



**Informe opiniones recibidas
primer semestre 2019**

Gerencias	Opiniones recibidas Primer semestre 2019	Indicador de oportunidad	Indicador de satisfacción
Gerencia de Salud	395	68%	83%
Gerencia de Créditos	17	57%	0%
Gerencia de servicios sociales	178	67%	92%
Gerencia de Subsidios	12851	98%	94%
Gerencia Servicios Corporativos	131	66%	87%
Total	13572	71%	71%

ATRIBUTOS DE CALIDAD	CRÉDITOS	SALUD	SERVICIOS CORPORATIVOS	SERVICIOS SOCIALES	SUBSIDIO FAMILIAR	TOTAL
Atención De Quejas Y Reclamos				1	1	2
Calidad del producto o servicio al proveedor				8	1	5
Comodidad En Las Instalaciones		9	27	47	2	85
Competencia Técnica Del Personal	3	38	4	19	8	72
Facilidad En Los Procesos	3	35	6	17	32	93
Información Y Orientación	10	126	58	32	12779	13005
Oportunidad en la Atención		120	10	19	13	162
Personal En Contacto Con El Cliente	1	67	26	34	15	142
Variedad y Precio				1		1
TOTAL	17	395	131	178	12851	13567