

Institución: Defensoría de los Habitantes de la República
 Dependencia: Contraloría de Servicios
 Periodo: 2019

Dimensión: Calidad de los Bienes y Servicios Institucionales

Tabla 2								
Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Subdimensión Información)								
No.	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad Organizacional (según organigrama vigente)*	Bien o Servicio Institucional**	Términos Absolutos***				Porcentaje Resueltas
				Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total que No fueron Resueltas	
1	Desconocimiento sobre trámites (recurso de reconsideración, otros)	Oficina Regional Chorotega	Orientación y asesoría al habitante	1	1	0	0	100,00%
2	Desconocimiento sobre trámites (recurso de reconsideración, otros)	Dirección de Asuntos Laborales	Orientación y asesoría al habitante	1	1	0	0	100,00%
3	Desconocimiento sobre trámites (recurso de reconsideración, otros)	Dirección de Asuntos Económicos	Orientación y asesoría al habitante	1	1	0	0	100,00%
4	Desconocimiento sobre trámites (recurso de reconsideración, otros)	Dirección de Gobernanza	Orientación y asesoría al habitante	1	1	0	0	100,00%
5	Dificultad en acceso y fotocopia de expedientes	Múltiples áreas	Defensa de derechos	1	1	0	0	100,00%
6	Información incompleta o confusa en la web de DHR	Dirección de Gobernanza	Orientación y asesoría al habitante	1	1	0	0	100,00%
TOTAL				6	6	0	0	100,00%

Tabla 3								
Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Subdimensión Atención a la persona usuaria)								
No.	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad Organizacional (según organigrama vigente)*	Bien o Servicio Institucional**	Términos Absolutos***				Porcentaje Resueltas
				Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total que No fueron Resueltas	
1	Maltrato verbal de parte de funcionario	Dirección de Admisibilidad	Orientación y asesoría al habitante	3	3	0	0	100,00%
2	Dificultad para comunicarse con funcionario encargado del caso	Dirección de Gobernanza	Defensa de derechos	1	1	0	0	100,00%
3	Dificultad para comunicarse con funcionario encargado del caso	Dirección de Calidad de Vida	Defensa de derechos	1	1	0	0	100,00%
TOTAL				5	5	0	0	100,00%

Notas importantes a considerar:

1. Las dos columnas que aparecen con los símbolos (*) (**), por favor deben ser completadas con lo que se solicita en cada una de ellas, sin excepción alguna. En el caso de la casilla con **, se le recuerda utilizar el listado que usted indicó en el Capítulo 1.
2. En la columna que aparece con el símbolo (***), recordar que la sumatoria del Total de Resueltas, en Proceso y las que No fueron Resueltas debe cerrar numéricamente con el Total de Recibidas.
3. Por favor borrar las filas que no contienen información, para no generar este error (#¡DIV/0!), ya que cada fila cuenta con la fórmula que calcula los porcentajes de manera automática.
4. Al borrar de la tabla las filas que no se van a utilizar, tener el cuidado de no eliminar la fila "TOTAL" que contiene las fórmulas para generar estos resultados de manera porcentual y automática.
5. En caso de insertar filas adicionales que se requieran, por favor copiar la fórmula para generar los porcentajes de manera automática.

Tabla 4								
Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Subdimensión Tramitología y gestión de procesos)								

No.	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad Organizacional (según organigrama vigente)*	Bien o Servicio Institucional**	Términos Absolutos***				Porcentaje Resueltas
				Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total que No fueron Resueltas	
1	Retardo en la tramitación de su caso	Dirección de Gobernanza	Defensa de derechos	2	1	1	0	50,00%
2	Retardo en la tramitación de su caso	Dirección de Igualdad y No Discriminación	Defensa de derechos	2	1	0	0	50,00%
3	Retardo en la tramitación de su caso	Dirección de Niñez y Adolescencia	Defensa de derechos	1	1	0	0	100,00%
4	Retardo en la tramitación de su caso	Dirección de Calidad de Vida	Defensa de derechos	1	1	0	0	100,00%
5	Falta de calidad del servicio de defensa prestado	Oficina Regional Atlántica	Defensa de derechos	1	1	0	0	100,00%
6	Falta de calidad del servicio de defensa prestado	Dirección de Calidad de Vida	Defensa de derechos	1	1	0	0	100,00%
7	Falta de calidad del servicio de defensa prestado	Dirección de Igualdad y No Discriminación	Defensa de derechos	1	0	1	0	0,00%
8	Falta de calidad del servicio de defensa prestado	Dirección de Niñez y Adolescencia	Defensa de derechos	1	1	1	0	100,00%
9	Incumplimiento de horario de atención	Oficina Regional Atlántica	Defensa de derechos	1	1	0	0	100,00%
TOTAL				11	8	2	0	72,73%

