

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN 2023



Objetivos



Objetivo General:

Evaluar el nivel de satisfacción de los servicios brindados por la COOPEXSANJO, a partir de la opinión y evaluación de los socios.

Objetivos Específicos:

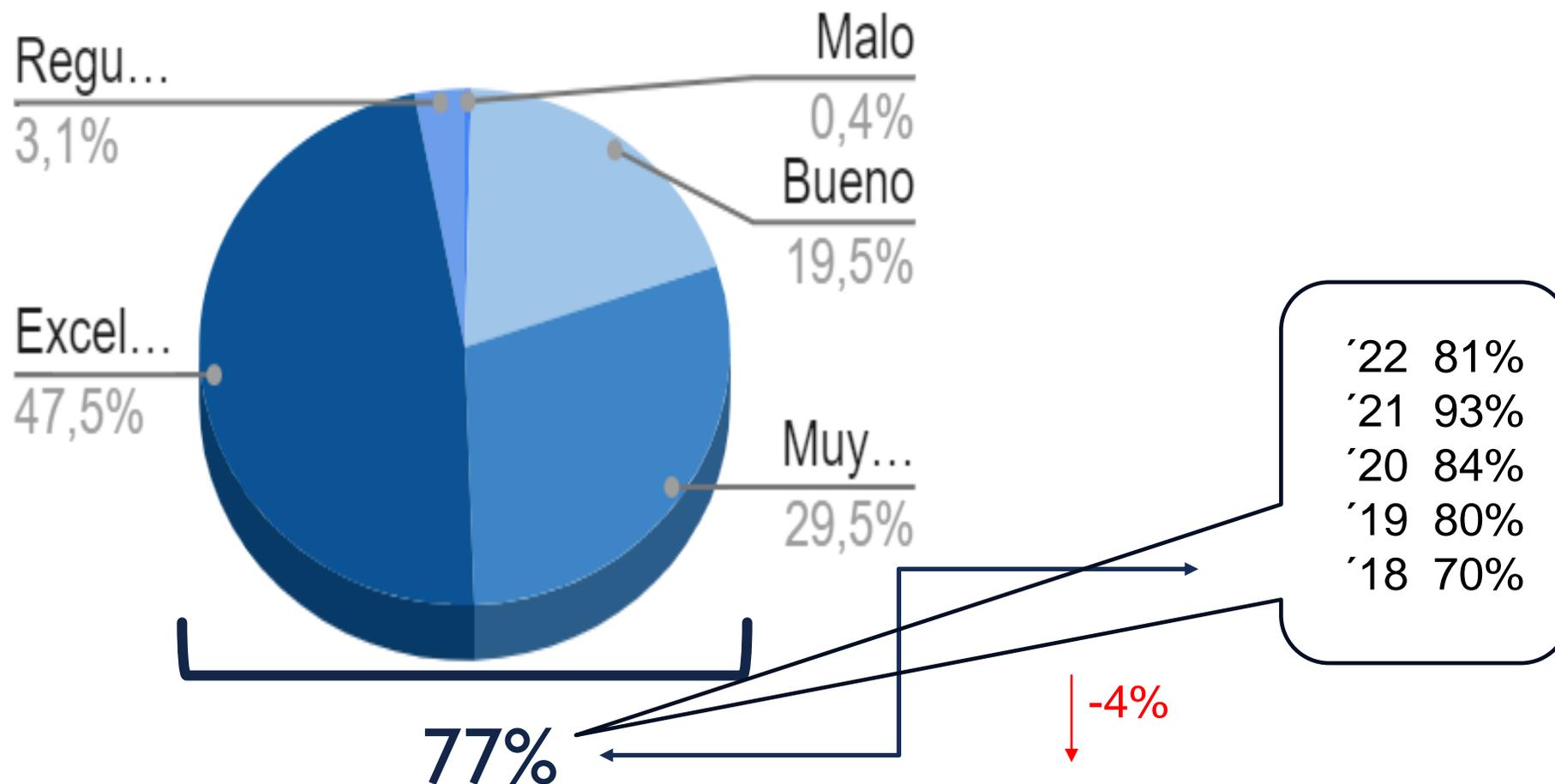
- 1- Medir la expectativa de los Socios, referente a la atención y operación en caja.
- 2- Conocer el grado de satisfacción de los socio referente a los servicios financieros brindados.
- 3- Detectar las oportunidades de mejoras.

