

Boletín Estadístico Mensual

Abril 2021

Consolidado Estadístico Abril 2021

Persona o Institución que interpone la Inconformidad:

Total	96	100.00%
1- Usuarios Directos	23	93.75
2- Defensoría de los Hab.	0	0.00
3- Por otras Instancias CCSS	0	3.12
4- Por APU	73	0.00
5- Por Auditoria Gral MS	0	0.00
6- Por Auditoría CCSS	0	0.00
7- Otros	0	3.12

Inconformidades

1- Inconformidades Recibidas	96
2- Inconformidades Resueltas	28
3- Inconformidades en Trámite	75
Porcentaje de Resolutividad	100.00
Inconformidades Desestimadas	6

Gestiones y Trámites

1- Llamadas recibidas	5693
2- Llamadas realizadas	4029
3- Gestiones y Trámites directos	23751
4- N° de Usuarios atendidos	7542
Promedio de Gestiones por Usuario	3.15

Actividades

1- Funcionarios Capacitados	413
2- Usuarios Capacitados	9909
3- Otras Actividades	54

Felicitaciones

1- Felicitaciones Individuales	11
2- Felicitaciones Colectivas	15

Consolidado de Gestiones Abril 2021

Información:

Total	13760	57.93 %
-------	-------	---------

Consultas:

Total	3811	16.05 %
-------	------	---------

Reprogramación:

Total	368	1.55 %
-------	-----	--------

Coordinación:

Total	5611	23.62 %
-------	------	---------

Documentación:

Total	201	0.85 %
-------	-----	--------

Gestiones Realizadas:	23751	100.00 %
------------------------------	--------------	-----------------

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

Principales causas de inconformidad

Principales Causas de Inconformidad Abril 2021.

