

Informe opiniones recibidas

Primer semestre 2025

| GERENCIA | Opiniones recibidas primer semestre 2025 | Indicador de oportunidad | Indicador de satisfacción |
|------------------------|--|--------------------------|---------------------------|
| Créditos | 80 | 92% | 80% |
| Salud | 1894 | 91% | 82% |
| Servicios Corporativos | 1375 | 85% | 87% |
| Servicios sociales | 200 | 92% | 83% |
| Subsidio familiar | 1382 | 96% | 94% |
| TOTAL | 4931 | 90% | 86% |

| GERENCIA | DIMENSIÓN DE CALIDAD | CANTIDAD |
|------------------------|------------------------|----------|
| Créditos | Capacidad de respuesta | 14 |
| | Confiabilidad | 8 |
| | Empatía | 18 |
| | Tangibilidad | 40 |
| Total | | 80 |
| Servicios Corporativas | Capacidad de respuesta | 56 |
| | Confiabilidad | 17 |
| | Empatía | 83 |
| | Seguridad | 1 |
| | Tangibilidad | 1218 |
| Total | | 1375 |
| Servicios Sociales | Capacidad de respuesta | 13 |
| | Confiabilidad | 5 |
| | Empatía | 47 |
| | Seguridad | 7 |
| | Tangibilidad | 128 |
| Total | | 200 |
| Subsidio Familiar | Calidez | 1 |
| | Capacidad de respuesta | 451 |
| | Confiabilidad | 81 |
| | Empatía | 77 |
| | Seguridad | 3 |
| | Tangibilidad | 769 |
| Total | | 1382 |
| Salud | Capacidad de respuesta | 1561 |
| | Confiabilidad | 68 |
| | Empatía | 122 |
| | Seguridad | 61 |
| | Tangibilidad | 82 |
| Total | | 1894 |
| Suma total | | 4931 |