

Gerencias	Opiniones Recibidas Segundo Semestre 2020	Indicador de oportunidad	Indicador de satisfacción
Gerencia de Salud	300	85%	76%
Gerencia de Créditos	18	100%	64%
Gerencia de servicios sociales	20	100%	75%
Gerencia de Subsidios	12157	98%	42%
Gerencia Servicios Corporativos	53	90%	69%
Total	12548	95%	65%

GERENCIA	DIMENSIÓN DE CALIDAD	SEGUNDO SEMESTRE 2020
Gerencia de Créditos	Capacidad de Respuesta	10
	Confiabilidad	6
	Empatía	1
	Seguridad	1
Total		18
Gerencia de Salud	Capacidad de Respuesta	113
	Confiabilidad	72
	Empatía	111
	Tangibilidad	4
Total		300
Gerencia de Servicios Sociales	Capacidad de Respuesta	5
	Confiabilidad	9
	Empatía	1
	Tangibilidad	4
	Seguridad	1
Total		20

Gerencia de Subsidio	Capacidad de Respuesta	70
	Confiabilidad	12083
	Empatía	2
	Tangibilidad	1
	Seguridad	1
Total		12157
Gerencia Servicios Corporativos	Capacidad de Respuesta	5
	Confiabilidad	18
	Empatía	20
	Tangibilidad	7
	Seguridad	3
Total		53
Total Gerencias		12548