



Boletín Estadístico Mensual

Agosto 2015

Consolidado Estadístico Agosto 2015

Persona o Institucion que interpone la Inconformidad:

Total	145	100.00%
1- Usuarios Directos	140	96.55
2- Defensoría de los Hab.	0	0.00
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	5	3.45

Inconformidades

1- Inconformidades Recibidas	145
2- Inconformidades Resueltas	132
3- Inconformidades en Trámite	13
Porcentaje de Resolutividad	91.03
Inconformidades Desestimadas	32

Gestiones y Trámites

1- Llamadas recibidas	2115
2- Llamadas realizadas	2283
3- Gestiones y Trámites directos	9153
4- N° de Usuarios atendidos	2742
Promedio de Gestiones por Usuario	3.34

Actividades

1- Funcionarios Capacitados	950
2- Usuarios Capacitados	4187
3- Otras Actividades	98

Felicitaciones

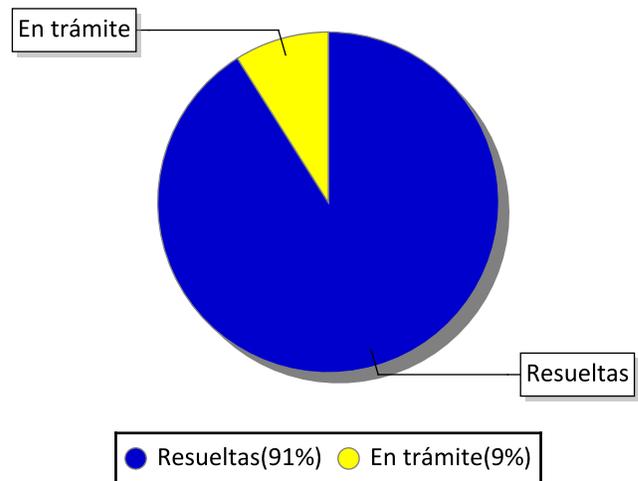
1- Felicitaciones Individuales	46
2- Felicitaciones Colectivas	45

Consolidado de Gestiones Agosto 2015

Información:

Total	4904	53.58 %
Consultas:		
Total	1943	21.23 %
Reprogramación:		
Total	253	2.76 %
Coordinación:		
Total	1731	18.91 %
Documentación:		
Total	322	3.52 %
Gestiones Realizadas:	9153	100.00 %

Gráfico Inconformidades Agosto 2015





Principales causas de inconformidad

Gráfico Causas de Inconformidad Agosto 2015

