



Boletín Estadístico Mensual

Diciembre 2021

Consolidado Estadístico Diciembre 2021

Persona o Institución que interpone la Inconformidad:

Total	19	100.00%
1- Usuarios Directos	19	99.44
2- Defensoría de los Hab.	0	0.00
3- Por otras Instancias CCSS	0	0.00
4- Por APU	0	0.56
5- Por Auditoria Gral MS	0	0.00
6- Por Auditoría CCSS	0	0.00
7- Otros	0	0.00

Inconformidades

1- Inconformidades Recibidas	19
2- Inconformidades Resueltas	24
3- Inconformidades en Trámite	5
Porcentaje de Resolutividad	100.00
Inconformidades Desestimadas	7

Gestiones y Trámites

1- Llamadas recibidas	4646
2- Llamadas realizadas	3136
3- Gestiones y Trámites directos	15993
4- N° de Usuarios atendidos	5078
Promedio de Gestiones por Usuario	3.15

Actividades

1- Funcionarios Capacitados	812
2- Usuarios Capacitados	11207
3- Otras Actividades	20

Felicitaciones

1- Felicitaciones Individuales	24
2- Felicitaciones Colectivas	15

Consolidado de Gestiones Diciembre 2021

Información:

Total	9608	60.08 %
-------	------	---------

Consultas:

Total	2413	15.09 %
-------	------	---------

Reprogramación:

Total	392	2.45 %
-------	-----	--------

Coordinación:

Total	3460	21.63 %
-------	------	---------

Documentación:

Total	120	0.75 %
-------	-----	--------

Gestiones Realizadas:	15993	100.00 %
-----------------------	-------	----------



Caja Costarricense de Seguro Social
Dirección Institucional de Contralorías de Servicios de Salud

Principales causas de inconformidad

Principales Causas de Inconformidad Diciembre 2021.

