

Boletín Estadístico Mensual

Mayo 2021

Consolidado Estadístico Mayo 2021

Persona o Institución que interpone la Inconformidad:

Total	42	100.00%
1- Usuarios Directos	34	99.44
2- Defensoría de los Hab.	0	0.00
3- Por otras Instancias CCSS	0	0.00
4- Por APU	7	0.56
5- Por Auditoria Gral MS	0	0.00
6- Por Auditoría CCSS	0	0.00
7- Otros	1	0.00

Inconformidades

1- Inconformidades Recibidas	42
2- Inconformidades Resueltas	100
3- Inconformidades en Trámite	17
Porcentaje de Resolutividad	100.00
Inconformidades Desestimadas	29

Gestiones y Trámites

1- Llamadas recibidas	6082
2- Llamadas realizadas	4964
3- Gestiones y Trámites directos	28158
4- N° de Usuarios atendidos	9374
Promedio de Gestiones por Usuario	3.00

Actividades

1- Funcionarios Capacitados	441
2- Usuarios Capacitados	11168
3- Otras Actividades	33

Felicitaciones

1- Felicitaciones Individuales	20
2- Felicitaciones Colectivas	19

Consolidado de Gestiones Mayo 2021

Información:

Total	16748	59.48 %
-------	-------	---------

Consultas:

Total	4043	14.36 %
-------	------	---------

Reprogramación:

Total	318	1.13 %
-------	-----	--------

Coordinación:

Total	6745	23.95 %
-------	------	---------

Documentación:

Total	304	1.08 %
-------	-----	--------

Gestiones Realizadas:	28158	100.00 %
------------------------------	--------------	-----------------

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

Principales causas de inconformidad

Principales Causas de Inconformidad Mayo 2021.