FICHA METODOLÓGICA:

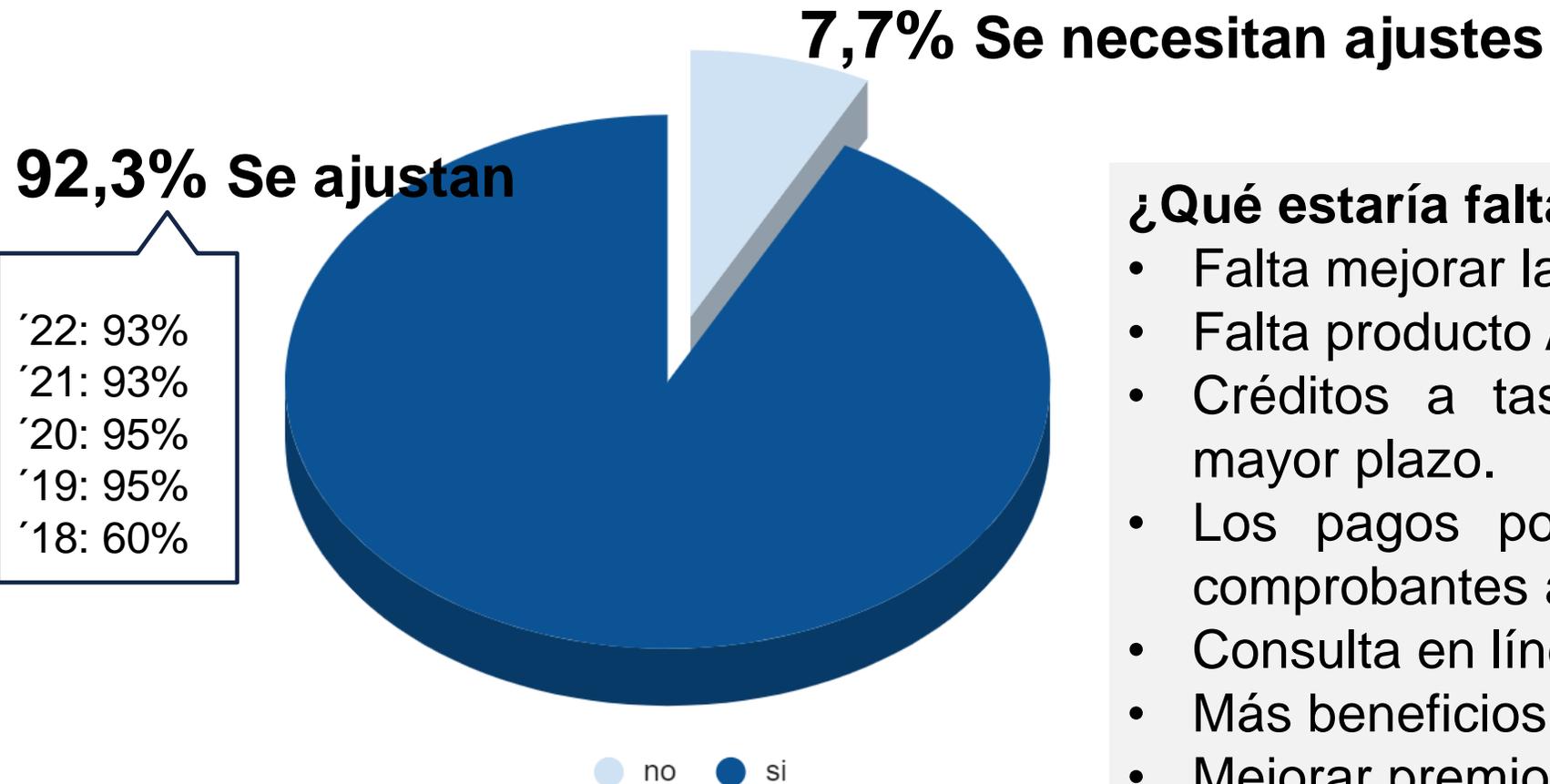


- **Tipo de Investigación:** Cuantitativa. Encuesta autoadministrada
- **Universo:** Socios de la Entidad
- **Segmento:** Mujeres y Hombres, de todos los NSE
- **Muestra Final:** 264 casos
- **Instrumento:** Cuestionario online con preguntas cerradas y abiertas, de 5 minutos máximo de duración
- **Área Geográfica:** Asunción y Gran Asunción
- **Periodo:** Diciembre 2023

