

Caja Costarricense de Seguro Social
Dirección Institucional de Contralorías de Servicios de Salud

Boletín Estadístico Mensual

Diciembre 2020

Consolidado Estadístico Diciembre 2020

Persona o Institución que interpone la Inconformidad:

Total	15	100.00%
1- Usuarios Directos	15	100.00
2- Defensoría de los Hab.	0	0.00
3- Por otras Instancias CCSS	0	0.00
4- Por DPU	0	0.00
5- Por Auditoría Gral MS	0	0.00
6- Por Auditoría CCSS	0	0.00
7- Otros	0	0.00

Inconformidades

1- Inconformidades Recibidas	15
2- Inconformidades Resueltas	20
3- Inconformidades en Trámite	-5
Porcentaje de Resolutividad	133.33
Inconformidades Desestimadas	14

Gestiones y Trámites

1- Llamadas recibidas	3917
2- Llamadas realizadas	3316
3- Gestiones y Trámites directos	16694
4- N° de Usuarios atendidos	5312
Promedio de Gestiones por Usuario	3.14

Actividades

1- Funcionarios Capacitados	1432
2- Usuarios Capacitados	15190
3- Otras Actividades	32

Felicitaciones

1- Felicitaciones Individuales	8
2- Felicitaciones Colectivas	13

Consolidado de Gestiones Diciembre 2013

Información:

Total	9994	59.87 %
-------	------	---------

Consultas:

Total	2524	15.12 %
-------	------	---------

Reprogramación:

Total	351	2.10 %
-------	-----	--------

Coordinación:

Total	3647	21.85 %
-------	------	---------

Documentación:

Total	178	1.07 %
-------	-----	--------

Gestiones Realizadas:	16694	100.00
------------------------------	--------------	---------------

Caja Costarricense de Seguro Social
Dirección Institucional de Contralorías de Servicios de Salud

Principales causas de inconformidad

Causas de Inconformidad Diciembre 2020

