



Boletín Estadístico Mensual

Enero 2013

Consolidado Estadístico Enero 2013

Persona o Institucion que interpone la Inconformidad:

Total	178	100.00%
1- Usuarios Directos	177	99.44
2- Defensoría de los Hab.	0	0.00
3- Por otras Instancias CCSS	0	0.00
4- Por DPU	1	0.56
5- Por Auditoria Gral MS	0	0.00
6- Por Auditoría CCSS	0	0.00
7- Otros	0	0.00

Inconformidades

1- Inconformidades Recibidas	178
2- Inconformidades Resueltas	143
3- Inconformidades en Trámite	35
Porcentaje de Resolutividad	80.34
Inconformidades Desestimadas	6

Gestiones y Trámites

1- Llamadas recibidas	1566
2- Llamadas realizadas	1827
3- Gestiones y Trámites directos	11364
4- N° de Usuarios atendidos	2826
Promedio de Gestiones por Usuario	4.02

Actividades

1- Funcionarios Capacitados	281
2- Usuarios Capacitados	2850
3- Otras Actividades	62

Felicitaciones

1- Felicitaciones Individuales	17
2- Felicitaciones Colectivas	11

Consolidado de Gestiones Enero 2013

Información:

Total	6704	58.99 %
-------	------	---------

Consultas:

Total	1774	15.61 %
-------	------	---------

Reprogramación:

Total	237	2.09 %
-------	-----	--------

Coordinación:

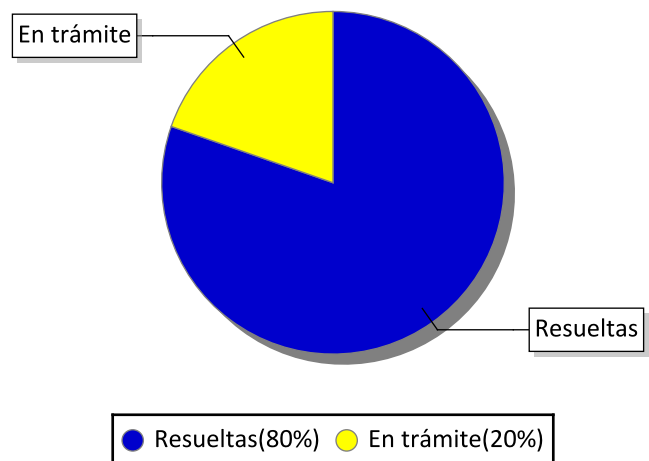
Total	2203	19.39 %
-------	------	---------

Documentación:

Total	446	3.92 %
-------	-----	--------

Gestiones Realizadas:	11364	100.00 %
-----------------------	-------	----------

Gráfico Inconformidades Enero 2013





Principales causas de inconformidad

Gráfico Causas de Inconformidad Enero 2013

