

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO PARA CEOSCA, CAMILO ALDAO

Realizada en el 3er trimestre del
año
2023



Introducción

Se realiza una encuesta a modo de conocer la opinión del usuario de CEOSCA, la misma esta orientada a completar el trabajo de marketing que se esta llevando a cabo

Datos de encuesta

Universo: 53

Edades: no identificadas

Identidades: no identificadas, se realiza en calidad de anónima.

Enfoque: calidad de atención y de servicios.

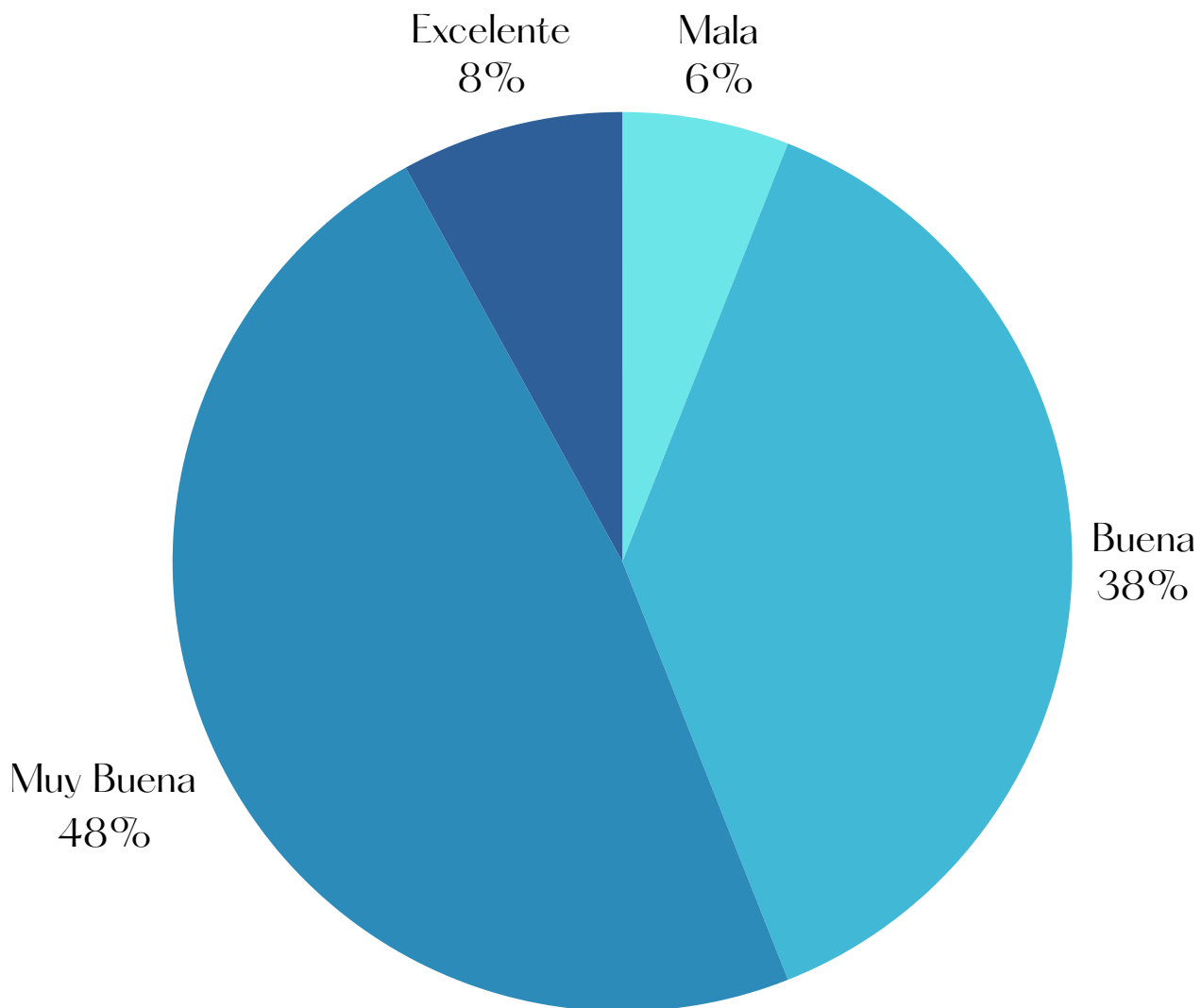
Preguntas:

- 1.- ¿Cómo identificas la atención de CEOSCA?
- 2.-¿Cuáles características consideras mas importantes en la atención?
- 3.- ¿Cómo te informas de las noticias de la cooperativa?
- 4.- ¿Tienes alguna sugerencia para ayudarnos a mejorar?

