



Boletín Estadístico Mensual

Enero 2015

Consolidado Estadístico Enero 2015

Persona o Institucion que interpone la Inconformidad:

Total	154	100.00%
1- Usuarios Directos	153	99.35
2- Defensoría de los Hab.	0	0.00
3- Por otras Instancias CCSS	0	0.00
4- Por DPU	1	0.65
5- Por Auditoria Gral MS	0	0.00
6- Por Auditoría CCSS	0	0.00
7- Otros	0	0.00

Inconformidades

1- Inconformidades Recibidas	154
2- Inconformidades Resueltas	123
3- Inconformidades en Trámite	31
Porcentaje de Resolutividad	79.87
Inconformidades Desestimadas	22

Gestiones y Trámites

1- Llamadas recibidas	1712
2- Llamadas realizadas	1897
3- Gestiones y Trámites directos	9702
4- N° de Usuarios atendidos	2744
Promedio de Gestiones por Usuario	3.54

Actividades

1- Funcionarios Capacitados	823
2- Usuarios Capacitados	3151
3- Otras Actividades	118

Felicitaciones

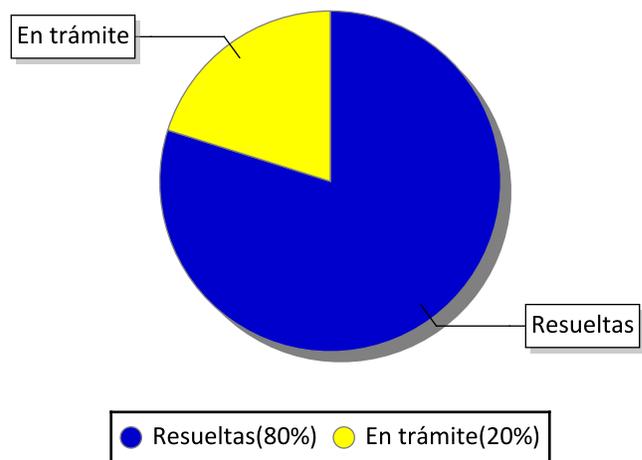
1- Felicitaciones Individuales	27
2- Felicitaciones Colectivas	26

Consolidado de Gestiones Enero 2015

Información:

Total	5193	53.53 %
Consultas:		
Total	2230	22.98 %
Reprogramación:		
Total	203	2.09 %
Coordinación:		
Total	1789	18.44 %
Documentación:		
Total	287	2.96 %
Gestiones Realizadas:	9702	100.00 %

Gráfico Inconformidades Enero 2015





Principales causas de inconformidad

Gráfico Causas de Inconformidad Enero 2015

