

SATISFACCIÓN DE ASOCIADOS Y/O CLIENTES

Código:	PR-CO-19	Versión:	1	Vigencia:	01 de abril de 2023
----------------	----------	-----------------	---	------------------	---------------------

Página:	1 de 5
----------------	--------

1. OBJETIVO

Establecer las actividades que se deben llevar a cabo para realizar la recolección y análisis de información que permita medir el nivel de satisfacción de asociados-clientes respecto a los productos y servicios que ofrece la Cooperativa, con el fin de identificar oportunidades de mejora.

2. ALCANCE

Inicia con el diseño de encuestas como instrumento de recolección de información, comprende su aplicación y termina con el análisis, evaluación y seguimiento de la información obtenida.

3. RESPONSABLES

- 3.1. Gerente General
- 3.2. Junta de Vigilancia
- 3.3. Subgerencia Comercial
- 3.4. Oficial de protección de datos personales
- 3.5. Analista del SIG
- 3.6. Asesor de Gestión social

4. REQUISITOS LEGALES Y DOCUMENTALES

- 4.1. Manual de Protección de Datos Personales y Responsabilidad Demostrada
- 4.2. ISO 9001

5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- 5.1. **Satisfacción del Cliente:** Es el grado en el que se cumplen las expectativas del Cliente con relación a un servicio. Es el nivel en el cual el servicio satisface las necesidades del Cliente.

6. DISPOSICIONES GENERALES**6.1. Medición del Grado de Satisfacción de asociados – clientes**

La Junta de Vigilancia en coordinación con la Subgerencia Comercial, aplicarán una encuesta de satisfacción a los asociados y/o clientes, la cual debe ser revisada y ajustada entre las partes, con el apoyo de SIG. El Asesor de Gestión Social debe crear, publicar y recepcionar las encuestas aplicadas a los asociados y/o clientes para su análisis, almacenamiento y posterior presentación de los resultados en las reuniones o revisiones gerenciales.

- 6.2. Las encuestas de satisfacción deben ser aplicadas con una frecuencia anual.

6.3. Análisis de los Resultados de las Encuestas

Los resultados de las encuestas aplicadas se incluirán en un Informe Estadístico del Grado de Satisfacción del Asociado/Cliente, el cual debe ser presentado en las reuniones o revisiones gerenciales con la finalidad de retroalimentar el Sistema Integral de Gestión (SIG) y mejorar su eficacia.

