

- **Población:** El promedio mensual de solicitudes de los servicios presenciales es de 1,530, Usuarios Institucionales 264 y Servicios virtuales 18.
- **ÁMBITO:** Dirección de Atención al Usuario (DAU) y Oficina Regional Norte (ORN).
- **MUESTRA:** con un error general de 5%, para un nivel de confianza del 95%, se determinó la siguiente muestra:

SERVICIOS PRESENCIALES	308
Atención a Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, recibidos en forma directa por los afiliados.	308

SERVICIOS INSTITUCIONALES	157
Atención de quejas y reclamos de usuarios al régimen subsidiado	7
Respuesta a la solicitud de negación de cobertura	4
Capacitación a empleadores, agrupaciones sociales, entidades y trabajadores afiliados al SDSS, PSS y ARS sobre SFS y SRL	41
Acreditación, renovación y gestión de los promotores de salud.	83
Peticiones, quejas y reclamaciones para la garantía de prestaciones amparadas por el Seguro de Riesgos Laborales (SRL)	22

SERVICIOS EN LINEA	18
Asignación Usuario de Traspaso	18

- **METODO A UTILIZAR:** Cuestionario presencial y vía correo electrónico.
- **FECHA DE LEVANTAMIENTO:** 27 de mayo hasta 24 de junio de 2024.
- **RESPONSABLES:** Departamento de Calidad en la Gestión.