



Informe Opiniones Recibidas en el 2017

GERENCIA	OPINIONES RECIBIDAS 2017	INDICADOR DE OPORTUNIDAD	INDICADOR DE SATISFACCIÓN
Gerencia del Subsidio Familiar	28575	91%	73%
Gerencia Salud	229	68%	81%
Gerencia Servicios Sociales	377	95%	71%
Gerencia de Servicios Generales	69	98%	76%
Gerencia Créditos	19	100%	57%
TOTAL	29269	90%	72%

GERENCIA	ATRIBUTO DE CALIDAD	2017
Gerencia Créditos	Calidad del producto o servicio al proveedor	1
	Competencia Técnica Del Personal	1
	Facilidad En Los Procesos	5
	Información Y Orientación	7
	Oportunidad en la Atención	2
	Personal En Contacto Con El Cliente	3
TOTAL		19
Gerencia Salud	Comodidad En Las Instalaciones	9
	Competencia Técnica Del Personal	10
	Facilidad En Los Procesos	13
	Información Y Orientación	30
	Oportunidad en la Atención	55
	Personal En Contacto Con El Cliente	111
	Variedad y Precio	1
TOTAL		229
Gerencia Servicios Generales	Atención De Quejas Y Reclamos	1
	Comodidad En Las Instalaciones	10
	Competencia Técnica Del Personal	2
	Facilidad En Los Procesos	5
	Información Y Orientación	22
	Oportunidad en la Atención	7
	Personal En Contacto Con El Cliente	22
TOTAL		69
Gerencia Servicios Sociales	Calidad del producto o servicio al proveedor	6
	Comodidad En Las Instalaciones	119
	Competencia Técnica Del Personal	58
	Facilidad En Los Procesos	20
	Información Y Orientación	38
	Oportunidad en la Atención	42
	Personal En Contacto Con El Cliente	85

		Variedad y Precio	9
	TOTAL		377
	Gerencia Subsidios	Calidad del producto o servicio al proveedor	1
		Comodidad En Las Instalaciones	1
		Competencia Técnica Del Personal	2
		Facilidad En Los Procesos	45
		Información Y Orientación	28456
		Oportunidad en la Atención	40
		Personal En Contacto Con El Cliente	30
	TOTAL		28575
	TOTAL		29963