



# Boletín Estadístico Mensual

Marzo 2013

## Consolidado Estadístico Marzo 2013

### Persona o Institucion que interpone la Inconformidad:

Total	158	100.00%
1- Usuarios Directos	151	95.57
2- Defensoría de los Hab.	3	1.90
3- Por otras Instancias CCSS	0	0.00
4- Por DPU	4	2.53
5- Por Auditoria Gral MS	0	0.00
6- Por Auditoría CCSS	0	0.00
7- Otros	0	0.00

### Inconformidades

1- Inconformidades Recibidas	158
2- Inconformidades Resueltas	135
3- Inconformidades en Trámite	23
Porcentaje de Resolutividad	85.44
Inconformidades Desestimadas	3

### Gestiones y Trámites

1- Llamadas recibidas	1772
2- Llamadas realizadas	1804
3- Gestiones y Trámites directos	8996
4- N° de Usuarios atendidos	2306
Promedio de Gestiones por Usuario	3.90

### Actividades

1- Funcionarios Capacitados	485
2- Usuarios Capacitados	3445
3- Otras Actividades	76

### Felicitaciones

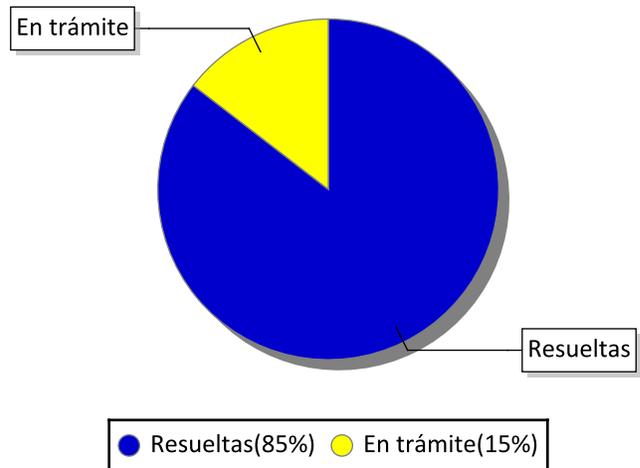
1- Felicitaciones Individuales	23
2- Felicitaciones Colectivas	6

## Consolidado de Gestiones Marzo 2013

### Información:

Total	5139	57.13 %
<b>Consultas:</b>		
Total	1553	17.26 %
<b>Reprogramación:</b>		
Total	216	2.40 %
<b>Coordinación:</b>		
Total	1808	20.10 %
<b>Documentación:</b>		
Total	280	3.11 %
Gestiones Realizadas:	8996	100.00 %

## Gráfico Inconformidades Marzo 2013





## Principales causas de inconformidad

### Gráfico Causas de Inconformidad Marzo 2013

