

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.

