



Mood Research
Customer Satisfaction
2022

Objetivo General

Diagnostico acerca de la satisfacción de servicios brindados por la COOPEXSANJO a partir de la opinión y evaluación de sus asociados.

Específicamente, se indagó en los siguientes aspectos:

1. Atributos de servicio más valorados
2. Evaluación el nivel de satisfacción con las distintas áreas de servicio y calidad de atención
3. Detección de áreas de mejora y factores que generan fidelización

Ficha Metodológica

Tipo de Investigación: Cuantitativa. Encuestas autoadministradas sobre base de datos proporcionada por COOPEXSANJO

Universo: Asociados COOPEXSANJO

Target: Mujeres y Hombres, de todos los NSE, mayores de 18 años.

Muestra final: 367 casos (319 completas)

Instrumento: Cuestionario online con preguntas cerradas y dos o tres abiertas, de 20 minutos máximo de duración

Área: Asunción y Gran Asunción

Periodo: Diciembre 2022.

CAPÍTULO

01

Evaluación de Servicios

General

Evaluación aspectos específicos de atención,
respuesta y sucursales

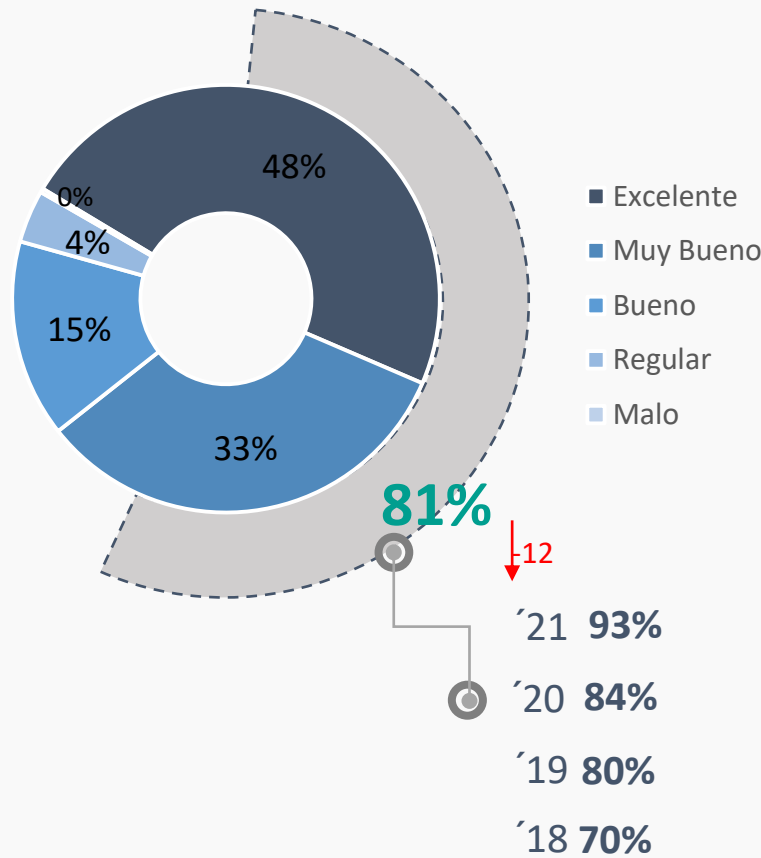
Evaluación comparativa con competencia



Evaluación general

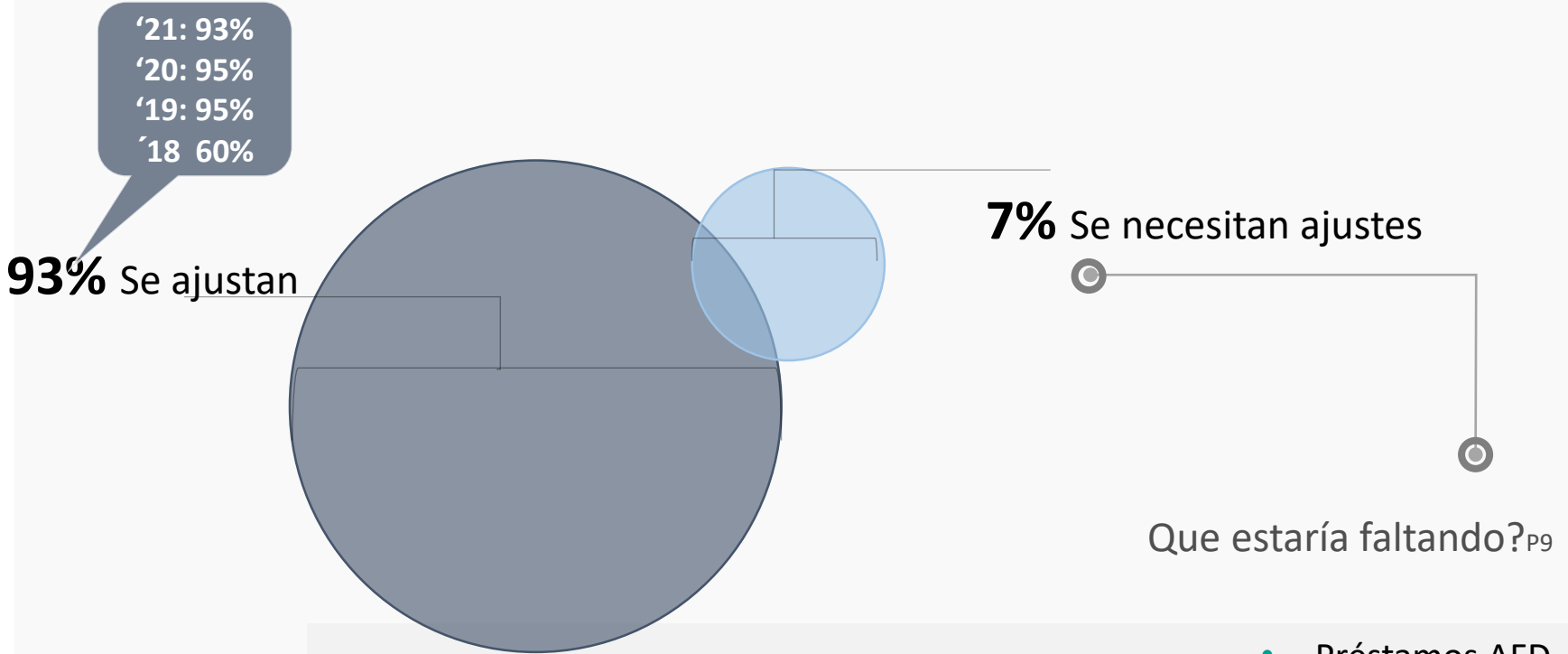
En términos de calidad, como califica el SERVICIO que ha recibido en la Cooperativa? (p21)

