

Boletín Estadístico Mensual

Enero 2021

Consolidado Estadístico Enero 2021

Persona o Institución que interpone la Inconformidad:

Total	22	100.00%
1- Usuarios Directos	21	99.44
2- Defensoría de los Hab.	0	0.00
3- Por otras Instancias CCSS	0	0.00
4- Por DPU	0	0.56
5- Por Auditoría Gral MS	0	0.00
6- Por Auditoría CCSS	0	0.00
7- Otros	1	0.00

Inconformidades

1- Inconformidades Recibidas	22
2- Inconformidades Resueltas	13
3- Inconformidades en Trámite	15
Porcentaje de Resolutividad	59.09
Inconformidades Desestimadas	7

Gestiones y Trámites

1- Llamadas recibidas	4993
2- Llamadas realizadas	3882
3- Gestiones y Trámites directos	20165
4- N° de Usuarios atendidos	6683
Promedio de Gestiones por Usuario	3.02

Actividades

1- Funcionarios Capacitados	1285
2- Usuarios Capacitados	11990
3- Otras Actividades	28

Felicitaciones

1- Felicitaciones Individuales	49
2- Felicitaciones Colectivas	15

Consolidado de Gestiones Enero 2013

Información:

Total 11783 58.43 %

Consultas:

Total 3132 15.53 %

Reprogramación:

Total 420 2.08 %

Coordinación:

Total 4570 22.66 %

Documentación:

Total 260 1.29 %

Gestiones Realizadas: 20165 100.00 %

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

Principales causas de inconformidad

Principales Causas de Inconformidad Enero 2021.

