



**Informe opiniones recibidas
primer semestre 2020**

Gerencias	Opiniones recibidas Primer semestre 2020	Indicador de oportunidad	Indicador de satisfacción
Gerencia de Salud	326	71%	41%
Gerencia de Créditos	8	100%	78%
Gerencia de servicios sociales	108	52%	79%
Gerencia de Subsidios	17217	100%	60%
Gerencia Servicios Corporativos	51	69%	78%
Total	17710	82%	72%

ATRIBUTOS DE CALIDAD	CRÉDITOS	SALUD	SERVICIOS CORPORATIVOS	SERVICIOS SOCIALES	SUBSIDIO FAMILIAR	TOTAL
Capacidad de respuesta	2	89	9	8	46	154
Comodidad En Las Instalaciones		2				2
Confiabilidad	2	129	13	39	87	270
Empatía		84	5	10	8	107
Facilidad En Los Procesos				1		1
Información Y Orientación	4	4	17	4	17067	17096
Personal En Contacto Con El Cliente		2			1	3
Seguridad		4	2	8		14
Tangibilidad		12	5	38	8	63
TOTAL	8	326	51	108	17217	17710