

# Boletín Estadístico Mensual

**Noviembre 2021**

## Consolidado Estadístico Noviembre 2021

### Persona o Institución que interpone la Inconformidad:

|                              |    |         |
|------------------------------|----|---------|
| Total                        | 33 | 100.00% |
| 1- Usuarios Directos         | 29 | 99.44   |
| 2- Defensoría de los Hab.    | 0  | 0.00    |
| 3- Por otras Instancias CCSS | 0  | 0.00    |
| 4- Por APU                   | 4  | 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  | 33     |
| 2- Inconformidades Resueltas  | 32     |
| 3- Inconformidades en Trámite | 10     |
| Porcentaje de Resolutividad   | 100.00 |
| Inconformidades Desestimadas  | 8      |

### Gestiones y Trámites

|                                   |       |
|-----------------------------------|-------|
| 1- Llamadas recibidas             | 5606  |
| 2- Llamadas realizadas            | 3735  |
| 3- Gestiones y Trámites directos  | 19091 |
| 4- N° de Usuarios atendidos       | 6409  |
| Promedio de Gestiones por Usuario | 2.98  |

### Actividades

|                             |       |
|-----------------------------|-------|
| 1- Funcionarios Capacitados | 574   |
| 2- Usuarios Capacitados     | 13065 |
| 3- Otras Actividades        | 21    |

### Felicitaciones

|                                |    |
|--------------------------------|----|
| 1- Felicitaciones Individuales | 17 |
| 2- Felicitaciones Colectivas   | 12 |

## Consolidado de Gestiones Noviembre 2021

#### Información:

|       |       |         |
|-------|-------|---------|
| Total | 11098 | 58.13 % |
|-------|-------|---------|

#### Consultas:

|       |      |         |
|-------|------|---------|
| Total | 2910 | 15.24 % |
|-------|------|---------|

#### Reprogramación:

|       |     |        |
|-------|-----|--------|
| Total | 420 | 2.20 % |
|-------|-----|--------|

#### Coordinación:

|       |      |         |
|-------|------|---------|
| Total | 4477 | 23.45 % |
|-------|------|---------|

#### Documentación:

|       |     |        |
|-------|-----|--------|
| Total | 186 | 0.97 % |
|-------|-----|--------|

|                              |              |                 |
|------------------------------|--------------|-----------------|
| <b>Gestiones Realizadas:</b> | <b>19091</b> | <b>100.00 %</b> |
|------------------------------|--------------|-----------------|

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

**Principales causas de inconformidad**

**Principales Causas de Inconformidad Noviembre 2021.**

