



Boletín Estadístico Mensual

Febrero 2013

Consolidado Estadístico Febrero 2013

Persona o Institucion que interpone la Inconformidad:

Total	175	100.00%
1- Usuarios Directos	170	97.14
2- Defensoría de los Hab.	1	0.57
3- Por otras Instancias CCSS	1	0.57
4- Por DPU	1	0.57
5- Por Auditoria Gral MS	0	0.00
6- Por Auditoría CCSS	0	0.00
7- Otros	2	1.14

Inconformidades

1- Inconformidades Recibidas	175
2- Inconformidades Resueltas	161
3- Inconformidades en Trámite	14
Porcentaje de Resolutividad	92.00
Inconformidades Desestimadas	7

Gestiones y Trámites

1- Llamadas recibidas	1956
2- Llamadas realizadas	1849
3- Gestiones y Trámites directos	10087
4- N° de Usuarios atendidos	2626
Promedio de Gestiones por Usuario	3.84

Actividades

1- Funcionarios Capacitados	645
2- Usuarios Capacitados	2326
3- Otras Actividades	105

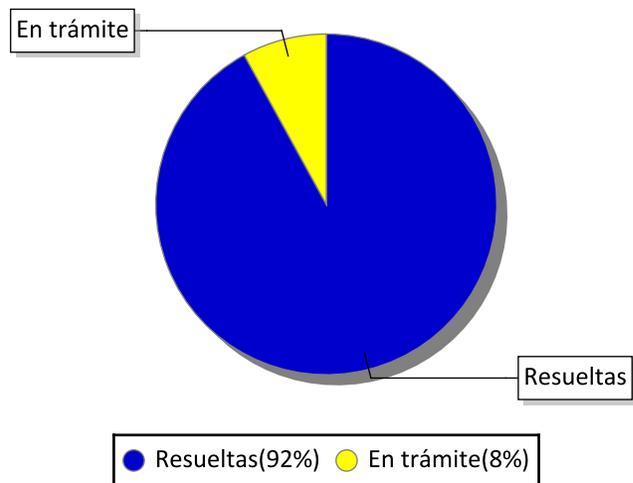
Felicitaciones

1- Felicitaciones Individuales	23
2- Felicitaciones Colectivas	11

Consolidado de Gestiones Febrero 2013

Información:		
Total	5744	56.94 %
Consultas:		
Total	1601	15.87 %
Reprogramación:		
Total	224	2.22 %
Coordinación:		
Total	2115	20.97 %
Documentación:		
Total	403	4.00 %
Gestiones Realizadas:	10087	100.00 %

Gráfico Inconformidades Febrero 2013





Principales causas de inconformidad

Gráfico Causas de Inconformidad Febrero 2013

