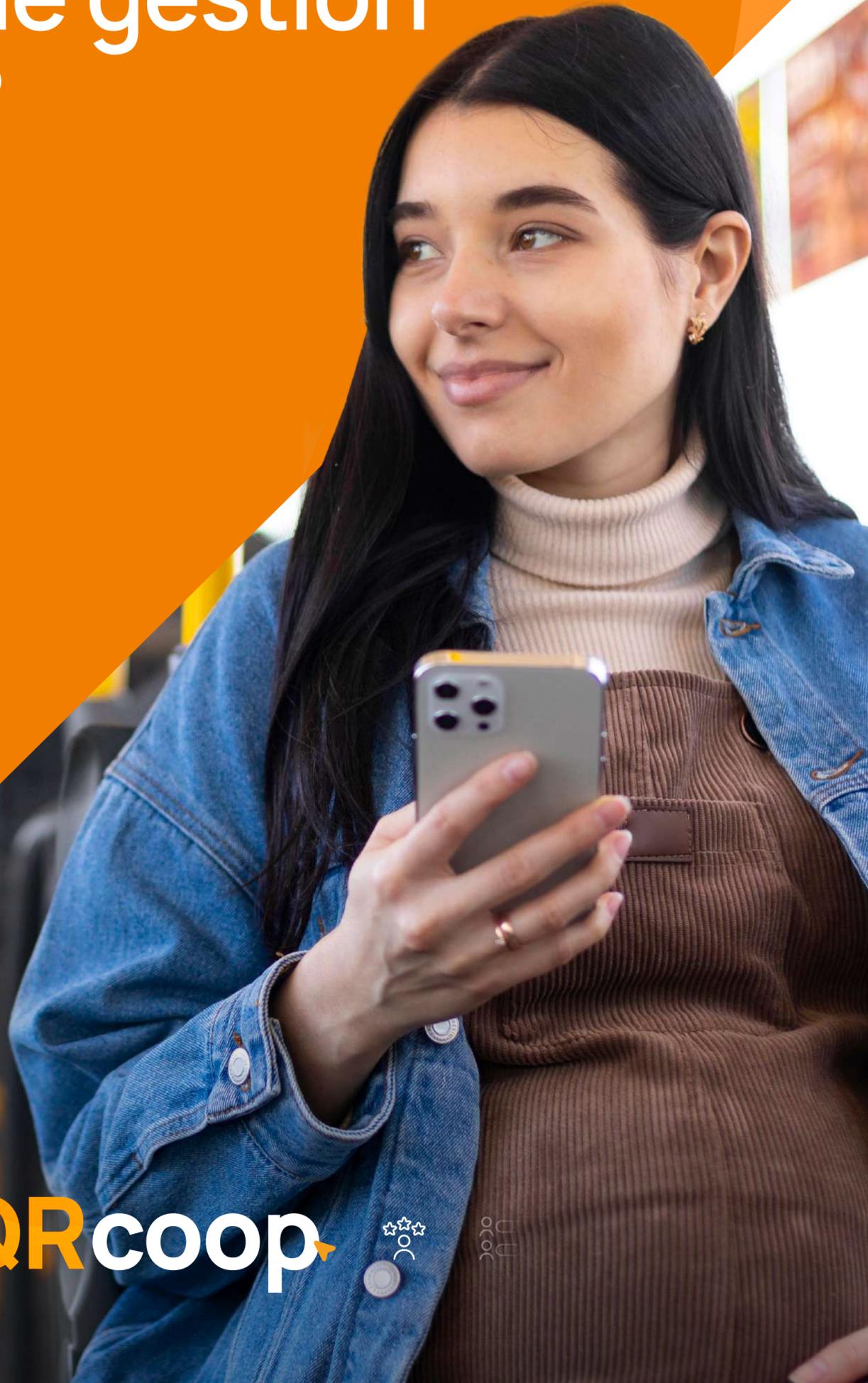




¿Cómo mejorar la satisfacción  
del cliente en Cooperativas, a través de un  
**Sistema de gestión  
de PQRS?**



**PQRcoop**





La satisfacción del cliente es uno de los pilares más importantes para cualquier organización, y en el caso de las cooperativas y entidades del sector solidario, la relación con los asociados es aún más relevante. Los asociados no son solo clientes, sino parte fundamental de la comunidad cooperativa, por lo que su satisfacción impacta directamente en el éxito y crecimiento de la organización. Gestionar correctamente las **Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades (PQRS)** es esencial para mantener esta relación sólida y provechosa a largo plazo.

