



Boletín Estadístico Mensual

Diciembre 2015

Consolidado Estadístico Diciembre 2015

Persona o Institucion que interpone la Inconformidad:

Total	114	100.00%
1- Usuarios Directos	112	98.25
2- Defensoría de los Hab.	0	0.00
3- Por otras Instancias CCSS	0	0.00
4- Por DPU	1	0.88
5- Por Auditoria Gral MS	0	0.00
6- Por Auditoría CCSS	0	0.00
7- Otros	1	0.88

Inconformidades

1- Inconformidades Recibidas	114
2- Inconformidades Resueltas	134
3- Inconformidades en Trámite	-20
Porcentaje de Resolutividad	117.54
Inconformidades Desestimadas	26

Gestiones y Trámites

1- Llamadas recibidas	2095
2- Llamadas realizadas	1900
3- Gestiones y Trámites directos	5937
4- N° de Usuarios atendidos	2073
Promedio de Gestiones por Usuario	2.86

Actividades

1- Funcionarios Capacitados	810
2- Usuarios Capacitados	3606
3- Otras Actividades	95

Felicitaciones

1- Felicitaciones Individuales	15
2- Felicitaciones Colectivas	23

Gráfico Inconformidades Diciembre 2015

Consolidado de Gestiones Diciembre 2015

Información:

Total	3015	50.78 %
-------	------	---------

Consultas:

Total	1387	23.36 %
-------	------	---------

Reprogramación:

Total	80	1.35 %
-------	----	--------

Coordinación:

Total	1253	21.10 %
-------	------	---------

Documentación:

Total	202	3.40 %
-------	-----	--------

Gestiones Realizadas:	5937	100.00 %
-----------------------	------	----------





Principales causas de inconformidad

Gráfico Causas de Inconformidad Diciembre 2015