Customer Satisfaction 2022



Servicios vs necesidades

Los productos y servicios que le ofrece la Cooperativa se ajustan a sus necesidades?
 (P8)



- Préstamos AFD
- Aumento de montos para realizar transferencias.
- Convenios con supermercados, casas de electrodomésticos, tiendas de ropa deportiva, universidades, estaciones de servicios, entre otras.
 - Horario de atención los sábados.
- Menos burocracia para obtener créditos
 - Mejores tasas (crédito y plazos fijos)

Evaluación de RRHH. Información y tiempo de respuesta

Customer Satisfaction 2022

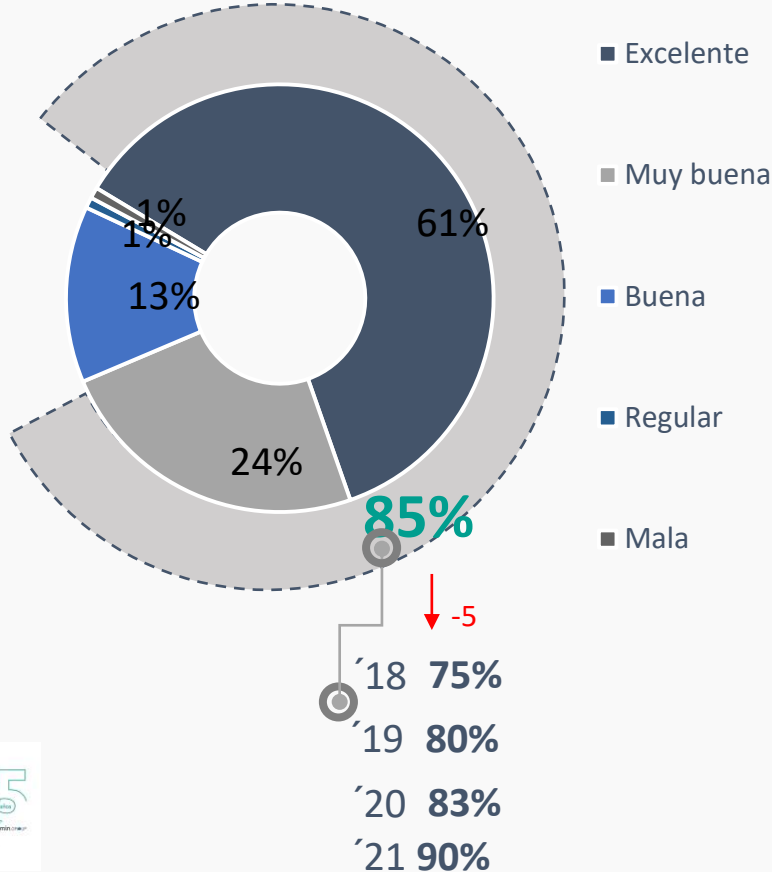
	Información		Tiempo Respuesta
	¿La información ofrecida en el momento de una asesoría o trámite es clara, fácil de comprender y adecuada? (p2)		¿El tiempo de respuesta a sus solicitudes de crédito u otros trámites o transacciones es adecuado? (p1)
Muy adecuada	54%	↓ -2	52%
Adecuada	37%	} 92%	39%
Regular	7%		7%
Deficiente	1%		1%
Muy deficiente	1%		2%

Year	Information	Response Time
2021	94%	88%
2020	90%	85%
2019	89%	79%

Evaluación de RRHH y Servicio. Caja y respuesta a necesidades

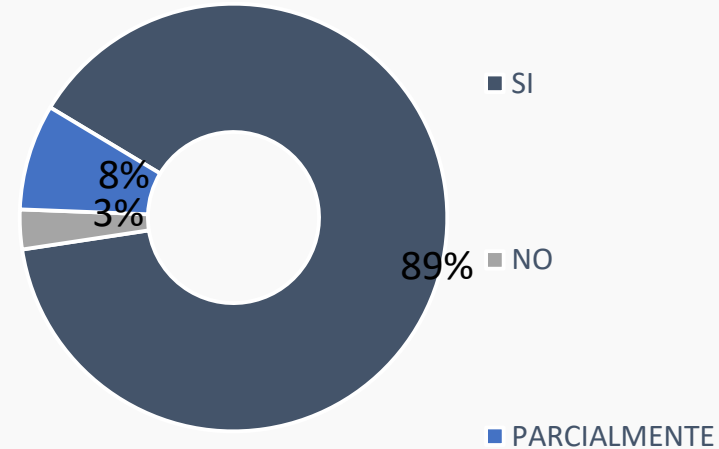
Caja

Respecto a la agilidad de los funcionarios en las transacciones que ud. realiza en las cajas. Es... (p4)