Hoy en día, una gestión manual de las solicitudes puede ser ineficiente y propensa a errores. Por ello, contar con una solución automatizada como PQRcoop no solo optimiza los procesos, sino que también permite a las cooperativas mejorar su servicio, crear una experiencia positiva para los asociados y fortalecer la confianza en la cooperativa. A continuación, exploramos cómo PQRcoop puede ser una herramienta poderosa para mejorar la satisfacción del cliente y transformar la gestión de solicitudes.



1

## La importancia de escuchar a los asociados

En el entorno cooperativo, los asociados son el corazón de la organización. Sus opiniones, sugerencias y quejas son fundamentales para comprender sus necesidades y expectativas. Ignorar estas solicitudes o no darles un seguimiento adecuado puede generar desconfianza y, lo que es peor, la fuga de asociados.

Un sistema de gestión de PQRS bien implementado, como **PQRcoop**, facilita la recepción, clasificación y organización de todas las solicitudes. No importa si la solicitud llega a través de un correo electrónico, una llamada telefónica, o un formulario en línea; **PQRcoop** centraliza toda esta información de forma eficiente y sin esfuerzo. Esto garantiza que cada solicitud se atienda oportunamente, lo que permite que el asociado se sienta verdaderamente escuchado y atendido. Y, cuando los asociados perciben que sus voces son escuchadas y sus problemas resueltos rápidamente, la lealtad hacia la cooperativa aumenta.



2

## Respuesta rápida: clave para la satisfacción

Una de las expectativas más importantes de los asociados es recibir una respuesta rápida y eficaz. En muchos casos, la rapidez con la que se resuelve un problema es más importante que la propia solución. Las cooperativas que gestionan las solicitudes manualmente o sin una solución automatizada pueden experimentar retrasos en la atención, lo que afecta negativamente la percepción de la calidad del servicio.

**PQRcoop** automatiza el proceso de clasificación y asignación de solicitudes, lo que permite que los equipos de atención resuelvan los casos de manera más rápida y eficiente. Además, el sistema centraliza toda la información relevante de la solicitud, lo que permite a los equipos acceder a todo el historial del asociado y ofrecer una solución más precisa y personalizada sin necesidad de buscar en múltiples plataformas. Esto no solo acelera el tiempo de respuesta, sino que también mejora la calidad de las respuestas, lo que lleva a una mayor satisfacción y confianza de los asociados.



3

## Proactividad y seguimiento: más allá de la resolución

La gestión de PQRS no se trata solo de resolver problemas, sino de ser proactivo y asegurarse de que cada solicitud se gestione hasta su resolución final. Un sistema eficiente de gestión de solicitudes, como **PQRcoop**, permite hacer un seguimiento en tiempo real de cada caso. Esto asegura que ninguna solicitud quede olvidada y que todos los plazos se cumplan, lo que ayuda a mantener un servicio eficiente y confiable.

El seguimiento proactivo también involucra mantener a los asociados informados durante todo el proceso. **PQRcoop** permite enviar notificaciones automáticas sobre el estado de la solicitud, lo que reduce la incertidumbre y la ansiedad del asociado. Además, el hecho de que un asociado reciba actualizaciones constantes sobre el progreso de su solicitud demuestra el compromiso de la cooperativa con el servicio al cliente, lo que fortalece la relación y la lealtad.



