



Boletín Estadístico Mensual

Noviembre 2013

Consolidado Estadístico Noviembre 2013

Persona o Institucion que interpone la Inconformidad:

Total	150	100.00%
1- Usuarios Directos	146	97.33
2- Defensoría de los Hab.	0	0.00
3- Por otras Instancias CCSS	2	1.33
4- Por DPU	2	1.33
5- Por Auditoria Gral MS	0	0.00
6- Por Auditoría CCSS	0	0.00
7- Otros	0	0.00

Inconformidades

1- Inconformidades Recibidas	150
2- Inconformidades Resueltas	146
3- Inconformidades en Trámite	4
Porcentaje de Resolutividad	97.33
Inconformidades Desestimadas	5

Gestiones y Trámites

1- Llamadas recibidas	1914
2- Llamadas realizadas	2093
3- Gestiones y Trámites directos	11045
4- N° de Usuarios atendidos	2550
Promedio de Gestiones por Usuario	4.33

Actividades

1- Funcionarios Capacitados	637
2- Usuarios Capacitados	10377
3- Otras Actividades	114

Felicitaciones

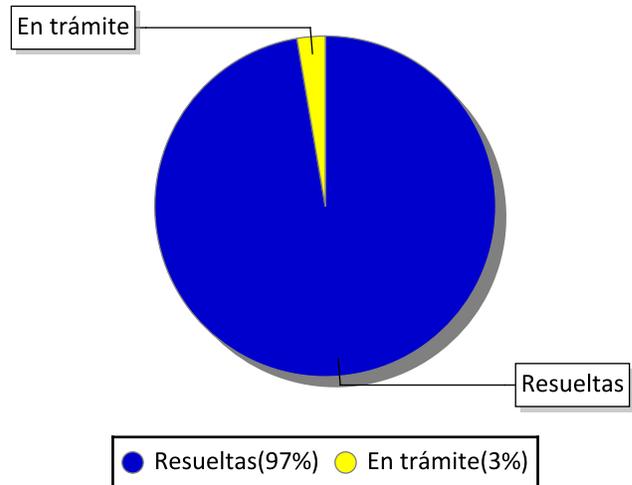
1- Felicitaciones Individuales	18
2- Felicitaciones Colectivas	10

Consolidado de Gestiones Noviembre 2013

Información:

Total	5712	51.72 %
Consultas:		
Total	2170	19.65 %
Reprogramación:		
Total	454	4.11 %
Coordinación:		
Total	2196	19.88 %
Documentación:		
Total	513	4.64 %
Gestiones Realizadas:	11045	100.00 %

Gráfico Inconformidades Noviembre 2013





Principales causas de inconformidad

Gráfico Causas de Inconformidad Noviembre 2013

