Caja Costarricense de Seguro Social

Dirección Institucional de Contralorías de Servicios de Salud

Boletín Estadístico Mensual

Agosto 2020

Consolidado Estadístico Agosto 2020

Persona o Institucion que interpone la Inconformidad:

Total	16	100.00%
1- Usuarios Directos	13	81.25
2- Defensoría de los Hab.	2	12.50
3- Por otras Instancias CCSS	0	0.00
4- Por DPU	0	0.00
5- Por Auditoria Gral MS	1	6.25
6- Por Auditoría CCSS	0	0.00
7- Otros	0	0.00

Inconformidades

1- Inconformidades Recibidas	16
2- Inconformidades Resueltas	16
3- Inconformidades en Trámite	0
Porcentaje de Resolutividad	100.00
Inconformidades Desestimadas	5

Gestiones y Trámites

1- Llamadas recibidas	5169
2- Llamadas realizadas	4434
3- Gestiones y Trámites directos	21395
4- N° de Usuarios atendidos	6874
Promedio de Gestiones por Usuario	3.11

Actividades

1- Funcionarios Capacitados	1028
2- Usuarios Capacitados	16037
3- Otras Actividades	41

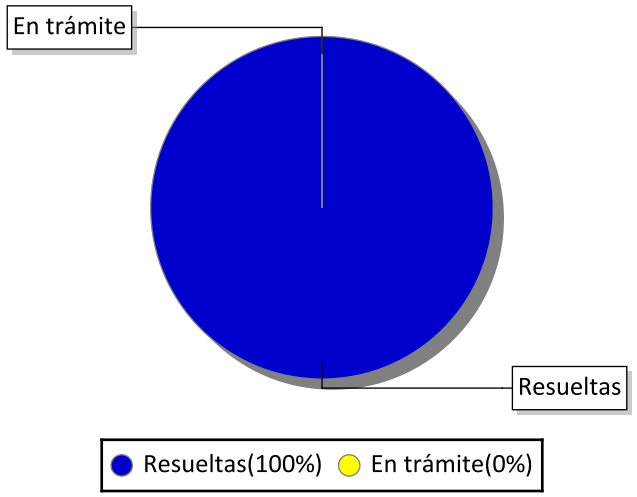
Felicitaciones

1- Felicitaciones Individuales	16
2- Felicitaciones Colectivas	10

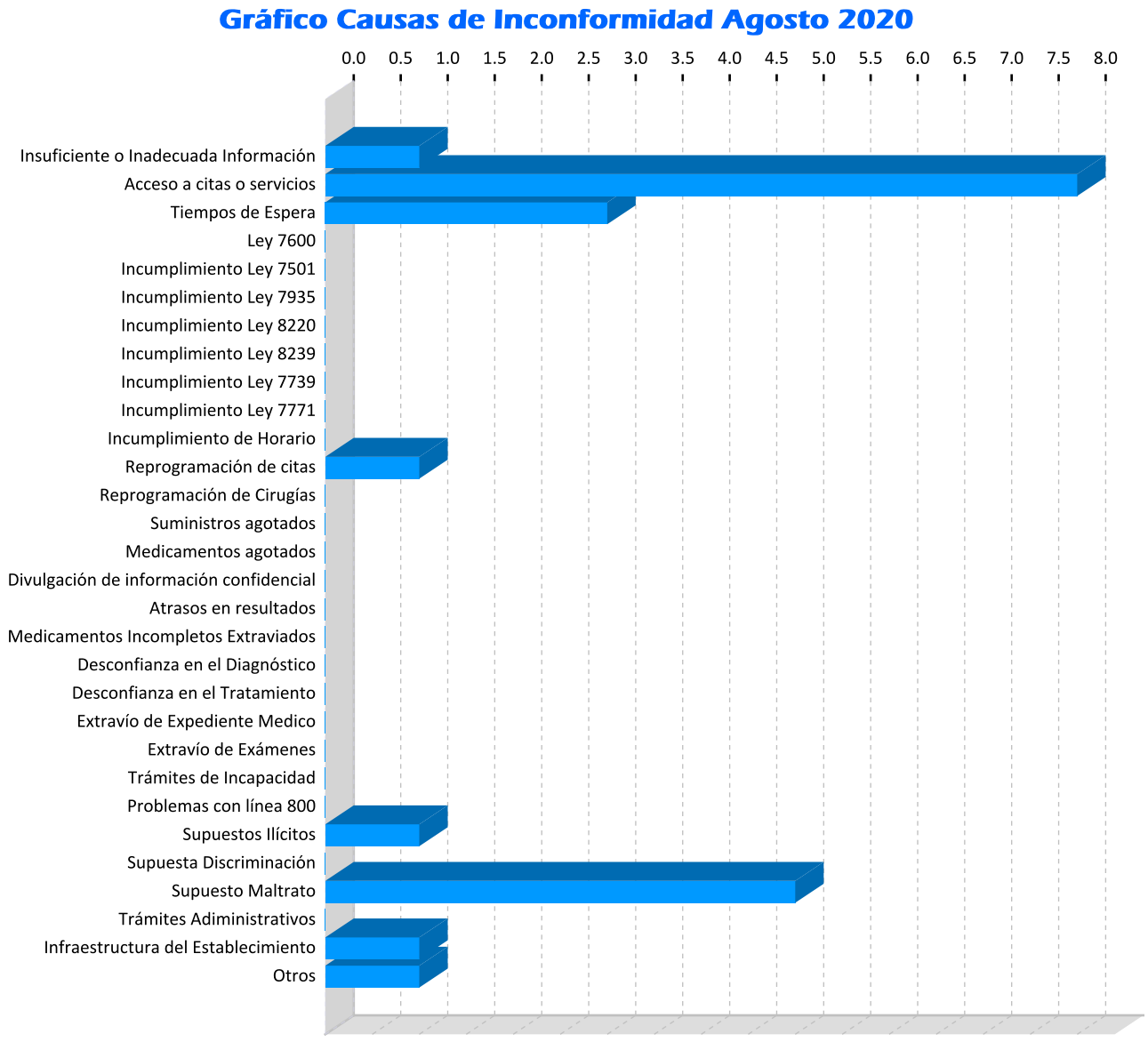
Consolidado de Gestiones Agosto 2020

Información:		
Total	12642	59.09 %
Consultas:		
Total	3055	14.28 %
Reprogramación:		
Total	380	1.78 %
Coordinación:		
Total	5012	23.43 %
Documentación:		
Total	306	1.43 %
Gestiones Realizadas:	21395	100.00 %

Gráfico Inconformidades Agosto 2020



Caja Costarricense de Seguro Social

Dirección Institucional de Contralorías de Servicios de Salud

Principales causas de inconformidad