



Boletín Estadístico Mensual

Agosto 2013

Consolidado Estadístico Agosto 2013

Persona o Institucion que interpone la Inconformidad:

Total	189	100.00%
1- Usuarios Directos	187	98.94
2- Defensoría de los Hab.	0	0.00
3- Por otras Instancias CCSS	0	0.00
4- Por DPU	2	1.06
5- Por Auditoria Gral MS	0	0.00
6- Por Auditoría CCSS	0	0.00
7- Otros	0	0.00

Inconformidades

1- Inconformidades Recibidas	189
2- Inconformidades Resueltas	156
3- Inconformidades en Trámite	33
Porcentaje de Resolutividad	82.54
Inconformidades Desestimadas	2

Gestiones y Trámites

1- Llamadas recibidas	1974
2- Llamadas realizadas	1779
3- Gestiones y Trámites directos	9296
4- N° de Usuarios atendidos	2447
Promedio de Gestiones por Usuario	3.80

Actividades

1- Funcionarios Capacitados	658
2- Usuarios Capacitados	2911
3- Otras Actividades	119

Felicitaciones

1- Felicitaciones Individuales	18
2- Felicitaciones Colectivas	4

Consolidado de Gestiones Agosto 2013

Información:

Total	5344	57.49 %
-------	------	---------

Consultas:

Total	1801	19.37 %
-------	------	---------

Reprogramación:

Total	214	2.30 %
-------	-----	--------

Coordinación:

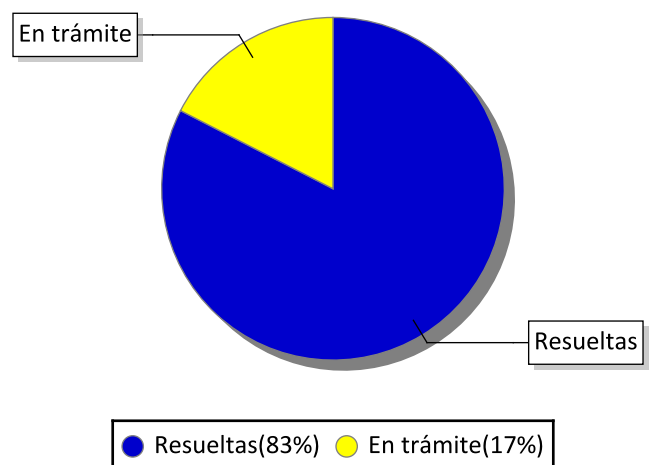
Total	1615	17.37 %
-------	------	---------

Documentación:

Total	322	3.46 %
-------	-----	--------

Gestiones Realizadas:	9296	100.00 %
-----------------------	------	----------

Gráfico Inconformidades Agosto 2013





Principales causas de inconformidad

Gráfico Causas de Inconformidad Agosto 2013

