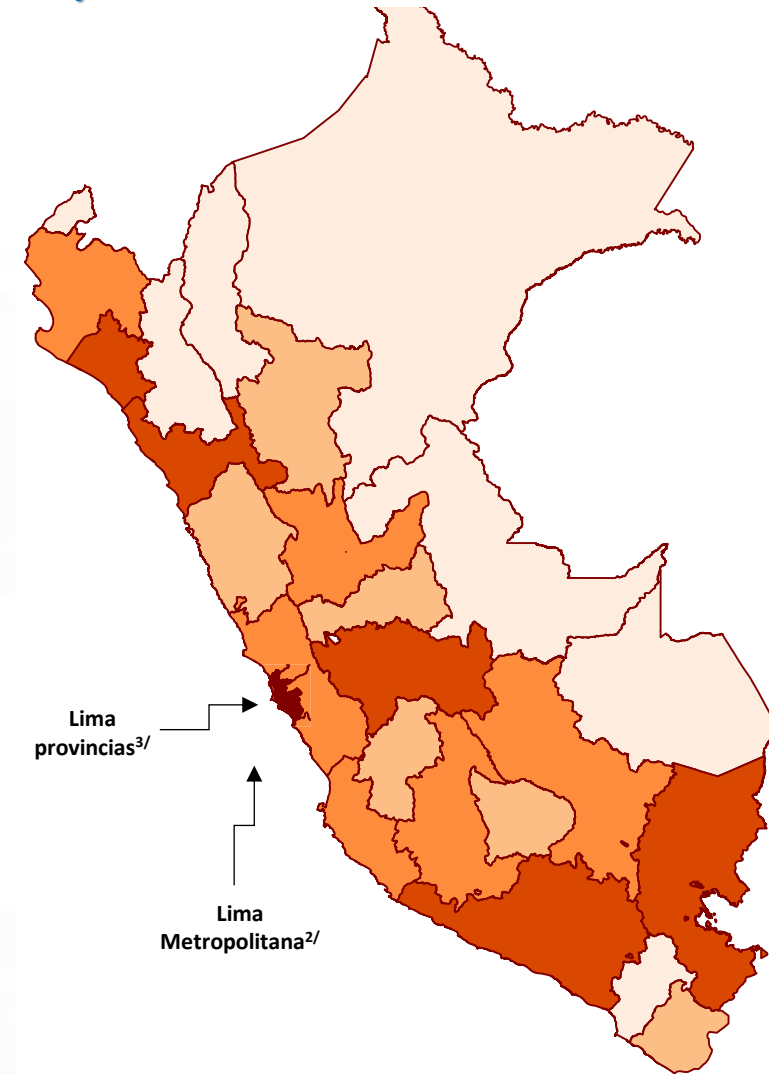
La Clasificación Socioeconómica (CSE), es una herramienta que evalúa los ingresos y condiciones de vida de un hogar, para clasificarlo como pobre, pobre extremo o no pobre, y así determinar si puede recibir beneficios del Estado (programas sociales).

Nota: El número de solicitudes considera información disponible de denunciantes y reclamantes SUSALUD, IPRESS/IAFAS y UGIPRESS, respectivamente, del periodo 2015 – 2025.

SUSALUD: DISTRIBUCIÓN DE DENUNCIAS A NIVEL NACIONAL EN EL MARCO DE LA PROTECCION DEL DERECHO EN SALUD, SEGÚN REGIÓN, 2019 – DICIEMBRE 2025

(Absoluto y porcentual)

Rango de Casos ^{1/}	Región	Total ^{1/}	Porcentaje
Más de 20,530 atenciones	Lima Metropolitana ^{2/}	247,409	52.50%
De 10,469 a 20,530 Atenciones	Arequipa	20,530	4.36%
	Callao	18,743	3.98%
	Junín	14,754	3.13%
	Lambayeque	14,669	3.11%
	La Libertad	12,843	2.73%
	Puno	12,399	2.63%
De 7,899 a 10,468 atenciones	Piura	10,468	2.22%
	Ayacucho	10,251	2.18%
	Lima Provincias ^{3/}	10,125	2.15%
	Huánuco	10,035	2.13%
	Cusco	9,871	2.09%
	Ica	8,611	1.83%
De 5,852 a 7,898 atenciones	Áncash	7,898	1.68%
	Pasco	7,892	1.67%
	Apurímac	7,880	1.67%
	San Martín	7,600	1.61%
	Huancavelica	6,844	1.45%
	Tacna	5,920	1.26%
Hasta 5,851 atenciones	Loreto	5,851	1.24%
	Ucayali	5,641	1.20%
	Cajamarca	4,623	0.98%
	Moquegua	4,096	0.87%
	Tumbes	2,306	0.49%
	Amazonas	2,305	0.49%
	Madre de Dios	1,727	0.37%
	Total	471,291	100.00%



Nota: Incluye Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud (IAFAS), Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS) y Unidades de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (UGIPRESS).

