



# Boletín Estadístico Mensual

Junio 2013

## Consolidado Estadístico Junio 2013

### Persona o Institucion que interpone la Inconformidad:

|                              |     |         |
|------------------------------|-----|---------|
| Total                        | 211 | 100.00% |
| 1- Usuarios Directos         | 209 | 99.05   |
| 2- Defensoría de los Hab.    | 1   | 0.47    |
| 3- Por otras Instancias CCSS | 0   | 0.00    |
| 4- Por DPU                   | 0   | 0.00    |
| 5- Por Auditoria Gral MS     | 0   | 0.00    |
| 6- Por Auditoría CCSS        | 0   | 0.00    |
| 7- Otros                     | 1   | 0.47    |

### Inconformidades

|                               |       |
|-------------------------------|-------|
| 1- Inconformidades Recibidas  | 211   |
| 2- Inconformidades Resueltas  | 187   |
| 3- Inconformidades en Trámite | 24    |
| Porcentaje de Resolutividad   | 88.63 |
| Inconformidades Desestimadas  | 10    |

### Gestiones y Trámites

|                                   |      |
|-----------------------------------|------|
| 1- Llamadas recibidas             | 1947 |
| 2- Llamadas realizadas            | 1808 |
| 3- Gestiones y Trámites directos  | 9918 |
| 4- N° de Usuarios atendidos       | 2475 |
| Promedio de Gestiones por Usuario | 4.01 |

### Actividades

|                             |      |
|-----------------------------|------|
| 1- Funcionarios Capacitados | 627  |
| 2- Usuarios Capacitados     | 3402 |
| 3- Otras Actividades        | 176  |

### Felicitaciones

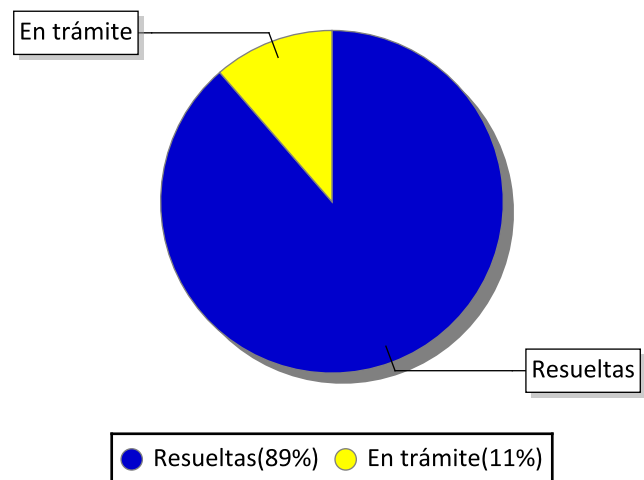
|                                |    |
|--------------------------------|----|
| 1- Felicitaciones Individuales | 38 |
| 2- Felicitaciones Colectivas   | 9  |

## Consolidado de Gestiones Junio 2013

### Información:

|                       |      |          |
|-----------------------|------|----------|
| Total                 | 5309 | 53.53 %  |
| Consultas:            |      |          |
| Total                 | 1958 | 19.74 %  |
| Reprogramación:       |      |          |
| Total                 | 318  | 3.21 %   |
| Coordinación:         |      |          |
| Total                 | 1941 | 19.57 %  |
| Documentación:        |      |          |
| Total                 | 392  | 3.95 %   |
| Gestiones Realizadas: | 9918 | 100.00 % |

## Gráfico Inconformidades Junio 2013





## Principales causas de inconformidad

**Gráfico Causas de Inconformidad Junio 2013**

