



# Boletín Estadístico Mensual

Agosto 2017

## Consolidado Estadístico Agosto 2017

### Persona o Institucion que interpone la Inconformidad:

|                              |     |         |
|------------------------------|-----|---------|
| Total                        | 103 | 100.00% |
| 1- Usuarios Directos         | 101 | 98.06   |
| 2- Defensoría de los Hab.    | 0   | 0.00    |
| 3- Por otras Instancias CCSS | 0   | 0.00    |
| 4- Por DPU                   | 1   | 0.97    |
| 5- Por Auditoria Gral MS     | 0   | 0.00    |
| 6- Por Auditoría CCSS        | 0   | 0.00    |
| 7- Otros                     | 1   | 0.97    |

### Inconformidades

|                               |        |
|-------------------------------|--------|
| 1- Inconformidades Recibidas  | 103    |
| 2- Inconformidades Resueltas  | 105    |
| 3- Inconformidades en Trámite | -2     |
| Porcentaje de Resolutividad   | 101.94 |
| Inconformidades Desestimadas  | 33     |

### Gestiones y Trámites

|                                   |       |
|-----------------------------------|-------|
| 1- Llamadas recibidas             | 2442  |
| 2- Llamadas realizadas            | 2971  |
| 3- Gestiones y Trámites directos  | 12478 |
| 4- N° de Usuarios atendidos       | 4164  |
| Promedio de Gestiones por Usuario | 3.00  |

### Actividades

|                             |      |
|-----------------------------|------|
| 1- Funcionarios Capacitados | 874  |
| 2- Usuarios Capacitados     | 6748 |
| 3- Otras Actividades        | 133  |

### Felicitaciones

|                                |    |
|--------------------------------|----|
| 1- Felicitaciones Individuales | 39 |
| 2- Felicitaciones Colectivas   | 27 |

## Gráfico Inconformidades Agosto 2017

### Consolidado de Gestiones Agosto 2017

#### Información:

|       |      |         |
|-------|------|---------|
| Total | 7173 | 57.49 % |
|-------|------|---------|

#### Consultas:

|       |      |         |
|-------|------|---------|
| Total | 2181 | 17.48 % |
|-------|------|---------|

#### Reprogramación:

|       |     |        |
|-------|-----|--------|
| Total | 384 | 3.08 % |
|-------|-----|--------|

#### Coordinación:

|       |      |         |
|-------|------|---------|
| Total | 2439 | 19.55 % |
|-------|------|---------|

#### Documentación:

|       |     |        |
|-------|-----|--------|
| Total | 301 | 2.41 % |
|-------|-----|--------|

|                       |       |          |
|-----------------------|-------|----------|
| Gestiones Realizadas: | 12478 | 100.00 % |
|-----------------------|-------|----------|





## Principales causas de inconformidad

**Gráfico Causas de Inconformidad Agosto 2017**

