



Boletín Estadístico Mensual

Diciembre 2013

Consolidado Estadístico Diciembre 2013

Persona o Institucion que interpone la Inconformidad:

Total	123	100.00%
1- Usuarios Directos	121	98.37
2- Defensoría de los Hab.	0	0.00
3- Por otras Instancias CCSS	0	0.00
4- Por DPU	2	1.63
5- Por Auditoria Gral MS	0	0.00
6- Por Auditoría CCSS	0	0.00
7- Otros	0	0.00

Inconformidades

1- Inconformidades Recibidas	123
2- Inconformidades Resueltas	146
3- Inconformidades en Trámite	-23
Porcentaje de Resolutividad	118.70
Inconformidades Desestimadas	4

Gestiones y Trámites

1- Llamadas recibidas	1590
2- Llamadas realizadas	1677
3- Gestiones y Trámites directos	6974
4- N° de Usuarios atendidos	1774
Promedio de Gestiones por Usuario	3.93

Actividades

1- Funcionarios Capacitados	423
2- Usuarios Capacitados	2856
3- Otras Actividades	81

Felicitaciones

1- Felicitaciones Individuales	19
2- Felicitaciones Colectivas	12

Gráfico Inconformidades Diciembre 2013

Consolidado de Gestiones Diciembre 2013

Información:

Total	3345	47.96 %
-------	------	---------

Consultas:

Total	1523	21.84 %
-------	------	---------

Reprogramación:

Total	245	3.51 %
-------	-----	--------

Coordinación:

Total	1502	21.54 %
-------	------	---------

Documentación:

Total	359	5.15 %
-------	-----	--------

Gestiones Realizadas:	6974	100.00 %
-----------------------	------	----------





Principales causas de inconformidad

Gráfico Causas de Inconformidad Diciembre 2013

