

NOMBRE	FORMULA DE CÀLCULO	
Oportunidad de respuesta	Sumatoria de días transcurridos entre la solicitud y la respuesta/ total de solicitudes en el periodo	8.3
% Participación de P.Q.R.S del total de las solicitudes	(N° P.Q.R.S en el periodo/ Total de solicitudes) X100	3.17432552
% Participación de solicitudes de información del total de las solicitudes	(N° solicitudes de información en el periodo/ Total de solicitudes) X100	36.4743038
Satisfaccion de usuarios	(N° de usuarios satisfechos en la muestra representativa de usuarios de la ESE/ total de la muestra) X 100	83%
%Cumplimiento tiempo de respuesta a quejas	(N° total de quejas resueltas antes de 15 días/ Total de quejas) X100	84.4345238
% Participación de trámites del total de las solicitudes	(N° trámites en el periodo// Total de solicitudes) X100	55.2573654
%Participacion de quejas por mal trato	(N° de quejas por mal trato/total de las quejas)x100	12.5441548 0
Amabilidad en la atencion	(N° de usuarios atendidos con amabilidad/ Total de la muestra)x100	97.5524476
Trato en la atencion	(N° de usuarios que recibieron un buen trato/ Total de la muestra)x100	88.4615385