



Boletín Estadístico Mensual

Abril 2013

Consolidado Estadístico Abril 2013

Persona o Institucion que interpone la Inconformidad:

Total	151	100.00%
1- Usuarios Directos	147	97.35
2- Defensoría de los Hab.	0	0.00
3- Por otras Instancias CCSS	2	1.32
4- Por DPU	2	1.32
5- Por Auditoria Gral MS	0	0.00
6- Por Auditoría CCSS	0	0.00
7- Otros	0	0.00

Inconformidades

1- Inconformidades Recibidas	151
2- Inconformidades Resueltas	108
3- Inconformidades en Trámite	43
Porcentaje de Resolutividad	71.52
Inconformidades Desestimadas	7

Gestiones y Trámites

1- Llamadas recibidas	1513
2- Llamadas realizadas	1785
3- Gestiones y Trámites directos	10758
4- N° de Usuarios atendidos	2670
Promedio de Gestiones por Usuario	4.03

Actividades

1- Funcionarios Capacitados	420
2- Usuarios Capacitados	2543
3- Otras Actividades	91

Felicitaciones

1- Felicitaciones Individuales	13
2- Felicitaciones Colectivas	11

Consolidado de Gestiones Abril 2013

Información:

Total 6254 58.13 %

Consultas:

Total 1821 16.93 %

Reprogramación:

Total 234 2.18 %

Coordinación:

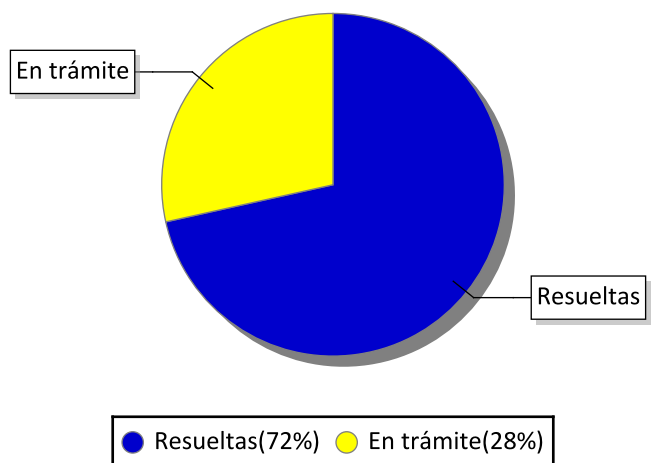
Total 2128 19.78 %

Documentación:

Total 321 2.98 %

Gestiones Realizadas: 10758 100.00 %

Gráfico Inconformidades Abril 2013





Principales causas de inconformidad

Gráfico Causas de Inconformidad Abril 2013

