



Boletín Estadístico Mensual

Noviembre 2014

Consolidado Estadístico Noviembre 2014

Persona o Institucion que interpone la Inconformidad:

Total	157	100.00%
1- Usuarios Directos	151	96.18
2- Defensoría de los Hab.	0	0.00
3- Por otras Instancias CCSS	0	0.00
4- Por DPU	1	0.64
5- Por Auditoria Gral MS	0	0.00
6- Por Auditoría CCSS	0	0.00
7- Otros	5	3.18

Inconformidades

1- Inconformidades Recibidas	157
2- Inconformidades Resueltas	165
3- Inconformidades en Trámite	-8
Porcentaje de Resolutividad	105.10
Inconformidades Desestimadas	45

Gestiones y Trámites

1- Llamadas recibidas	1797
2- Llamadas realizadas	1872
3- Gestiones y Trámites directos	8944
4- N° de Usuarios atendidos	2605
Promedio de Gestiones por Usuario	3.43

Actividades

1- Funcionarios Capacitados	715
2- Usuarios Capacitados	3357
3- Otras Actividades	170

Felicitaciones

1- Felicitaciones Individuales	23
2- Felicitaciones Colectivas	23

Consolidado de Gestiones Noviembre 2014

Información:

Total	4807	53.75 %
-------	------	---------

Consultas:

Total	1868	20.89 %
-------	------	---------

Reprogramación:

Total	225	2.52 %
-------	-----	--------

Coordinación:

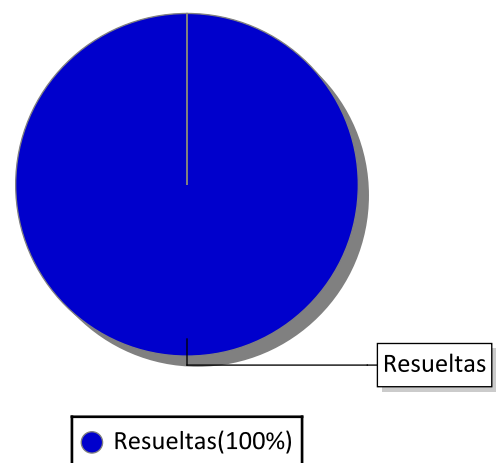
Total	1719	19.22 %
-------	------	---------

Documentación:

Total	325	3.63 %
-------	-----	--------

Gestiones Realizadas:	8944	100.00 %
-----------------------	------	----------

Gráfico Inconformidades Noviembre 2014





Principales causas de inconformidad

Gráfico Causas de Inconformidad Noviembre 2014

