

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

# Boletín Estadístico Mensual

**Noviembre 2020**

## Consolidado Estadístico Noviembre 2020

### Persona o Institución que interpone la

Total	17	100.00%
1- Usuarios Directos	17	100.00
2- Defensoría de los Hab.	0	0.00
3- Por otras Instancias CCSS	0	0.00
4- Por DPU	0	0.00
5- Por Auditoría Gral MS	0	0.00
6- Por Auditoría CCSS	0	0.00
7- Otros	0	0.00

### Inconformidades

1- Inconformidades Recibidas	17
2- Inconformidades Resueltas	12
3- Inconformidades en Trámite	5
Porcentaje de Resolutividad	70.59
Inconformidades Desestimadas	3

### Gestiones y Trámites

1- Llamadas recibidas	4581
2- Llamadas realizadas	3784
3- Gestiones y Trámites directos	18227
4- N° de Usuarios atendidos	5993
Promedio de Gestiones por Usuario	3.04

### Actividades

1- Funcionarios Capacitados	942
2- Usuarios Capacitados	13667
3- Otras Actividades	47

### Felicitaciones

1- Felicitaciones Individuales	12
2- Felicitaciones Colectivas	12

## Consolidado de Gestiones Noviembre 2020

#### Información:

Total	10650	58.43 %
-------	-------	---------

#### Consultas:

Total	2772	15.21 %
-------	------	---------

#### Reprogramación:

Total	450	2.47 %
-------	-----	--------

#### Coordinación:

Total	4162	22.83 %
-------	------	---------

#### Documentación:

Total	193	1.06 %
-------	-----	--------

Gestiones Realizadas:	18227	100.00
-----------------------	-------	--------

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

**Principales causas de inconformidad**

**Gráfico Causas de Inconformidad  
Noviembre 2020.**