1/ Información correspondiente al periodo 2019-25, de abril del 2019 hasta 15 de diciembre del 2025 (actualizado al 15.12.2025).

2/ Comprende los 43 distritos que conforman la provincia de Lima.

3/ Comprende a las provincias de: Barranca, Cajatambo, Canta, Cañete, Huaral, Huarochirí, Huaura, Oyón y Yauyos.

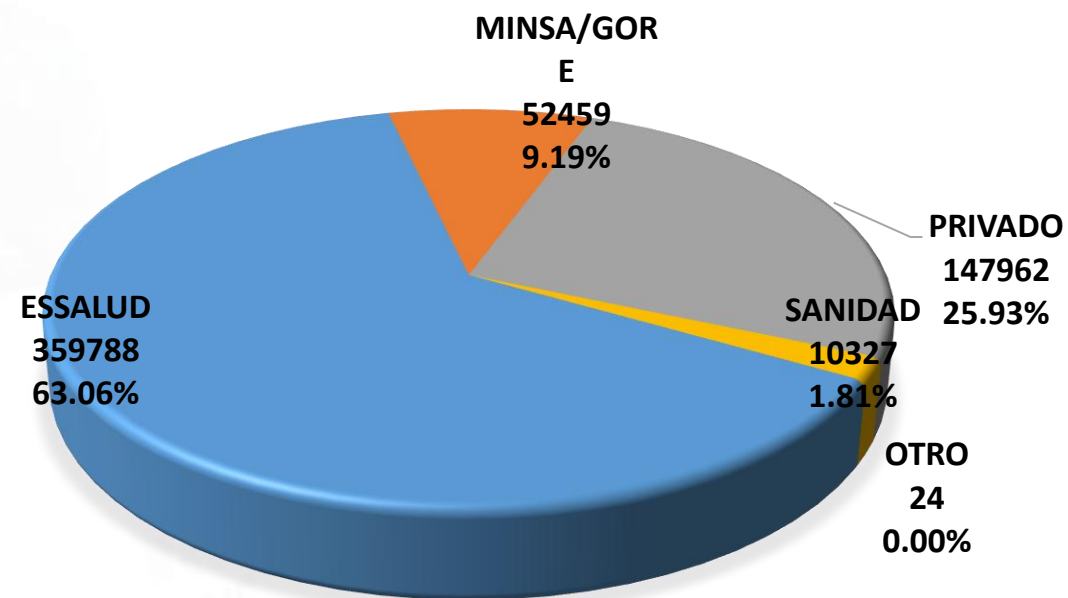
Fuente: SUSALUD – SADERECHOS – IPROT - Registro de expedientes, BPM.

Elaboración: SUSALUD – SADERECHOS - UFME.

SUSALUD: TOTAL DE RECLAMOS SEGÚN SUBSECTOR, 2022 – DICIEMBRE 2025

De las **570,560** reclamos registrados, el 63.06% se concentró en el subsector EsSALUD, seguido del subsector Privado con 25.93%.

SUBSECTOR	2022	2023	2024	2025	Total ^{1/}	%
ESSALUD	47329	136305	100831	75323	359788	63.06%
MINSA/GORE	6408	10106	14144	21801	52459	9.19%
PRIVADO	22035	27892	46439	51596	147962	25.93%
SANIDAD	2443	3341	2454	2089	10327	1.81%
OTRO	11	6	1	6	24	0.004%
Total	78226	177650	163869	150815	570957	100.00%



Nota: Incluye Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud (IAFAS), Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS) y Unidades de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (UGIPRESS).