EN TÉRMINOS DE CALIDAD, ¿CÓMO CALIFICA EL PRODUCTO / SERVICIO QUE HA RECIBIDO EN LA COOPERATIVA?



¿LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE LE OFRECE LA COOPERATIVA SE AJUSTAN A SUS NECESIDADES?



¿Qué estaría faltando?

- Falta mejorar la APP e-Coopex.
- Falta producto AFD.
- Créditos a tasas más accesibles a un mayor plazo.
- Los pagos por la APP deben generar comprobantes automático.
- Consulta en línea de Tarjeta de Crédito.
- Más beneficios para socios, descuentos.
- Mejorar premios y Subsidios.

EVALUACIÓN DE TTHH. INFORMACIÓN Y TIEMPO DE RESPUESTA



INFORMACIÓN

¿El oficial de cuenta le proporcionó una asesoría clara y adecuada a sus consultas y/o solicitudes?

SI	90,1%	↑1,1
NO	3,1%	
Parcialmente	6,9%	

Callout box: '22: 89%

TIEMPO DE RESPUESTA

¿El tiempo de respuesta a sus solicitudes de crédito u otros trámites o transacciones es adecuado?

Muy Adecuada	53,8%	86,6%	-3,4
Adecuada	32,8%		
Regular	9,5%		
Deficiente	1,9%		
Muy Deficiente	1,9%		

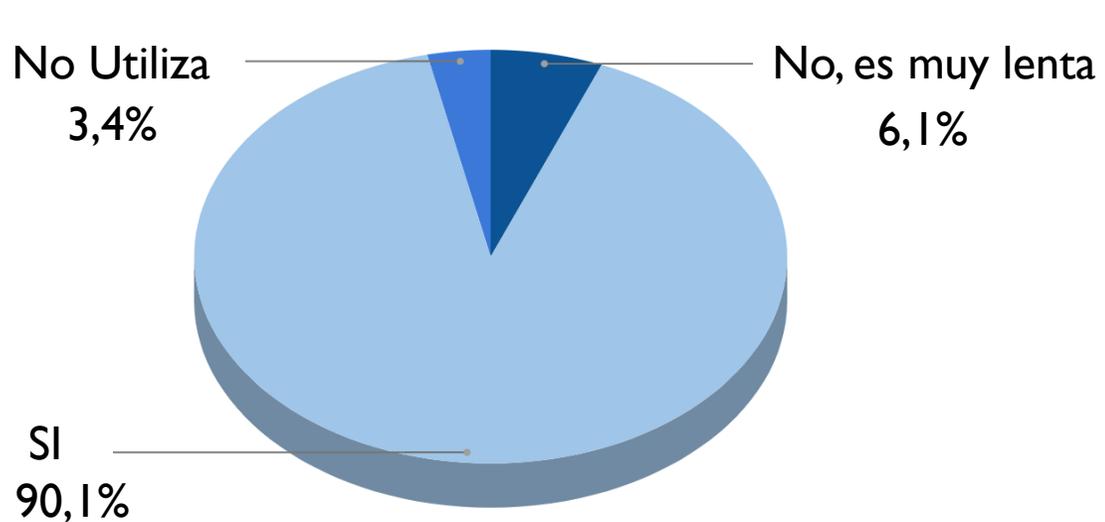
Callout box: '22: 90%
'21: 88%
'20: 85%
'19: 79%

