



Boletín Estadístico Mensual

Junio 2019

Consolidado Estadístico Junio 2019

Persona o Institucion que interpone la Inconformidad:

| | | |
|------------------------------|----|---------|
| Total | 74 | 100.00% |
| 1- Usuarios Directos | 74 | 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 Auditoria Gral MS | 0 | 0.00 |
| 6- Por Auditoría CCSS | 0 | 0.00 |
| 7- Otros | 0 | 0.00 |

Inconformidades

| | |
|-------------------------------|--------|
| 1- Inconformidades Recibidas | 74 |
| 2- Inconformidades Resueltas | 77 |
| 3- Inconformidades en Trámite | -3 |
| Porcentaje de Resolutividad | 104.05 |
| Inconformidades Desestimadas | 23 |

Gestiones y Trámites

| | |
|-----------------------------------|-------|
| 1- Llamadas recibidas | 2619 |
| 2- Llamadas realizadas | 5850 |
| 3- Gestiones y Trámites directos | 15076 |
| 4- N° de Usuarios atendidos | 4534 |
| Promedio de Gestiones por Usuario | 3.33 |

Actividades

| | |
|-----------------------------|-------|
| 1- Funcionarios Capacitados | 3909 |
| 2- Usuarios Capacitados | 11926 |
| 3- Otras Actividades | 87 |

Felicitaciones

| | |
|--------------------------------|----|
| 1- Felicitaciones Individuales | 44 |
| 2- Felicitaciones Colectivas | 13 |

Gráfico Inconformidades Junio 2019

Consolidado de Gestiones Junio 2019

Información:

| | | |
|-------|------|---------|
| Total | 9096 | 60.33 % |
|-------|------|---------|

Consultas:

| | | |
|-------|------|---------|
| Total | 2387 | 15.83 % |
|-------|------|---------|

Reprogramación:

| | | |
|-------|-----|--------|
| Total | 359 | 2.38 % |
|-------|-----|--------|

Coordinación:

| | | |
|-------|------|---------|
| Total | 2974 | 19.73 % |
|-------|------|---------|

Documentación:

| | | |
|-------|-----|--------|
| Total | 260 | 1.72 % |
|-------|-----|--------|

| | | |
|-----------------------|-------|----------|
| Gestiones Realizadas: | 15076 | 100.00 % |
|-----------------------|-------|----------|





Principales causas de inconformidad

Gráfico Causas de Inconformidad Junio 2019