Notas importantes a considerar:

1. Las dos columnas que aparecen con los símbolos (*) (**), por favor deben ser completadas con lo que se solicita en cada una de ellas, sin excepción alguna. En el caso de la casilla con **, se le recuerda utilizar el listado que usted indicó en el Capítulo 1.
2. En la columna que aparece con el símbolo (***), recordar que la sumatoria del Total de Resueltas, en Proceso y las que No fueron Resueltas debe cerrar numéricamente con el Total de Recibidas.
3. Por favor borrar las filas que no contienen información, para no generar este error (#¡DIV/0!), ya que cada fila cuenta con la fórmula que calcula los porcentajes de manera automática.
4. Al borrar de la tabla las filas que no se van a utilizar, tener el cuidado de no eliminar la fila "TOTAL" que contiene las fórmulas para generar estos resultados de manera porcentual y automática.
5. En caso de insertar filas adicionales que se requieran, por favor copiar la fórmula para generar los porcentajes de manera automática.

Tabla 5								
Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Subdimensión Uso inadecuado de los recursos)								
No.	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad Organizacional (según organigrama vigente)*	Bien o Servicio Institucional**	Términos Absolutos***				Porcentaje Resueltas
				Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total que No fueron Resueltas	
1	NO HUBO DENUNCIAS EN ESTA SUBDIMENSIÓN			0	0	0	0	#¡DIV/0!
2				0	0	0	0	#¡DIV/0!
3								#¡DIV/0!
4								#¡DIV/0!
5								#¡DIV/0!
6								#¡DIV/0!
7								#¡DIV/0!
8								#¡DIV/0!
9								#¡DIV/0!
10								#¡DIV/0!
TOTAL				0	0	0	0	#¡DIV/0!

6								#¡DIV/0!	
7								#¡DIV/0!	
8								#¡DIV/0!	
9								#¡DIV/0!	
TOTAL					0	0	0	0	#¡DIV/0!

Notas importantes a considerar:

1. Las dos columnas que aparecen con los símbolos (*) (**), por favor deben ser completadas con lo que se solicita en cada una de ellas, sin excepción alguna. En el caso de la casilla con **, se le recuerda utilizar el listado que usted indicó en el Capítulo
2. En la columna que aparece con el símbolo (***), recordar que la sumatoria del Total de Resueltas, en Proceso y las que No fueron Resueltas debe cerrar numéricamente con el Total de Recibidas.
3. Por favor borrar las filas que no contienen información, para no generar este error (#¡DIV/0!), ya que cada fila cuenta con la fórmula que calcula los porcentajes de manera automática.
4. Al borrar de la tabla las filas que no se van a utilizar, tener el cuidado de no eliminar la fila "TOTAL" que contiene las fórmulas para generar estos resultados de manera porcentual y automática.
5. En caso de insertar filas adicionales que se requieran, por favor copiar la fórmula para generar los porcentajes de manera automática.

Términos Relativos	
Porcentaje en Proceso	Porcentaje que No fueron Resueltas
0,00%	0,00%
0,00%	0,00%
0,00%	0,00%
0,00%	0,00%
0,00%	0,00%
0,00%	0,00%
0,00%	0,00%

Términos Relativos	
Porcentaje en Proceso	Porcentaje que No fueron Resueltas
0,00%	0,00%
0,00%	0,00%
0,00%	0,00%
0,00%	0,00%

o II del Informe.

o II del Informe.

Terminos Relativos	
Porcentaje en Proceso	Porcentaje que No fueron Resueltas
#;DIV/0!	#;DIV/0!

o II del Informe.

Terminos Relativos	
Porcentaje en Proceso	Porcentaje que No fueron Resueltas
#;DIV/0!	#;DIV/0!

#iDIV/0!	#iDIV/0!

o II del Informe.