



Boletín Estadístico Mensual

Diciembre 2014

Consolidado Estadístico Diciembre 2014

Persona o Institucion que interpone la Inconformidad:

Total	127	100.00%
1- Usuarios Directos	122	96.06
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	3.94

Inconformidades

1- Inconformidades Recibidas	127
2- Inconformidades Resueltas	150
3- Inconformidades en Trámite	-23
Porcentaje de Resolutividad	118.11
Inconformidades Desestimadas	13

Gestiones y Trámites

1- Llamadas recibidas	1630
2- Llamadas realizadas	1675
3- Gestiones y Trámites directos	6571
4- N° de Usuarios atendidos	2053
Promedio de Gestiones por Usuario	3.20

Actividades

1- Funcionarios Capacitados	495
2- Usuarios Capacitados	2893
3- Otras Actividades	148

Felicitaciones

1- Felicitaciones Individuales	23
2- Felicitaciones Colectivas	13

Gráfico Inconformidades Diciembre 2014

Consolidado de Gestiones Diciembre 2014

Información:

Total	3556	54.12 %
-------	------	---------

Consultas:

Total	1440	21.91 %
-------	------	---------

Reprogramación:

Total	117	1.78 %
-------	-----	--------

Coordinación:

Total	1260	19.18 %
-------	------	---------

Documentación:

Total	198	3.01 %
-------	-----	--------

Gestiones Realizadas:	6571	100.00 %
-----------------------	------	----------





Principales causas de inconformidad

Gráfico Causas de Inconformidad Diciembre 2014