Respuesta

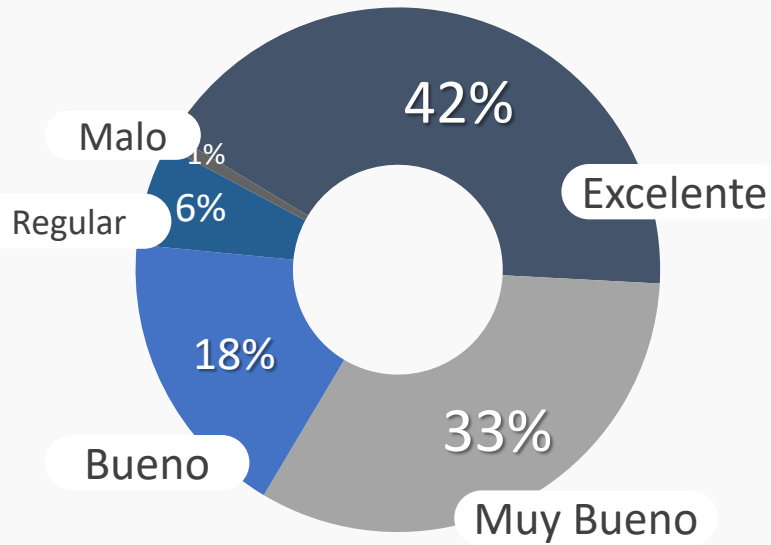
¿El oficial de cuenta le proporciono adecuadamente respuestas a todas sus consultas y/o solicitudes.p3



Evaluación de Servicio. Beneficios y Atención.

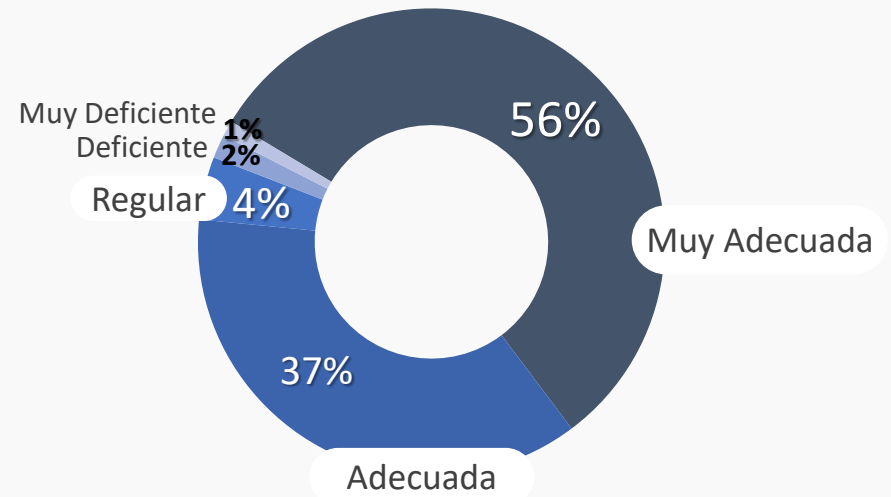
Beneficios

¿ Como califica los beneficios que le brinda la Cooperativa por ser Asociado/a ?.. (p5)

