



Boletín Estadístico Mensual

Agosto 2019

Consolidado Estadístico Agosto 2019

Persona o Institucion que interpone la Inconformidad:

Total	59	100.00%
1- Usuarios Directos	56	94.92
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	3	5.08

Inconformidades

1- Inconformidades Recibidas	59
2- Inconformidades Resueltas	54
3- Inconformidades en Trámite	5
Porcentaje de Resolutividad	91.53
Inconformidades Desestimadas	11

Gestiones y Trámites

1- Llamadas recibidas	2876
2- Llamadas realizadas	5252
3- Gestiones y Trámites directos	15608
4- N° de Usuarios atendidos	4812
Promedio de Gestiones por Usuario	3.24

Actividades

1- Funcionarios Capacitados	2283
2- Usuarios Capacitados	11577
3- Otras Actividades	62

Felicitaciones

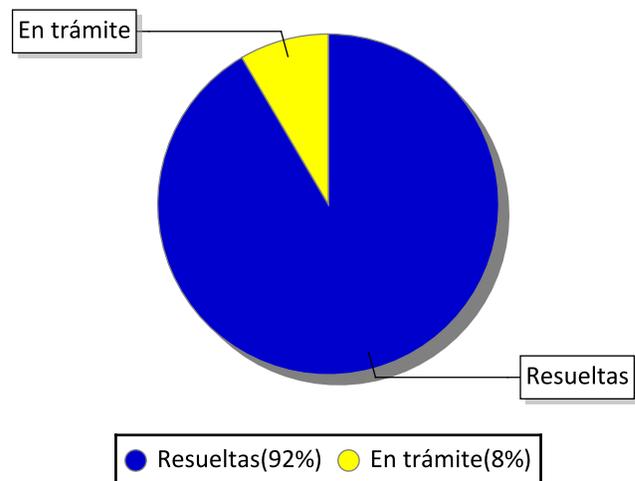
1- Felicitaciones Individuales	31
2- Felicitaciones Colectivas	20

Consolidado de Gestiones Agosto 2019

Información:

Total	9151	58.63 %
Consultas:		
Total	2601	16.66 %
Reprogramación:		
Total	387	2.48 %
Coordinación:		
Total	3229	20.69 %
Documentación:		
Total	240	1.54 %
Gestiones Realizadas:	15608	100.00 %

Gráfico Inconformidades Agosto 2019





Principales causas de inconformidad

Gráfico Causas de Inconformidad Agosto 2019

