



Boletín Estadístico Mensual

Diciembre 2016

Consolidado Estadístico Diciembre 2016

Persona o Institucion que interpone la Inconformidad:

Total	96	100.00%
1- Usuarios Directos	92	95.83
2- Defensoría de los Hab.	0	0.00
3- Por otras Instancias CCSS	0	0.00
4- Por DPU	1	1.04
5- Por Auditoria Gral MS	1	1.04
6- Por Auditoría CCSS	0	0.00
7- Otros	2	2.08

Inconformidades

1- Inconformidades Recibidas	96
2- Inconformidades Resueltas	132
3- Inconformidades en Trámite	-36
Porcentaje de Resolutividad	137.50
Inconformidades Desestimadas	52

Gestiones y Trámites

1- Llamadas recibidas	2133
2- Llamadas realizadas	2149
3- Gestiones y Trámites directos	7069
4- N° de Usuarios atendidos	2364
Promedio de Gestiones por Usuario	2.99

Actividades

1- Funcionarios Capacitados	809
2- Usuarios Capacitados	5757
3- Otras Actividades	86

Felicitaciones

1- Felicitaciones Individuales	23
2- Felicitaciones Colectivas	12

Gráfico Inconformidades Diciembre 2016

Consolidado de Gestiones Diciembre 2016

Información:

Total	3776	53.42 %
-------	------	---------

Consultas:

Total	1407	19.90 %
-------	------	---------

Reprogramación:

Total	237	3.35 %
-------	-----	--------

Coordinación:

Total	1419	20.07 %
-------	------	---------

Documentación:

Total	230	3.25 %
-------	-----	--------

Gestiones Realizadas:	7069	100.00 %
-----------------------	------	----------





Principales causas de inconformidad

Gráfico Causas de Inconformidad Diciembre 2016