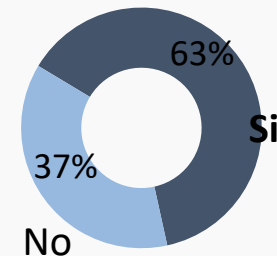


Atención

¿Cómo califica la atención telefónica recibida?.p6



¿Su oficial de cuenta le informo sobre los beneficios y convenios.p14

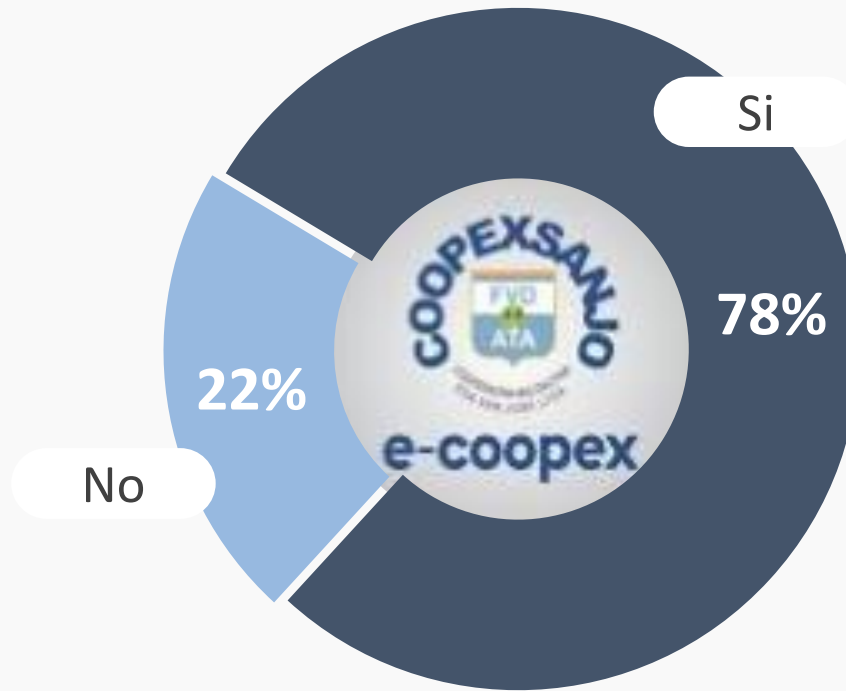


Customer Satisfaction 2022

Conocimiento App CoopexSanjo

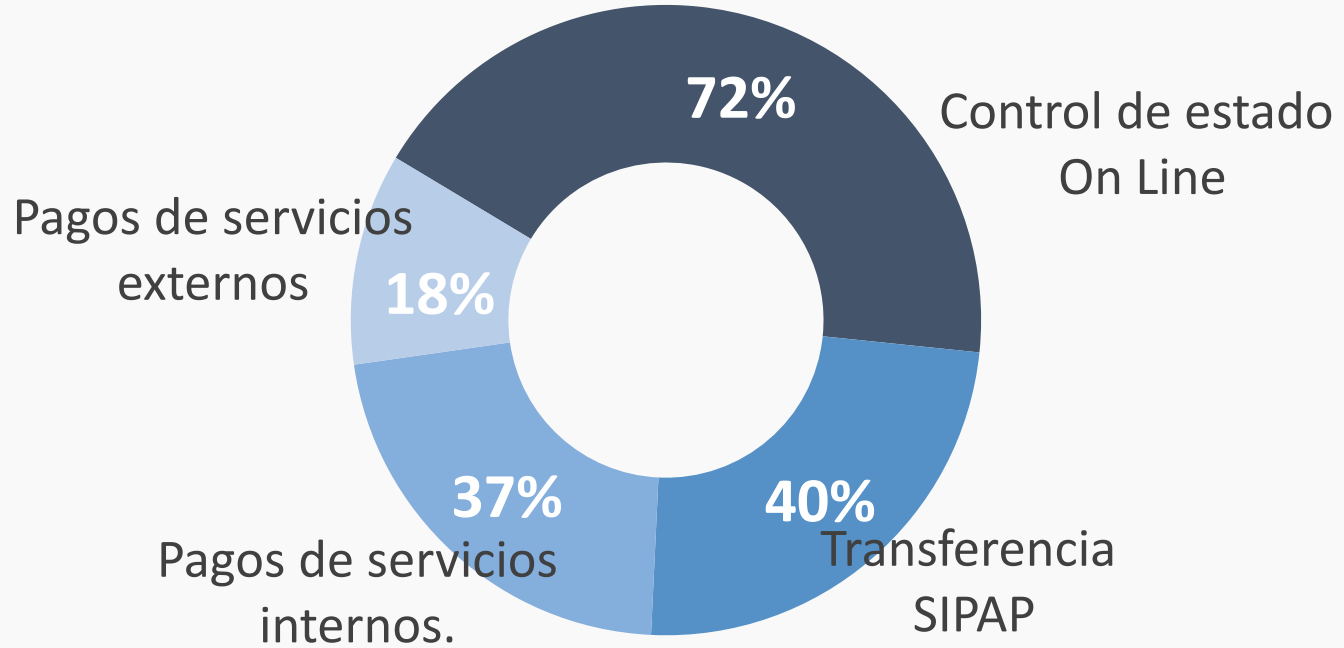
Conoces la app? p15

Customer Satisfaction 2022



Conocimiento App CoopexSanjo

Que servicios utiliza de la App e-coopex p16

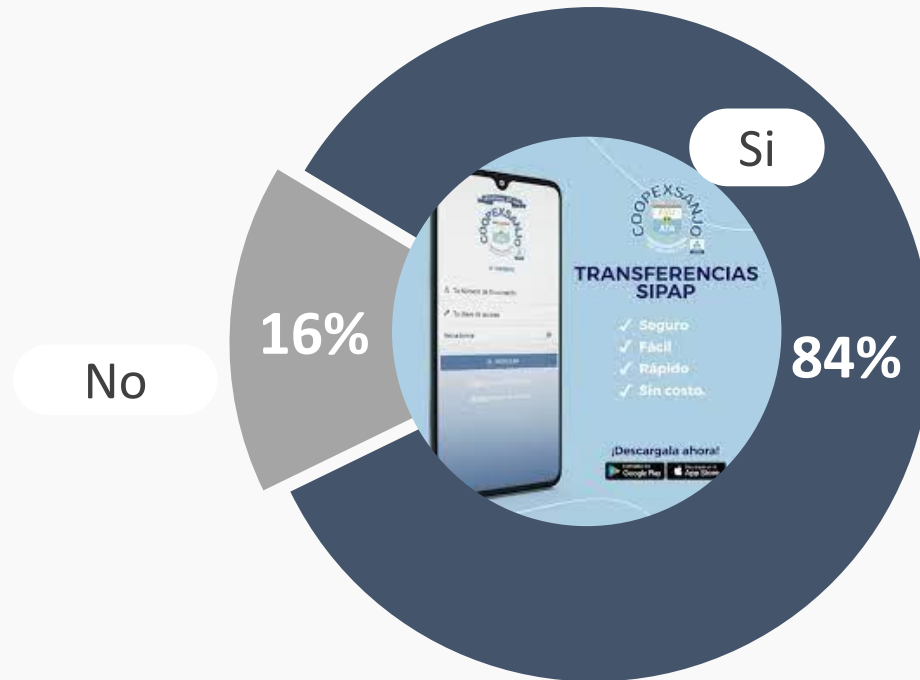


Customer Satisfaction 2022

Conocimiento App CoopexSanjo