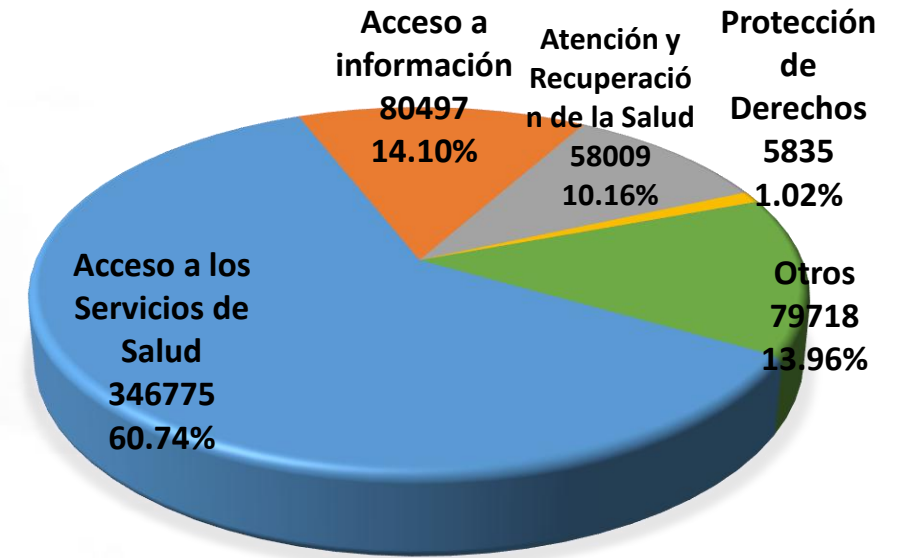
1/ Información correspondiente al periodo 2022-25, de 2022 hasta 15 de diciembre del 2025 (actualizado al 15.12.2025).

Fuente: SUSALUD – SADERECHOS – IPROT - Registro de expedientes, BPM.

Elaboración: SUSALUD – SADERECHOS - UFME.

SUSALUD: TOTAL DE RECLAMOS SEGÚN DERECHOS VULNERADOS, 2022 – DICIEMBRE 2025

DERECHO VULNERADO	2022	2023	2024	2025	Total ^{1/}	%
Acceso a los Servicios de Salud	42344	117067	104013	83351	346775	60.74%
Acceso a información	12113	26126	22386	19872	80497	14.10%
Atención y Recuperación de la Salud	5356	14445	18504	19704	58009	10.16%
Protección de Derechos	801	1442	1996	1596	5835	1.02%
Consentimiento Informado	20	33	35	35	123	0.02%
Otros	17597	18560	16964	26597	79718	13.96%
TOTAL	78231	177673	163898	151155	570957	100%



Nota: Incluye Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud (IAFAS), Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS) y Unidades de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (UGIPRESS).

1/ Información correspondientes al periodo 2022-25, de 2022 hasta 15 de diciembre del 2025 (actualizado al 15.12.2025).

Fuente: SUSALUD – SADERECHOS – IPROT - Registro de expedientes, BPM.

Elaboración: SUSALUD – SADERECHOS - UFME.

SUSALUD: PRINCIPALES MOTIVOS DE RECLAMOS RECIBIDAS A NIVEL NACIONAL, 2022 – DICIEMBRE 2025

(Absoluto y porcentual)

MOTIVOS RECURRENTES DE RECLAMO	2022	2023	2024	2025	Total	%
Demorar en el otorgamiento de citas o en la atención para consulta externa	9801	44721	39560	28532	122614	21.48%
No recibir de su médico y/o personal de salud tratante, información comprensible sobre su estado de salud o tratamiento.	6991	12970	9265	7669	36895	6.46%
No brindar información de los procesos administrativos de la IPRESS.	4322	11685	10912	9834	36753	6.44%
Demorar en la atención de emergencia de acuerdo a la prioridad	3809	14723	8072	6482	33086	5.79%
Demorar en la toma o entrega de resultados de exámenes de apoyo al diagnóstico	3800	11135	9923	8184	33042	5.79%
Incumplimiento en la programación de citas	4965	9373	8556	7089	29983	5.25%
No recibir de su médico y/o personal de salud trato amable y respetuoso	2118	5757	8088	8653	24616	4.31%
No cumplir o no acceder a hacer el procedimiento de referencia o contra referencia del usuario	2800	7752	5949	5310	21811	3.82%
Cobrar indebidamente	2524	3446	6420	6374	18764	3.29%
No brindar el procedimiento médico o quirúrgico adecuado	1225	3181	4594	5382	14382	2.52%
Dispensar medicamentos y/o dispositivos médicos de manera insatisfactoria.	1830	4010	4557	3793	14190	2.49%
Negar la atención en situaciones de emergencia	1050	3502	3368	2899	10819	1.89%
No recibir del personal administrativo trato amable y respetuoso	1152	2599	3423	3589	10763	1.89%
Demorar en el otorgamiento o reprogramación de cupo para procedimiento quirúrgico	1425	3201	2887	2304	9817	1.72%
No permitir al usuario la libre elección de IPRESS de acuerdo a lo contratado	1593	1607	2926	2691	8817	1.54%
Demorar en el otorgamiento de prestaciones de salud durante la hospitalización	1721	2915	2228	1262	8126	1.42%
Negar o demora en otorgar la cobertura en salud	1483	1871	2336	1816	7506	1.31%
No brindar información sobre sus derechos en salud	800	1471	2209	2369	6849	1.20%
Demorar la gestión de la carta de garantía y/o reembolsos.	1668	2029	997	1005	5699	1.00%
No brindar atención con respeto a la dignidad del usuario	420	1563	1127	791	3901	0.68%
Otros	22734	28162	26501	35127	112524	19.71%
TOTAL GENERAL	78231	177673	163898	151155	570957	100.00%

Nota: Incluye Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud (IAFAS), Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS) y Unidades de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (UGIPRESS).

