



Boletín Estadístico Mensual

Enero 2014

Consolidado Estadístico Enero 2014

Persona o Institucion que interpone la Inconformidad:

Total	117	100.00%
1- Usuarios Directos	113	96.58
2- Defensoría de los Hab.	0	0.00
3- Por otras Instancias CCSS	0	0.00
4- Por DPU	3	2.56
5- Por Auditoria Gral MS	0	0.00
6- Por Auditoría CCSS	0	0.00
7- Otros	1	0.85

Inconformidades

1- Inconformidades Recibidas	117
2- Inconformidades Resueltas	80
3- Inconformidades en Trámite	37
Porcentaje de Resolutividad	68.38
Inconformidades Desestimadas	7

Gestiones y Trámites

1- Llamadas recibidas	1740
2- Llamadas realizadas	2202
3- Gestiones y Trámites directos	11180
4- N° de Usuarios atendidos	2752
Promedio de Gestiones por Usuario	4.06

Actividades

1- Funcionarios Capacitados	552
2- Usuarios Capacitados	2530
3- Otras Actividades	102

Felicitaciones

1- Felicitaciones Individuales	18
2- Felicitaciones Colectivas	9

Consolidado de Gestiones Enero 2014

Información:

Total	5938	53.11 %
-------	------	---------

Consultas:

Total	2069	18.51 %
-------	------	---------

Reprogramación:

Total	388	3.47 %
-------	-----	--------

Coordinación:

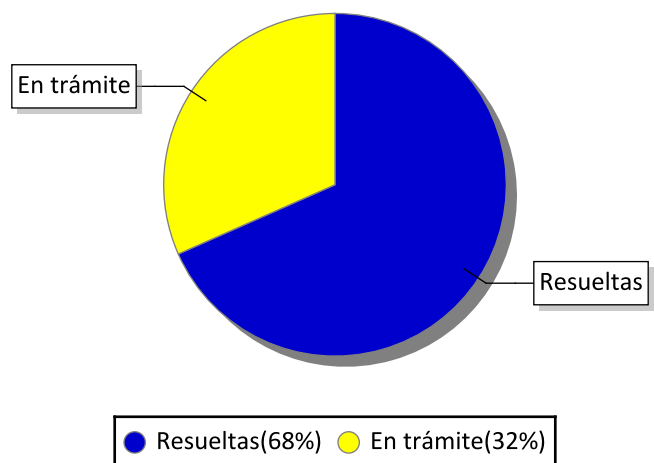
Total	2308	20.64 %
-------	------	---------

Documentación:

Total	477	4.27 %
-------	-----	--------

Gestiones Realizadas:	11180	100.00 %
-----------------------	-------	----------

Gráfico Inconformidades Enero 2014





Principales causas de inconformidad

Gráfico Causas de Inconformidad Enero 2014