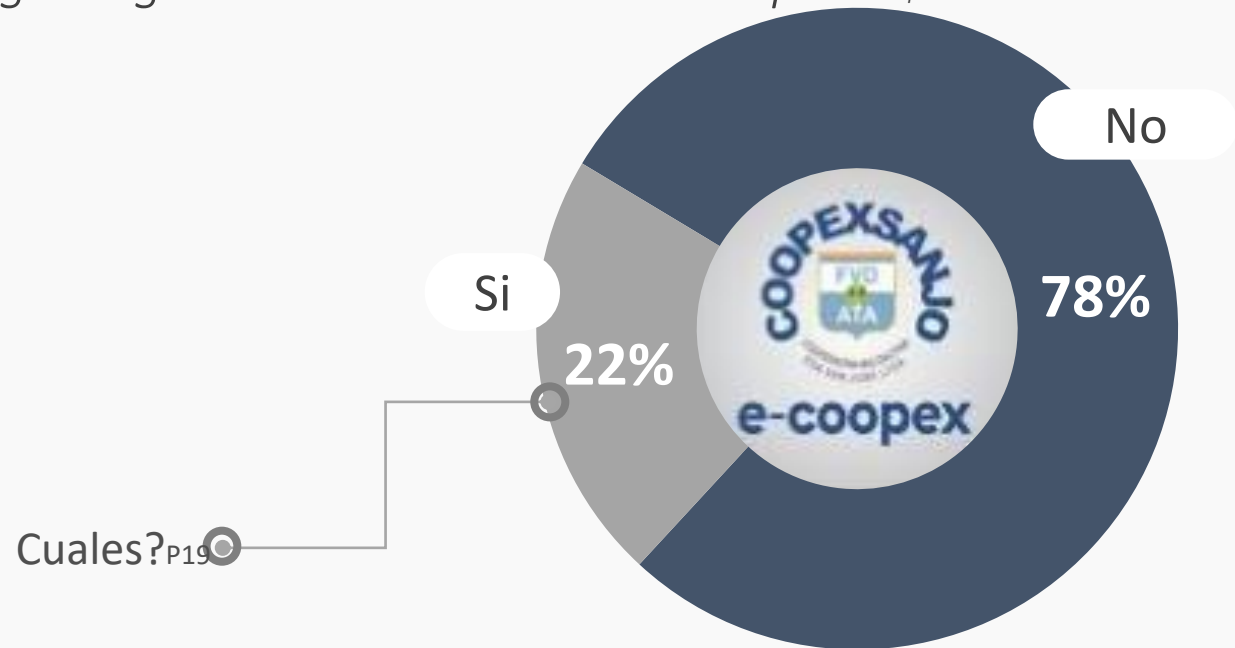
Esta satisfecho con los servicios que ofrece la e-Coopex.? p17

Customer Satisfaction 2022



Conocimiento App CoopexSanjo

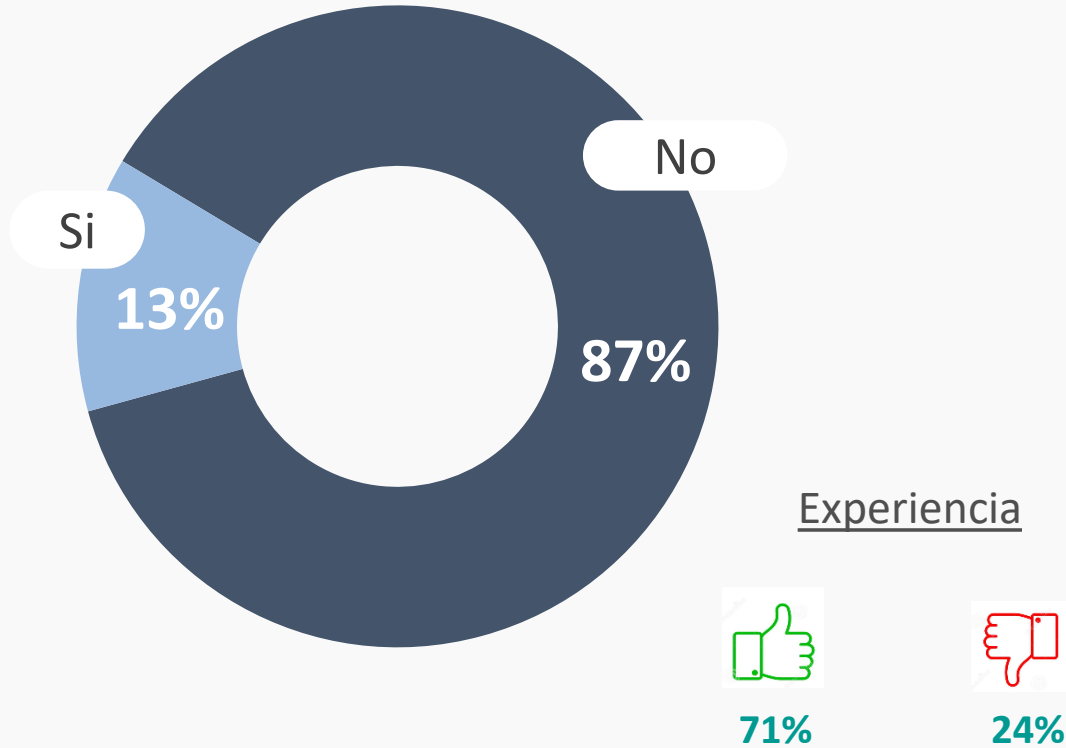
Desea agregar algún otro servicio a la e-Coopex? p18



- Control de Transacciones
- Visualización, actualización de pago al instante, descarga en línea de Extractos TC.
- Notificación al utilizar los servicios.
- Pagos por QR.
- Mas opciones de pagos de servicios , prestamos.
- Almacenamiento de los datos de transferencias ya realizadas a 3ros.
- Ahorro programado.

