



Boletín Estadístico Mensual

Noviembre 2018

Consolidado Estadístico Noviembre 2018

Persona o Institucion que interpone la Inconformidad:

Total	71	100.00%
1- Usuarios Directos	70	98.59
2- Defensoría de los Hab.	0	0.00
3- Por otras Instancias CCSS	0	0.00
4- Por DPU	0	0.00
5- Por Auditoria Gral MS	0	0.00
6- Por Auditoría CCSS	0	0.00
7- Otros	1	1.41

Inconformidades

1- Inconformidades Recibidas	71
2- Inconformidades Resueltas	79
3- Inconformidades en Trámite	-8
Porcentaje de Resolutividad	111.27
Inconformidades Desestimadas	38

Gestiones y Trámites

1- Llamadas recibidas	3084
2- Llamadas realizadas	3936
3- Gestiones y Trámites directos	15218
4- N° de Usuarios atendidos	4674
Promedio de Gestiones por Usuario	3.26

Actividades

1- Funcionarios Capacitados	4995
2- Usuarios Capacitados	16161
3- Otras Actividades	180

Felicitaciones

1- Felicitaciones Individuales	31
2- Felicitaciones Colectivas	27

Gráfico Inconformidades Noviembre 2018

Consolidado de Gestiones Noviembre 2018

Información:

Total	8973	58.96 %
-------	------	---------

Consultas:

Total	2626	17.26 %
-------	------	---------

Reprogramación:

Total	428	2.81 %
-------	-----	--------

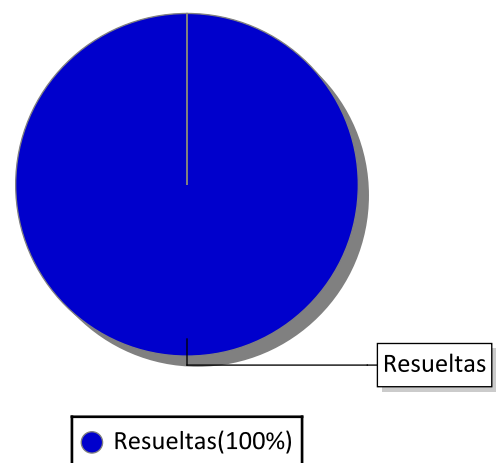
Coordinación:

Total	2885	18.96 %
-------	------	---------

Documentación:

Total	306	2.01 %
-------	-----	--------

Gestiones Realizadas:	15218	100.00 %
-----------------------	-------	----------





Principales causas de inconformidad

Gráfico Causas de Inconformidad Noviembre 2018