EVALUACIÓN DE TTHH Y SERVICIO. CAJA Y ATENCIÓN TELEFÓNICA



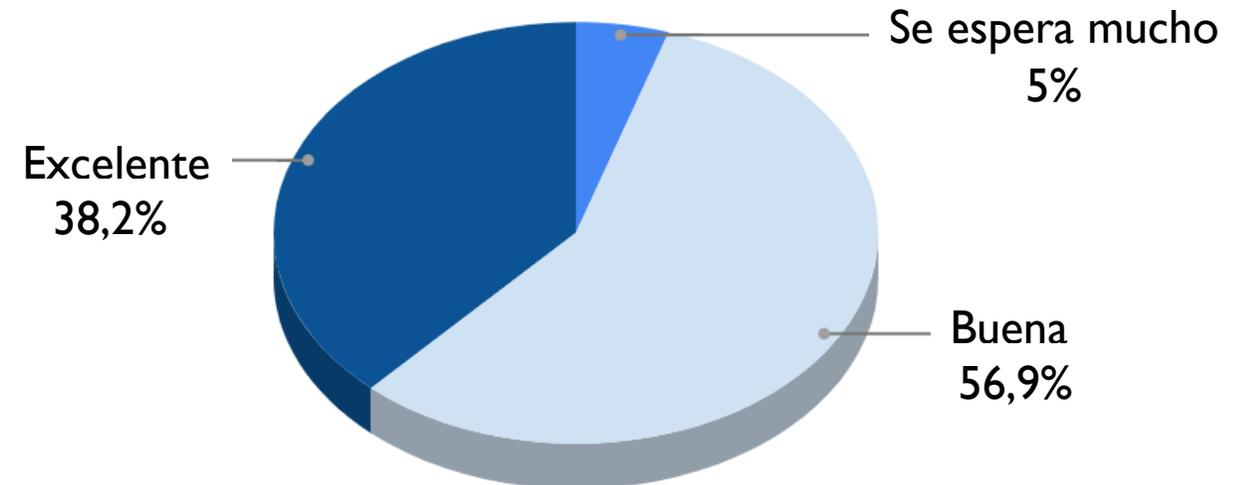
CAJA

¿Es ágil la atención de la Caja?

