



¿Por qué las Cooperativas necesitan un
**Sistema de gestión
de solicitudes?**

La clave para mejorar la satisfacción del
Asociado y cumplir con la normativa.



PQRcoop





Las cooperativas y entidades del sector solidario juegan un papel crucial en la vida de sus asociados, brindando servicios esenciales y soluciones financieras adaptadas a sus necesidades. Sin embargo, a medida que las cooperativas crecen, y sus asociados se diversifican, el reto de gestionar eficientemente las **Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades (PQRS)** se hace cada vez más complejo. En este contexto, contar con un sistema organizado y automatizado de gestión de solicitudes ya no es una opción, sino una necesidad estratégica.

Las cooperativas que gestionan sus solicitudes de manera manual o dispersa arriesgan la satisfacción de sus asociados y el cumplimiento de las normativas. En cambio, un sistema automatizado no solo simplifica los procesos, sino que también proporciona herramientas clave para mejorar la experiencia del asociado y fortalecer la cooperación a largo plazo.

Este artículo explora las razones principales por las cuales las cooperativas del sector solidario deben adoptar un sistema de gestión de PQRS, y cómo **PQRcoop** puede ser la herramienta esencial para afrontar estos desafíos y asegurar la satisfacción y fidelidad de los asociados.



1

Mejora de la eficiencia operativa

Uno de los mayores desafíos para las cooperativas es manejar el gran volumen de solicitudes que reciben a diario. A medida que las cooperativas crecen, la cantidad de solicitudes de PQRS aumenta, y sin un sistema adecuado para gestionarlas, estas solicitudes pueden perderse o demorarse. La falta de una gestión centralizada de las solicitudes no solo afecta la satisfacción de los asociados, sino que también pone en riesgo el cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos.

La automatización de la gestión de PQRS con un sistema como PQRcoop resuelve este problema de manera eficaz. Este sistema centraliza todas las solicitudes en un único lugar, lo que facilita el seguimiento, la asignación de responsabilidades y la priorización de casos. Los equipos de atención al cliente pueden acceder a todos los datos de manera rápida y sencilla, lo que reduce el tiempo y los recursos necesarios para gestionar cada solicitud. De esta manera, no solo se incrementa la eficiencia operativa, sino que se minimiza la probabilidad de que una solicitud se quede sin atender.

Según un estudio realizado por **Gartner** en 2020, el 58% de las empresas que adoptaron soluciones de automatización vieron un incremento notable en la eficiencia operativa, lo que les permitió reorientar recursos hacia otras áreas estratégicas (Fuente: Gartner, 2020). **PQRcoop** permite que tu cooperativa sea parte de esta estadística, maximizando la productividad y reduciendo el riesgo de errores humanos.



2

Mejora en la satisfacción de los asociados

La satisfacción del asociado es la clave para garantizar la lealtad y el crecimiento de cualquier cooperativa. Sin embargo, cuando las solicitudes no se gestionan de manera adecuada y eficiente, los asociados pueden sentirse desatendidos o incluso frustrados, lo que afecta directamente su percepción de la cooperativa y su disposición a continuar con ella.

Implementar un sistema de gestión de PQRS como **PQRcoop** permite a las cooperativas responder rápidamente a las solicitudes de los asociados. Gracias a la automatización, el sistema clasifica las solicitudes según su urgencia y las prioriza, lo que asegura que los problemas más críticos se resuelvan sin demoras. Este enfoque no solo mejora los tiempos de respuesta, sino que también permite un servicio más personalizado, lo que incrementa la satisfacción de los asociados y refuerza su lealtad.

Un informe de **Zendesk** señala que el 80% de los clientes consideran que la rapidez en la respuesta es un factor determinante para la fidelidad hacia una marca o entidad (Fuente: Zendesk, 2020). **PQRcoop** proporciona las herramientas necesarias para cumplir con estas expectativas y mantener a los asociados comprometidos con la cooperativa.





3

Cumplimiento de normativas y regulaciones

Las cooperativas están sometidas a diversas normativas y regulaciones gubernamentales, muchas de las cuales requieren una gestión adecuada de los datos personales de sus asociados y una atención correcta a las quejas y solicitudes. En Colombia, por ejemplo, la **Ley 1581 de 2012** establece lineamientos sobre la protección de los datos personales, exigiendo que las cooperativas manejen la información de manera segura y conforme a la ley.

Un sistema como **PQRcoop** no solo facilita la gestión de solicitudes, sino que también ayuda a garantizar que la cooperativa cumpla con las normativas legales vigentes. **PQRcoop** incluye funcionalidades avanzadas de seguridad y privacidad que aseguran el manejo adecuado de la información de los asociados, lo que te permite cumplir con todas las regulaciones sin esfuerzo adicional.