Conocimiento Chatbot CoopexSanjo

Conoce el chatbot denominado COOPEXIN ?_{p20}



Customer Satisfaction 2022



Evaluación por Áreas y Atributos

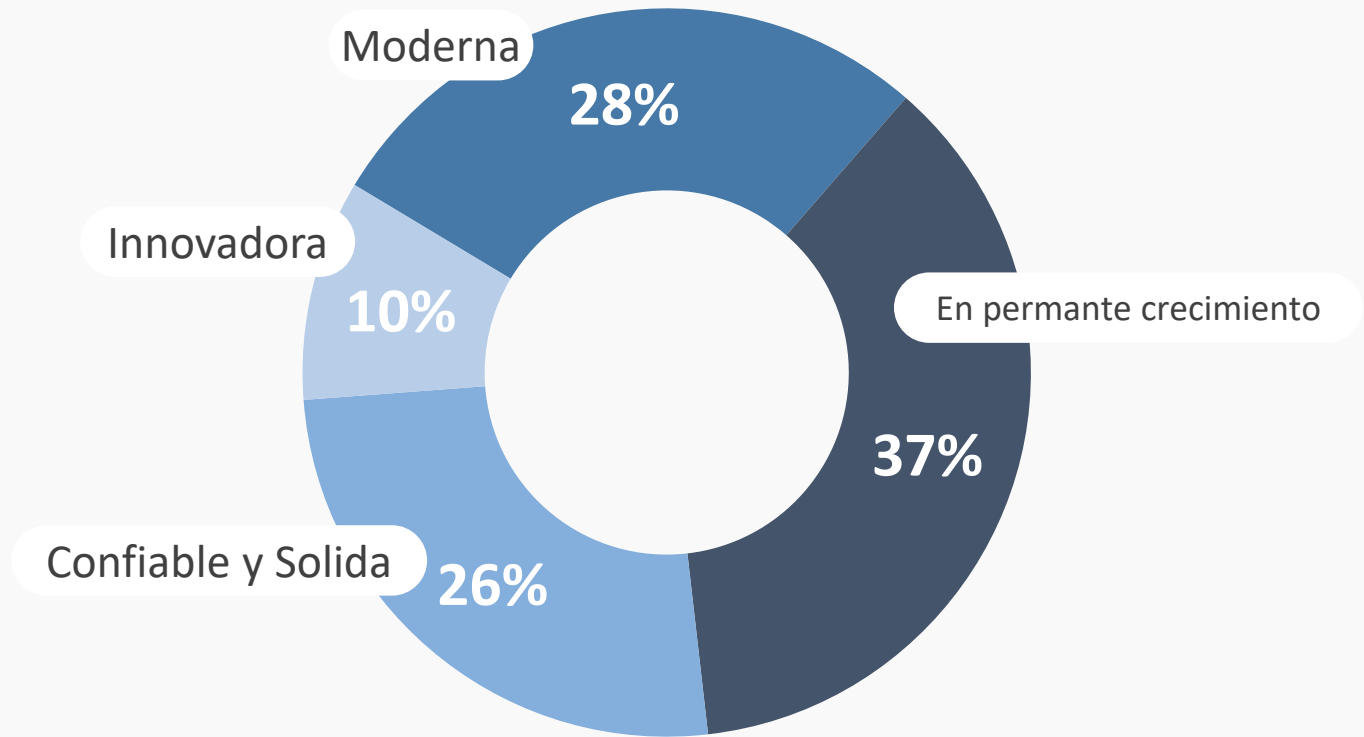
La Empresa
Calidad de Atención
Recursos Humanos



CAPÍTULO 02

Indicadores de desempeño Empresa^(p10)

Respecto a la empresa, ¿La CoopexSanjo es una cooperativa....?



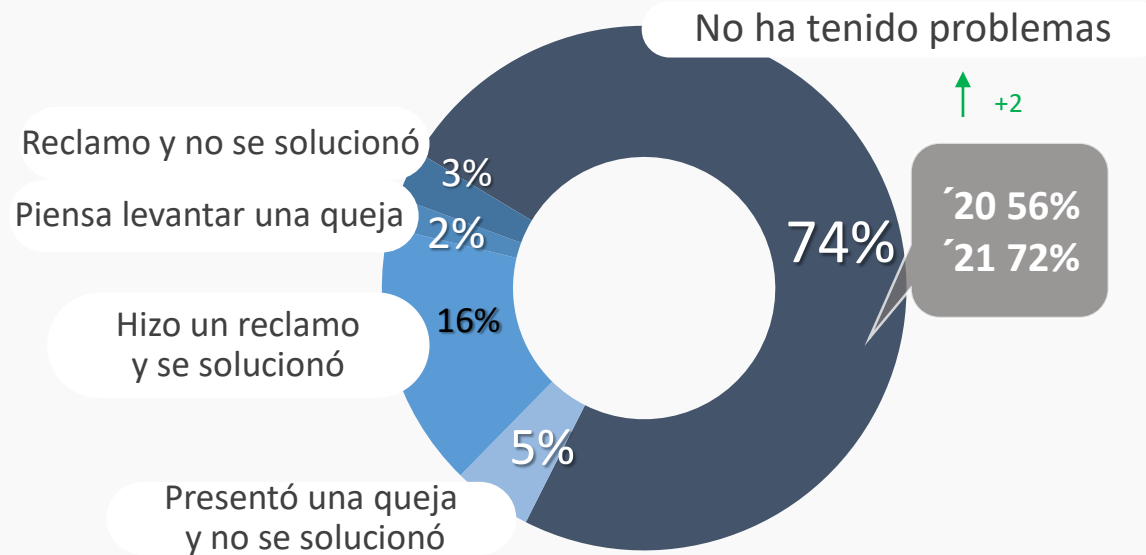
Customer Satisfaction 2022

Resolución de problemas^(P7)

Customer Satisfaction 2022

Problemas

Respecto a la resolución de problemas...





