



Boletín Estadístico Mensual

Octubre 2013

Consolidado Estadístico Octubre 2013

Persona o Institucion que interpone la Inconformidad:

Total	197	100.00%
1- Usuarios Directos	192	97.46
2- Defensoría de los Hab.	0	0.00
3- Por otras Instancias CCSS	0	0.00
4- Por DPU	2	1.02
5- Por Auditoria Gral MS	0	0.00
6- Por Auditoría CCSS	0	0.00
7- Otros	3	1.52

Inconformidades

1- Inconformidades Recibidas	197
2- Inconformidades Resueltas	188
3- Inconformidades en Trámite	9
Porcentaje de Resolutividad	95.43
Inconformidades Desestimadas	6

Gestiones y Trámites

1- Llamadas recibidas	1791
2- Llamadas realizadas	2070
3- Gestiones y Trámites directos	11621
4- N° de Usuarios atendidos	2694
Promedio de Gestiones por Usuario	4.31

Actividades

1- Funcionarios Capacitados	536
2- Usuarios Capacitados	3530
3- Otras Actividades	121

Felicitaciones

1- Felicitaciones Individuales	38
2- Felicitaciones Colectivas	9

Consolidado de Gestiones Octubre 2013

Información:

Total	6086	52.37 %
-------	------	---------

Consultas:

Total	2282	19.64 %
-------	------	---------

Reprogramación:

Total	434	3.73 %
-------	-----	--------

Coordinación:

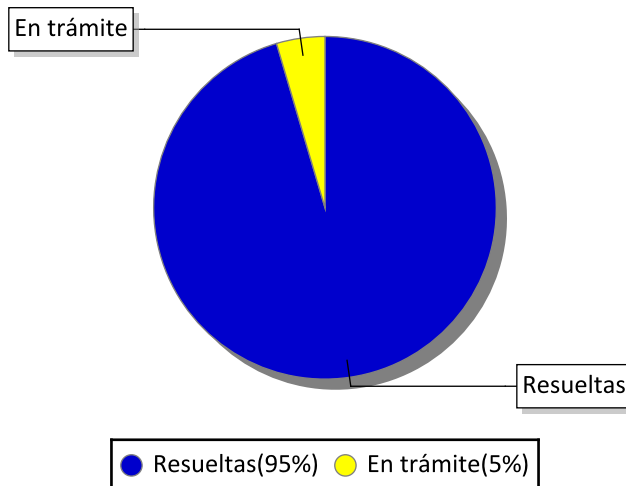
Total	2220	19.10 %
-------	------	---------

Documentación:

Total	599	5.15 %
-------	-----	--------

Gestiones Realizadas:	11621	100.00 %
-----------------------	-------	----------

Gráfico Inconformidades Octubre 2013





Principales causas de inconformidad

Gráfico Causas de Inconformidad Octubre 2013

