



Boletín Estadístico Mensual

Mayo 2016

Consolidado Estadístico Mayo 2016

Persona o Institucion que interpone la Inconformidad:

Total	134	100.00%
1- Usuarios Directos	128	95.52
2- Defensoría de los Hab.	0	0.00
3- Por otras Instancias CCSS	0	0.00
4- Por DPU	3	2.24
5- Por Auditoria Gral MS	0	0.00
6- Por Auditoría CCSS	0	0.00
7- Otros	3	2.24

Inconformidades

1- Inconformidades Recibidas	134
2- Inconformidades Resueltas	137
3- Inconformidades en Trámite	-3
Porcentaje de Resolutividad	102.24
Inconformidades Desestimadas	17

Gestiones y Trámites

1- Llamadas recibidas	2276
2- Llamadas realizadas	2439
3- Gestiones y Trámites directos	9639
4- N° de Usuarios atendidos	3228
Promedio de Gestiones por Usuario	2.99

Actividades

1- Funcionarios Capacitados	928
2- Usuarios Capacitados	4641
3- Otras Actividades	74

Felicitaciones

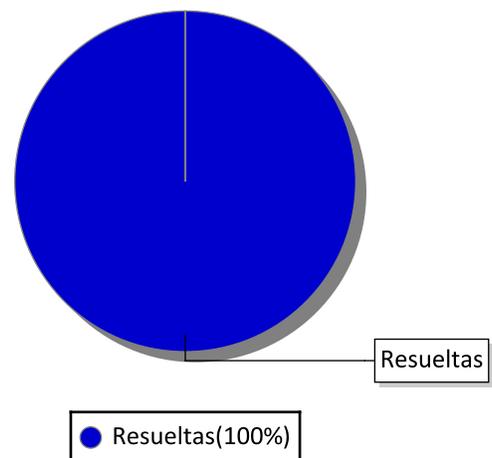
1- Felicitaciones Individuales	30
2- Felicitaciones Colectivas	29

Consolidado de Gestiones Mayo 2016

Información:

Total	5332	55.32 %
Consultas:		
Total	1862	19.32 %
Reprogramación:		
Total	308	3.20 %
Coordinación:		
Total	1839	19.08 %
Documentación:		
Total	298	3.09 %
Gestiones Realizadas:	9639	100.00 %

Gráfico Inconformidades Mayo 2016





Principales causas de inconformidad

Gráfico Causas de Inconformidad Mayo 2016