CAPÍTULO
03

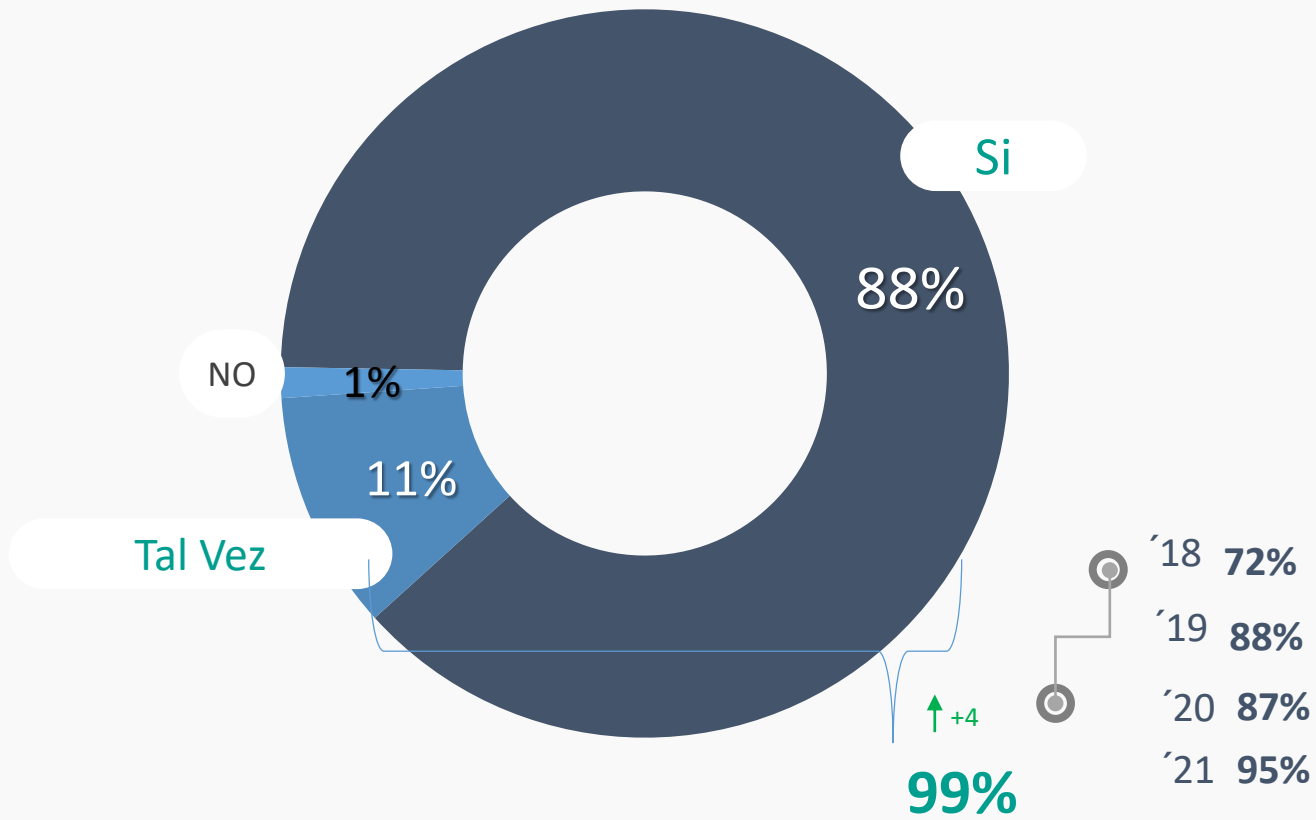
Vínculo

Conocimiento y uso Convenios y Servicios
Utilización de servicios y productos a mediano plazo
Recomendación

Propensión a usar servicios y productos en mediano plazo

¿Utilizará los servicios y productos de la cooperativa en los próximos dos años? P12

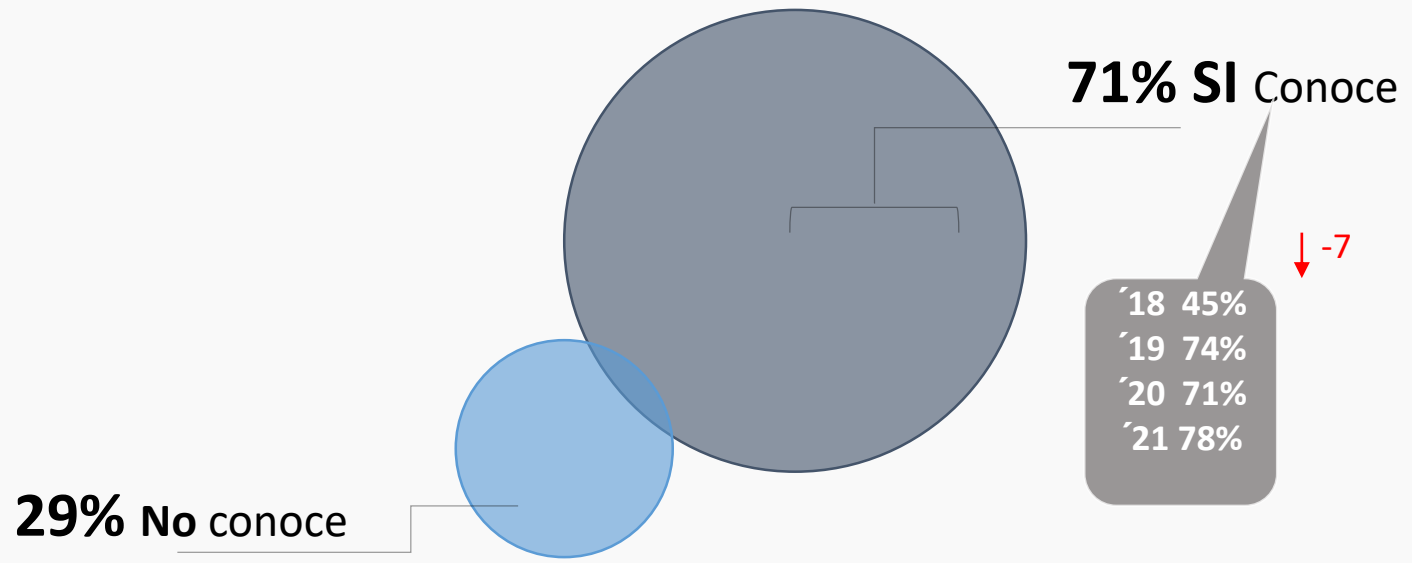
Customer Satisfaction 2022



Conocimiento Convenios y Beneficios

¿Conoce acerca de los convenios y beneficios con los que cuenta como socio de la cooperativa? p13