1/ Información correspondiente al periodo 2022-25, de 2022 hasta 15 de diciembre del 2025 (actualizado al 15.12.2025).

Fuente: SUSALUD – SADERECHOS – IPROT - Registro de expedientes, BPM.

Elaboración: SUSALUD – SADERECHOS - UFME.

SUSALUD: RECLAMOS SEGÚN TIPO DE INSTITUCIÓN A NIVEL NACIONAL, 2022 – DICIEMBRE 2025

(Absoluto y porcentual)

A través de los canales de atención al ciudadano durante el periodo 2022-2025 SUSALUD recibió 570,957 reclamos, de las cuales 84.60% corresponden a las IPRESS, seguido del 15.4% en las IAFAS.

INSTITUCIÓN ^{1/}	2022	2023	2024	2025	TOTAL	%
IPRESS	57199	158129	142498	125234	483060	84.6%
IAFAS	21032	19544	21400	25921	87897	15.4%
TOTAL	78231	177673	163898	151155	570957	100.0%

Nota: Incluye Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud (IAFAS), Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS) y Unidades de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (UGIPRESS).

1/ Información correspondiente al periodo 2022-2025, de 2022 hasta 15 de diciembre del 2025 (actualizado al 15.12.2025).

Fuente: SUSALUD – SADERECHOS – IPROT - Registro de expedientes, BPM.

Elaboración: SUSALUD – SADERECHOS - UFME.

SUSALUD: RECLAMOS REGISTRADAS SEGÚN TIPO DE IAFAS EN REGIÓN, 2022 – DICIEMBRE 2025

(Absoluto y porcentual)

REGIÓN	PRIVADO	PUBLICO	TOTAL	%
LIMA	53659	32563	86222	98.09%
LAMBAYEQUE	2	915	917	1.04%
CALLAO	0	408	408	0.46%
CAJAMARCA	0	290	290	0.33%
PIURA	52	0	52	0.06%
AREQUIPA	8	0	8	0.01%
TOTAL	53721	34176	87897	100.00%
%	61.12%	38.88%	100.00%	

Nota: Incluye Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud (IAFAS), Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS) y Unidades de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (UGIPRESS).

1/ Información correspondiente al periodo 2022-25, de 2022 hasta 15 de diciembre del 2025 (actualizado al 15.12.2025).

Fuente: SUSALUD – SADERECHOS – IPROT - Registro de expedientes, BPM.

Elaboración: SUSALUD – SADERECHOS - UFME.

SUSALUD: RANKING DE IAFAS CON RECLAMOS A NIVEL NACIONAL, 2022 – DICIEMBRE 2025

(Absoluto y porcentual)

Principales establecimientos			Total ^{1/}	Porcentaje
ONCOSALUD SAC	PRIVADO	LIMA	30341	34.52%
SEGURO SOCIAL DE SALUD	PUBLICO	LIMA	21119	24.03%
RIMAC S.A EPS	PRIVADO	LIMA	7011	7.98%
SEGURO INTEGRAL DE SALUD	PUBLICO	LIMA	6277	7.14%
FONDO DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE LA POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ	PUBLICO	LIMA	5105	5.81%
PACIFICO SA EPS	PRIVADO	LIMA	4538	5.16%
PLANES DE PROTECCIÓN EN SALUD FAMILIAR S.A.C.	PRIVADO	LIMA	4460	5.07%
SANITAS PERÚ S.A. EPS	PRIVADO	LIMA	3176	3.61%
MAPFRE PERU SA EPS	PRIVADO	LIMA	1094	1.24%
FONDO INTAGIBLE SOLIDARIO DE SALUD	PUBLICO	LAMBAYEQUE	915	1.04%
LA POSITIVA S.A. EPS	PRIVADO	LIMA	713	0.81%
OTROS ESTABLECIMIENTOS			3148	3.58%
Total			42,315	100.00%

Nota: Incluye Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud (IAFAS), Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS) y Unidades de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (UGIPRESS).

1/ Información correspondiente al periodo 2019-25, de abril del 2019 hasta 15 de diciembre del 2025 (actualizado al 15.12.2025).

Fuente: SUSALUD – SADERECHOS – IPROT - Registro de expedientes, BPM.

Elaboración: SUSALUD – SADERECHOS - UFME.



SUSALUD

Superintendencia Nacional de Salud

Gracias por su atención!