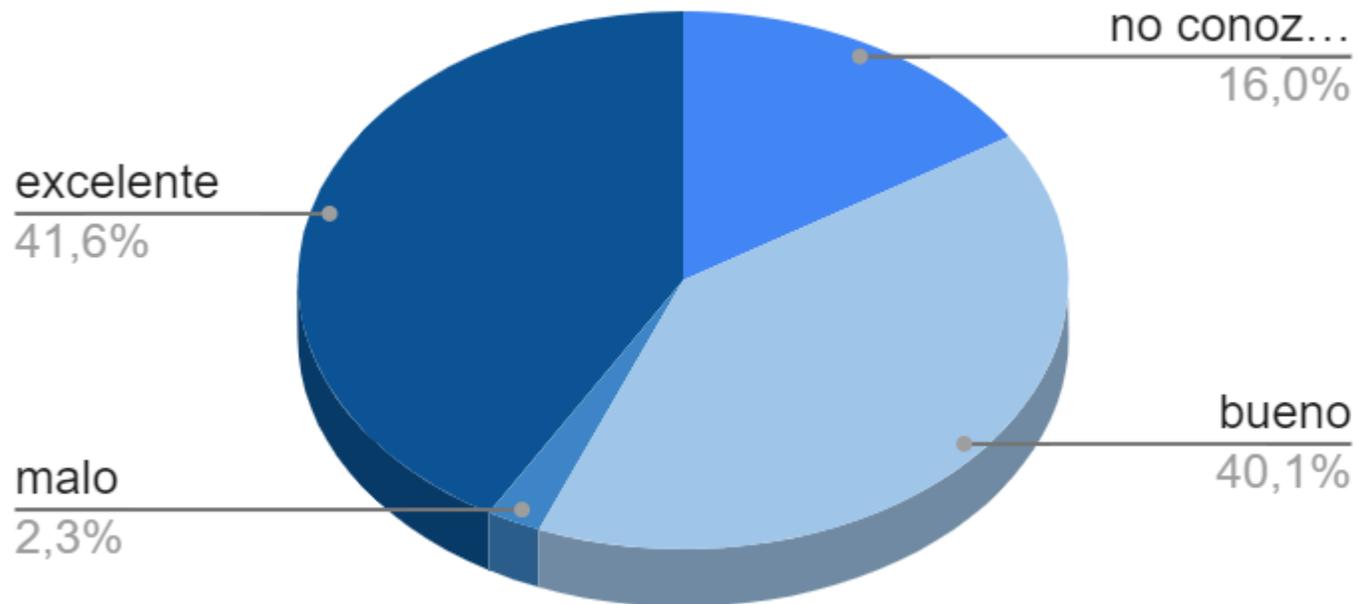


ATENCIÓN TELEFÓNICA

¿Cómo califica la atención de la central telefónica?



¿CÓMO CALIFICA LOS BENEFICIOS QUE LE BRINDA LA COOPERATIVA POR SER ASOCIADO (A)?



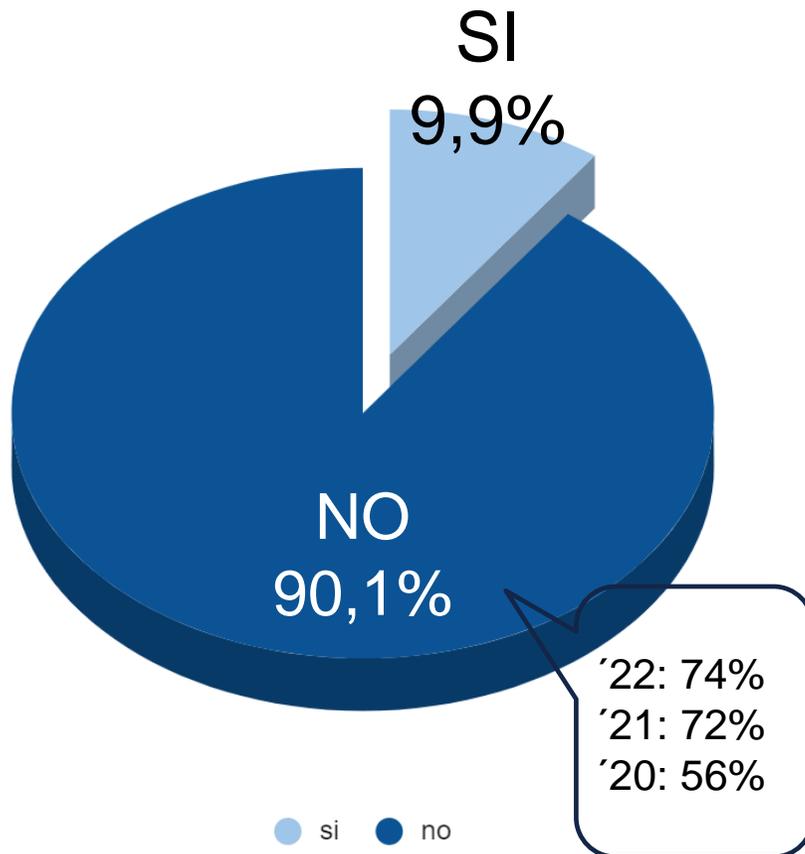
COMENTARIOS POSITIVOS:

- Facilidad en adquirir productos.
- El Ptmo. Educacional ayuda mucho.
- Son buenos y accesibles.

OTROS COMENTARIOS:

- Que vuelvan las promociones con tarjetas.
- No utilizan los beneficios, prefieren de los bancos.
- Mejorar beneficios.