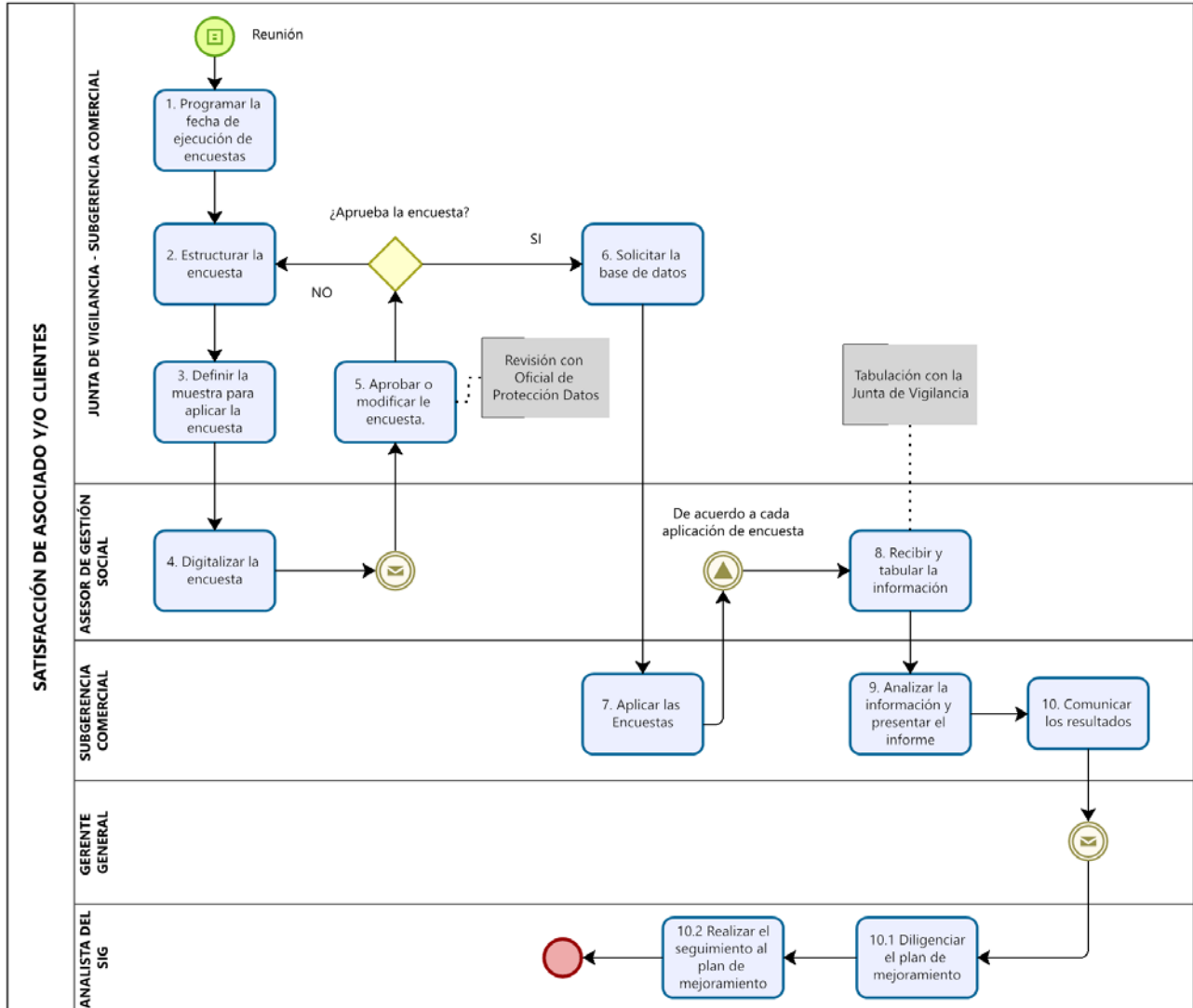
El análisis general de los resultados de las encuestas se hace respecto al promedio dado como resultado y en comparación con la meta definida en los indicadores establecidos en el Sistema Integral de Gestión. En caso de que el promedio obtenido en una evaluación o la calificación individual de uno o varios parámetros de evaluación de la encuesta sea igual o inferior a tres (3.0) se considerará como Queja o reclamo, por lo tanto, se tratará de acuerdo con lo establecido en el *PR-CO-17 Atención de solicitudes (PQRSF)*.

SATISFACCIÓN DE ASOCIADOS Y/O CLIENTES

Código: PR-CO-19 Versión: 1 Vigencia: 01 de abril de 2023

Página: 2 de 5

7. DIAGRAMA DE FLUJO



8. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No.	Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registro
ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE ASOCIADOS Y/O CLIENTES				
1	Programar la fecha de ejecución de encuestas	Programar y revisar en el plan de trabajo de las áreas, la fecha en que se iniciará el proceso de aplicación de encuestas.	Junta de Vigilancia Subgerencia Comercial	correo electrónico

SATISFACCIÓN DE ASOCIADOS Y/O CLIENTES

Código: PR-CO-19

Versión: 1

Vigencia:

01 de abril de 2023

Página:

3 de 5

No.	Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registro
2	Estructurar la encuesta	Diseñar en mesa de trabajo las preguntas que serán aplicadas en la encuesta de satisfacción.	Junta de Vigilancia Subgerencia Comercial Asesor de Gestión Social	FO-GI-06 Acta de Reunión
3	Definir muestra para aplicar encuesta	Determinar la muestra a la que se le aplicará la encuesta a través de técnicas de muestreo. Definir el segmento de la población y las características que ésta muestra debe tener para aplicar dicha encuesta.	Junta de Vigilancia Subgerencia Comercial Asesor de Gestión Social	FO-GI-06 Acta de Reunión
4	Digitalizar la encuesta	Crear y diseñar a través del medio definido por Coonfie, la encuesta con las preguntas establecidas y aprobadas anteriormente por las partes. Enviar por correo electrónico a la Subgerencia comercial, Oficial de Protección de Datos y Junta de Vigilancia el link para la respectiva revisión y aprobación de la encuesta final.	Asesor de Gestión Social	Correo electrónico
5	Aprobar o modificar la encuesta	Revisar en el link enviado la encuesta creada y aprobarla por correo electrónico si no se identifica ninguna novedad. En caso de ser necesario, solicitar la modificación de las preguntas al Asesor de Gestión Social.	Junta de Vigilancia Subgerencia Comercial Oficial de PDP	Correo electrónico
6	Solicitar la base de datos	Solicitar al área de TIC la base de datos de los asociados que cumplan con la segmentación definida en la reunión inicial y teniendo en cuenta la muestra elegida.	Subgerencia Comercial	Correo electrónico
7	Aplicar las encuestas	Enviar masivamente el link de la encuesta a la segmentación de asociados definida, a través de los canales de comunicación establecidos por la Cooperativa.	Subgerencia Comercial	Correo electrónico o SMS