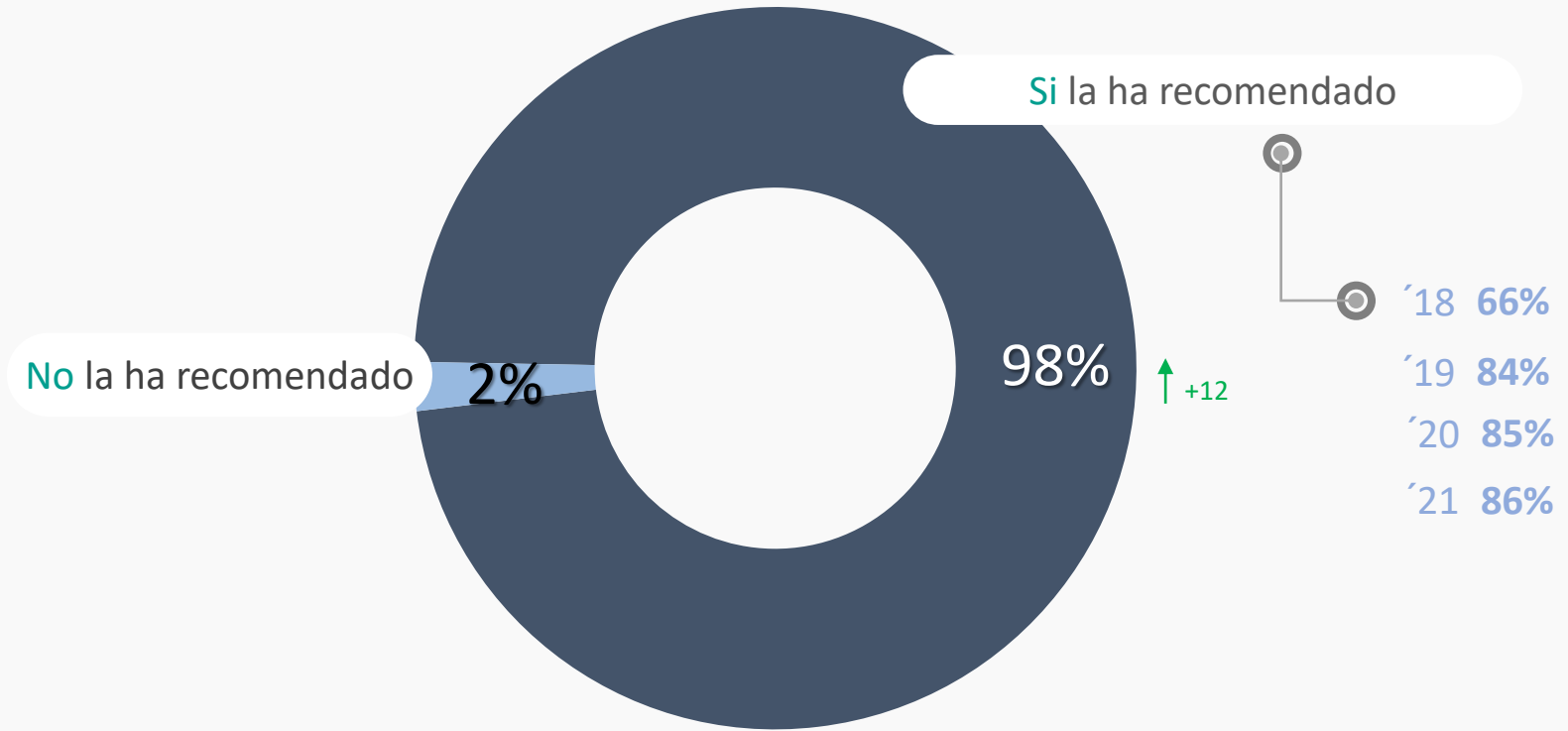
Customer Satisfaction 2022



Recomendación CoopexSanjo^(p11)

¿Ha recomendado usted la cooperativa otras personas?

Customer Satisfaction 2022



Diagnóstico Final
y Conclusiones

CAPÍTULO

04

Diagnóstico y Conclusiones



- En la evaluación general se observa que el **81%** de los socios considera que el servicio brindado por la cooperativa es **muy bueno** o **excelente**, aunque se encuentra 9 puntos por debajo de los niveles relevados en el 2021, asemejándose a las cifras del 2019 y 2020.
- El **93%** considera que los servicios de la cooperativa están **acordes a las expectativas** de los socios.
- **98%** de los socios afirma que **recomendaría los servicios** de la misma para otras personas, eso representa un crecimiento de 12 puntos vs 2021.
- El porcentaje de socios que considera los tiempos de respuesta a las consultas apropiado **aumentó +2%**, totalizando un **90%** de encuestados que consideran los **tiempos adecuados** o **muy adecuados**.
- El **93%** de los socios considera que los servicios de la cooperativa se **ajustan a las necesidades** de los mismos, misma cifra que la del año anterior.
- **99%** de los encuestados afirma que planea seguir utilizando los servicios de la cooperativa en los próximos 2 años. Esto representa un **incremento** de **+4%** versus la encuesta anterior.

APP E-COOPEX

El **84%** de los encuestados se encuentra **satisfecho** con este nuevo servicio ofrecido.

El **78%** la utiliza principalmente para el **control** de su estado de cuentas, y el **40%** para realizar **transferencias** a otras entidades.



Diagnóstico y Conclusiones

Se detectaron que los puntos en donde bajó la calificación versus el año anterior son los siguientes:

- La calificación de la claridad de las informaciones brindadas se redujo levemente en un **-2%**, pasando de 94 a 92 %.
- También se detectó una disminución de 7 puntos en el conocimiento por parte de los socios acerca de los convenios y beneficios que ofrece la cooperativa **-7%**. Actualmente casi el 30 % de los socios declara no conocer ninguno de los beneficios disponibles.
- Con respecto a la atención en caja, la misma tuvo una disminución de 5 puntos con respecto al 2021, aunque se mantiene por encima del 85%.