De acuerdo con PwC, las organizaciones que implementan soluciones tecnológicas para garantizar el cumplimiento normativo experimentan una reducción del **30% en el riesgo de sanciones legales** (Fuente: PwC, 2021). **PQRcoop** ofrece a tu cooperativa una forma efectiva de reducir riesgos y garantizar el cumplimiento con la legislación local.





4

Reducción de errores y mejora en la toma de decisiones

El manejo manual de las solicitudes puede dar lugar a errores humanos, como la asignación incorrecta de tareas o la pérdida de solicitudes importantes. Estos errores no solo retrasan la resolución de las solicitudes, sino que también afectan negativamente la experiencia del asociado.

Con **PQRcoop**, el margen de error se reduce considerablemente gracias a la automatización de procesos clave, como la clasificación y la asignación de prioridades. Al centralizar toda la información, el sistema facilita la toma de decisiones informadas y basadas en datos reales y en tiempo real. Esto mejora tanto la eficiencia operativa como la calidad del servicio, permitiendo ajustes estratégicos rápidos en los procesos de atención al cliente.

Además, **PQRcoop** genera informes detallados y análisis que permiten a las cooperativas identificar áreas problemáticas o patrones recurrentes en las solicitudes. Esta visibilidad ayuda a tomar decisiones estratégicas para mejorar la calidad del servicio y aumentar la satisfacción de los asociados.





5

Visibilidad y transparencia en el proceso de atención

Los asociados valoran la transparencia en el proceso de atención a sus solicitudes. Sin un sistema adecuado, los responsables de la atención al cliente pueden encontrar dificultades para rastrear el estado de cada solicitud, lo que genera frustración en los asociados.

PQRcoop proporciona visibilidad completa del estado de cada solicitud en tiempo real, permitiendo que tanto el equipo de atención como los asociados puedan ver el progreso de cada caso. Además, el sistema envía notificaciones automáticas a los asociados, manteniéndolos informados sobre el estado de sus solicitudes en cada etapa del proceso. Esto mejora la transparencia, la confianza y la satisfacción de los asociados.





6

Escalabilidad para crecer con la cooperativa

A medida que tu cooperativa crece, también aumentará el número de solicitudes que necesita gestionar. Un sistema manual o disperso no está diseñado para manejar un volumen creciente de solicitudes de manera eficiente. **PQRcoop** está diseñado para ser completamente escalable, lo que significa que puede adaptarse al crecimiento de tu cooperativa sin perder rendimiento ni funcionalidad.

A medida que aumente el número de asociados, **PQRcoop** seguirá gestionando eficientemente un mayor volumen de solicitudes, lo que asegura que tu cooperativa siga ofreciendo un servicio de alta calidad mientras crece. No necesitarás realizar inversiones adicionales en infraestructura, lo que reduce los costos operativos a largo plazo.

PQRcoop

Optimiza y transforma la gestión de PQRS

- 
1. Eficiencia operativa
 2. Satisfacción de asociados
 3. Cumplimiento normativo
 4. Reducción de errores
 5. Transparencia en procesos
 6. Escalabilidad y crecimiento



La Solución Ideal para la Gestión de PQRS



Las cooperativas del sector solidario y financiero necesitan un sistema de gestión de PQRS para manejar eficazmente las solicitudes de sus asociados y cumplir con las regulaciones locales. **PQRcoop** es la herramienta perfecta para mejorar la eficiencia operativa, aumentar la satisfacción del cliente, reducir errores humanos y garantizar el cumplimiento normativo.

Implementar un sistema automatizado de PQRS no solo facilita la gestión de las solicitudes, sino que también permite a las cooperativas adaptarse a sus necesidades cambiantes y crecer de manera eficiente. **PQRcoop** proporciona las herramientas necesarias para mejorar continuamente los procesos y servicios, asegurando que las cooperativas puedan ofrecer un servicio excepcional a sus asociados en todo momento.





Estrategia[®]
Segura



No esperes más para transformar la gestión de PQRS en tu cooperativa

Solicita una **demostración gratuita de PQRcoop** y empieza a mejorar la eficiencia y la satisfacción de tus asociados hoy mismo.

www.pqrcoop.com



Póngase en contacto

Teléfono 604 448 3366

Celular 321 259 0120 - 321 258 6306

Email comercial@estrategiasegura.com

Ubicación Medellín - Antioquia, Colombia