SATISFACCIÓN DE ASOCIADOS Y/O CLIENTES

Código: PR-CO-19 **Versión:** 1 **Vigencia:** 01 de abril de 2023
Página: 4 de 5

No.	Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registro
8	Recibir y tabular la información	<p>Recibir los resultados de las encuestas aplicadas, exportar la información recolectada y tabularla, verificando el nivel de satisfacción de los asociados y/o clientes.</p> <p>Enviar por correo electrónico a la Subgerencia Comercial los resultados recolectados de la encuesta aplicada.</p>	Asesor de Gestión Social	Correo electrónico
9	Analizar información y realizar informe	<p>Realizar un análisis de la información recibida y realizar el informe respectivo.</p> <p>Tomar decisiones y establecer oportunidades de mejora a que diera lugar sobre los hallazgos encontrados en dicha encuesta.</p>	<p>Subgerencia Comercial</p> <p>Analista del SIG</p>	Correo electrónico Informe
10	Comunicar los resultados	<p>Presentar un informe al Gerente General que contenga los resultados obtenidos, así como las recomendaciones generadas.</p> <p>Los resultados deben ser publicados en la intranet corporativa para conocimiento de los funcionarios.</p>	<p>Subgerencia Comercial</p> <p>Analista del SIG</p>	Comunicación Interna
10.1	Diligenciar el plan de mejoramiento	<p>Registrar en la matriz de plan de mejoramiento el hallazgo o no conformidad de acuerdo con los resultados obtenidos y las recomendaciones emitidas.</p> <p>Realizar el respectivo plan de trabajo acorde al PR-GI-01 Acciones Correctivas, Preventivas Y Oportunidades De Mejora.</p> <p>Los resultados de la encuesta, el plan de trabajo y el plan de mejoramiento se presentarán en el informe de Revisión por la alta dirección.</p>	Analista del SIG	MT-GI-03 Plan de Mejoramiento
10.2	Realizar seguimiento al plan de mejoramiento	Solicitar a los responsables de los procesos involucrados, las evidencias de la ejecución de las acciones preventivas, correctivas o de mejora establecidas en el plan de mejoramiento con el fin de llevar su trazabilidad y verificar su cumplimiento.	Analista del SIG	MT-GI-03 Plan de Mejoramiento Correo electrónico

9. DOCUMENTOS RELACIONADOS

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la red informática (Intranet) corporativa. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es responsabilidad de COONFIE

GESTIÓN COMERCIAL					 <small>Cooperativa Nacional Educativa de Ahorro y Crédito</small> Coonfie <small>Es Presente y Futuro Solidario</small>		
SATISFACCIÓN DE ASOCIADOS Y/O CLIENTES							
Código:	PR-CO-19	Versión:	1	Vigencia:	01 de abril de 2023	Página:	5 de 5

PR-GI-01 Acciones Correctivas, Preventivas Y Oportunidades De Mejora

MT-GI-03 Plan de Mejoramiento

FO-GI-06 Acta de Reunión

10. CONTROL DE CAMBIOS		
La trazabilidad de los cambios generados en el documento podrá ser consultada en el Listado Maestro de Documentos.		
Versión	Descripción Del Cambio	Fecha de Aprobación
1	Se separan las actividades del PR-CO-17. Creando el nuevo procedimiento donde se actualizan los responsables y las disposiciones generales.	31 de marzo de 2023
Elaborado Por:		Revisado Por:
HUMBERTO CASTAÑO GALLEGO Cargo: Subgerente Comercial		SERGIO ALEJANDRO CUÉLLAR CARDONA Cargo: Analista del SIG
		Aprobado Por:
		NÉSTOR BONILLA RAMÍREZ Cargo: Gerente General