4

## Personalización de la atención: un toque humano en cada interacción

Aunque la automatización mejora la eficiencia, el toque humano sigue siendo esencial en la gestión de PQRs. Cada asociado es único y tiene necesidades particulares. Un sistema de gestión de PQRs debe ser lo suficientemente flexible como para adaptarse a estas diferencias y ofrecer un servicio personalizado.

Con **PQRcoop**, cada interacción se registra y se almacena en el historial completo del asociado, lo que permite personalizar la atención en futuras solicitudes. Esta capacidad de adaptar las respuestas y soluciones según las necesidades del asociado aumenta la satisfacción y fortalece la relación entre la cooperativa y sus miembros. Cuando un asociado siente que su experiencia es única y que su situación ha sido comprendida en su totalidad, la lealtad hacia la cooperativa se refuerza considerablemente. Además, al personalizar las soluciones, se reduce el riesgo de problemas recurrentes y se mejora la eficiencia del servicio.



5

## Mejora continua basada en datos: aprende de cada solicitud

Una cooperativa que gestiona eficazmente sus solicitudes no solo resuelve problemas, sino que también aprende de ellos. Un sistema de PQRS como **PQRcoop** no solo organiza y clasifica las solicitudes, sino que también genera informes detallados y análisis de datos sobre las solicitudes, lo que permite identificar patrones y áreas que necesitan mejora. Esta capacidad de análisis es clave para la mejora continua del servicio.

Por ejemplo, si se observa que una gran parte de las quejas está relacionada con un servicio o un proceso específico, **PQRcoop** facilita la identificación de esa área problemática. Esto permite a la cooperativa implementar mejoras basadas en datos reales, lo que previene futuros problemas y mejora la experiencia del asociado. Al abordar las áreas de mejora de manera proactiva, las cooperativas pueden optimizar sus procesos y aumentar la satisfacción general.



6

## Cumplimiento normativo y confianza del cliente: seguridad y legalidad en la gestión

Además de mejorar la eficiencia operativa y la satisfacción del cliente, las cooperativas deben asegurarse de que están cumpliendo con las leyes y regulaciones vigentes. Un sistema de gestión de PQRS como **PQRcoop** no solo optimiza el manejo de las solicitudes, sino que también garantiza el cumplimiento de la **Ley 1581 de 2012** sobre la protección de datos personales, asegurando que toda la información de los asociados se maneje de manera segura y conforme a la normativa.

El cumplimiento normativo no solo es fundamental para evitar problemas legales, sino que también contribuye a generar confianza entre los asociados. Cuando los miembros de la cooperativa sienten que su información está protegida y que se cumplen las regulaciones de privacidad, su satisfacción y confianza aumentan. Esto, a su vez, fortalece la relación con la cooperativa y fomenta una mayor fidelidad.



Mejora la satisfacción de tus asociados con



En el mundo competitivo de las cooperativas, la satisfacción del cliente es esencial para el éxito y la fidelización. Al implementar un sistema de gestión de PQRS como **PQRcoop**, las cooperativas pueden asegurar que sus asociados reciban respuestas rápidas, atención personalizada, y un seguimiento constante. Además, con la automatización de procesos, el cumplimiento normativo y la mejora continua basada en datos, **PQRcoop** no solo mejora la satisfacción de los asociados, sino que también optimiza las operaciones internas, fortalece la imagen de la cooperativa y contribuye al crecimiento sostenible.



[www.pqrcoop.com](http://www.pqrcoop.com)





Estrategia<sup>®</sup>  
Segura



# ¿Estás listo para transformar la experiencia de tus asociados?

Solicita una **demostración gratuita de PQRcoop** y descubre cómo nuestra solución puede revolucionar la gestión de solicitudes en tu cooperativa, mejorando la satisfacción de tus asociados y optimizando tus operaciones.

[www.pqrcoop.com](http://www.pqrcoop.com)



## Póngase en contacto

**Teléfono** 604 448 3366

**Celular** 321 259 0120 - 321 258 6306

**Email** [comercial@estrategiasegura.com](mailto:comercial@estrategiasegura.com)

**Ubicación** Medellín - Antioquia, Colombia

