



**Informe opiniones recibidas
segundo semestre 2019**

Gerencias	Opiniones recibidas segundo semestre 2019	Indicador de oportunidad	Indicador de satisfacción
Gerencia de Salud	411	75%	95%
Gerencia de Créditos	23	71%	100%
Gerencia de servicios sociales	179	80%	100%
Gerencia de Subsidios	15919	99%	92%
Gerencia Servicios Corporativos	85	71%	88%
Total	16617	79%	95%

ATRIBUTOS DE CALIDAD	CRÉDITOS	SALUD	SERVICIOS CORPORATIVOS	SERVICIOS SOCIALES	SUBSIDIO FAMILIAR	TOTAL
Atención De Quejas Y Reclamos	2					2
Calidad del producto o servicio al proveedor		3	1	7	1	12
Comodidad En Las Instalaciones		22	2	43	1	68
Competencia Técnica Del Personal	1	23	3	9	1	37
Cumplimiento De Convenios Y Contratos				3		3
Facilidad En Los Procesos	1	18	3	31	12	65
Información Y Orientación	8	53	54	31	15872	16018
Oportunidad en la Atención	4	147	8	15	15	189
Personal En Contacto Con El Cliente	7	145	14	38	17	221
Variedad y Precio				2		2
TOTAL	23	411	85	179	15919	16617