

MACROPROCESO	OPINIONES 2016	INDICADOR DE OPORTUNIDAD	INDICADOR DE SATISFACCIÓN
Gerencia del Subsidio Familiar	13088	100%	95%
Gerencia Servicios Sociales	571	92%	71%
Gerencia Productividad y Desarrollo	213	75%	94%
Créditos	42	100%	72%
Salud	583	88%	75%
TOTAL	14497	91%	81%

GERENCIA	TIPO	CANTIDAD
Créditos	Competencia Técnica Del Personal	4
	Facilidad En Los Procesos	8
	Información Y Orientación	24
	Oportunidad en la Atención	3
	Personal En Contacto Con El Cliente	3
TOTAL		42
Gerencia Subsidio	Calidad del producto o servicio al proveedor	2
	Competencia Técnica Del Personal	4
	Facilidad En Los Procesos	60
	Información Y Orientación	12973
	Oportunidad en la Atención	27
	Personal En Contacto Con El Cliente	22
TOTAL		13088
Salud	Calidad del producto o servicio al proveedor	2
	Comodidad En Las Instalaciones	8
	Competencia Técnica Del Personal	51
	Facilidad En Los Procesos	17
	Información Y Orientación	277
	Oportunidad en la Atención	109
	Personal En Contacto Con El Cliente	119
TOTAL		583
Servicios Corporativos	Comodidad En Las Instalaciones	32
	Competencia Técnica Del Personal	11
	Facilidad En Los Procesos	9
	Información Y Orientación	119
	Oportunidad en la Atención	18
	Personal En Contacto Con El Cliente	24
TOTAL		213
Servicios Sociales	Calidad del producto o servicio al proveedor	1
	Comodidad En Las Instalaciones	133
	Competencia Técnica Del Personal	155
	Facilidad En Los Procesos	71
	Información Y Orientación	107
	Oportunidad en la Atención	21
	Personal En Contacto Con El Cliente	83
TOTAL		571
Total Resultado		14497