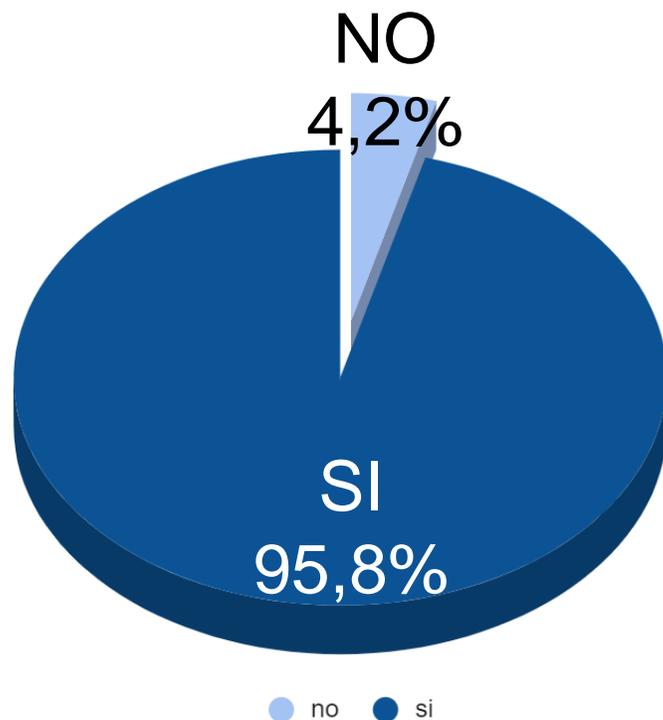
¿HA TENIDO ALGÚN PROBLEMA QUE NO HA SIDO SOLUCIONADO?



Problemas que NO se solucionaron:

- Mensajes transaccionales de tarjetas de crédito y débito VISA.
- La APP no genera reporte diario de cuentas.
- No le pagaron el subsidio por matrimonio.
- Pago de TC VISA por boca de cobranzas.
- No se puede realizar transferencia SIPAP desde cuenta de ahorro indistinta.
- En la APP no se guardan las cuentas destinatarios.

¿RECOMENDARÍA USTED LA COOPERATIVA A OTRAS PERSONAS?



SI, recomendaría:

- Agilidad y atención.
- Encontrás todo en un solo lugar.
- Confiabilidad.
- Buenos productos.
- Acorde a las necesidad.

NO, recomendaría:

- Solo se asoció por que es EXA pero no le parece buena.
- No posee muchos beneficios

DIAGNOSTICO Y CONCLUSIONES:



- En términos generales se verifica que el **77%** de los socios encuestados, consideran que los **productos y servicios son Muy bueno o Excelente**, la misma tuvo una disminución de 4 puntos con respecto al 2022, el resultado final sigue reflejando que la mayoría de los socios **ACTIVOS** se encuentran satisfechos.
- El **95,8%** de los socios encuestados **recomendarían la COOPEXSANJO a otras personas**, este resultado refleja que la Cooperativa opera acorde a sus expectativas.
- En cuanto al **tiempo de respuestas** a las consultas el **86,6%** de los encuestados respondieron que es **Muy Adecuado o Adecuado** aunque representa una disminución del 3,4 puntos con relación al año pasado un dato no menor es que el **90,1%** indicó que la **información proporcionada por el Oficial de Cuentas es muy claro y oportuno**, representa un crecimiento del 1,1% vs. 2022.
- Con respecto a la **calidad de los Beneficios**, el **81,7%** calificó como **Excelente y Bueno**, en tanto que el 2,3% declaran que es malo y el 16% no conocen.
- El **92,3%** de los socios encuestados consideran que los **productos y servicios de ajustan a las necesidades de los mismos**.

SUGERENCIAS:



- Se sugiere crear un CRM para conocer a los socios y trabajar en los canales de comunicación adecuados para cada segmento, con información centralizada, además sería útil para tener un mejor control sobre las ventas, realizar seguimiento de gestiones y mejorar los tiempos de respuestas.
- Se evidenciaron varios reclamos por la APP, se sugiere atender y cumplir con los requerimientos de los socios a fin de evitar malas experiencias que luego deriva en la renuncia, es sabido que hoy esta herramienta es la más utilizada a nivel mundial y debemos adaptarnos a la vanguardia.
- Se podría contratar un sistema de control de llamadas a fin de atender algunos comentarios minoritarios como no funciona la línea baja, no me atienden los corporativos, no conozco a mi oficial de cuentas, pero por sobre todo cuidar la seguridad en la información ya que en varias oportunidades los socios solicitan extractos por whatsapp.
- Se sugiere trabajar en un plan de beneficios para socios y fortalecer las alianzas comerciales a fin que el socio perciba un valor agregado.



¡Muchas Gracias!