Al ser una primera experiencia de los usuarios, el universo resulta reducido, igualmente con buen caudal de sugerencias. Se planifican realizar al menos dos encuestas mas en el año 2024, para brindar mayor información de seguimiento del trabajo de RRHH y de MKT, como así también para mayor caudal informativo al Consejo y Gerencia para sus proyectos y planificación estratégica.

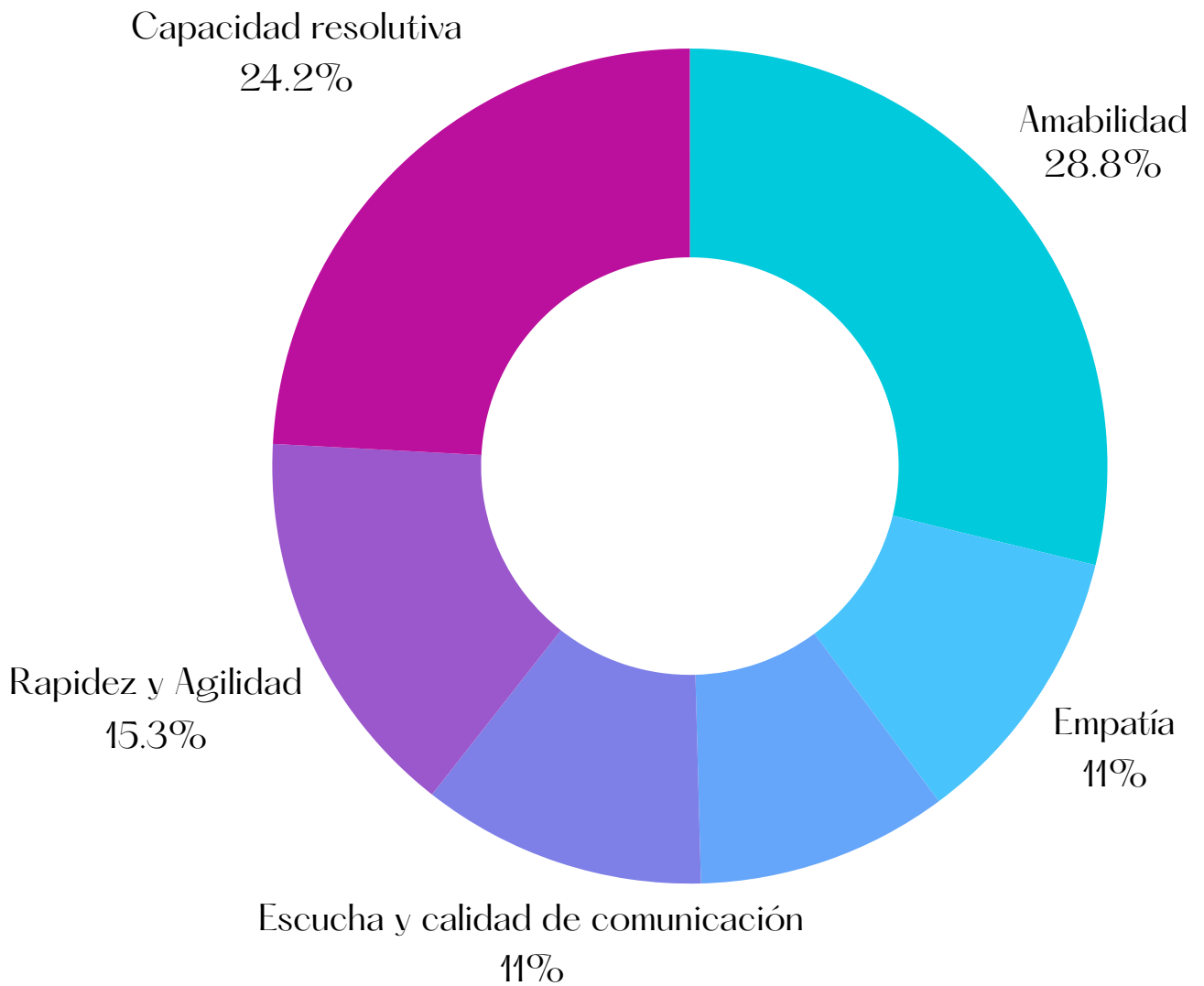
Respuestas (valoración)

1. ¿Cómo identificas la atención de CEOSCA?
Se puede elegir una sola opción.

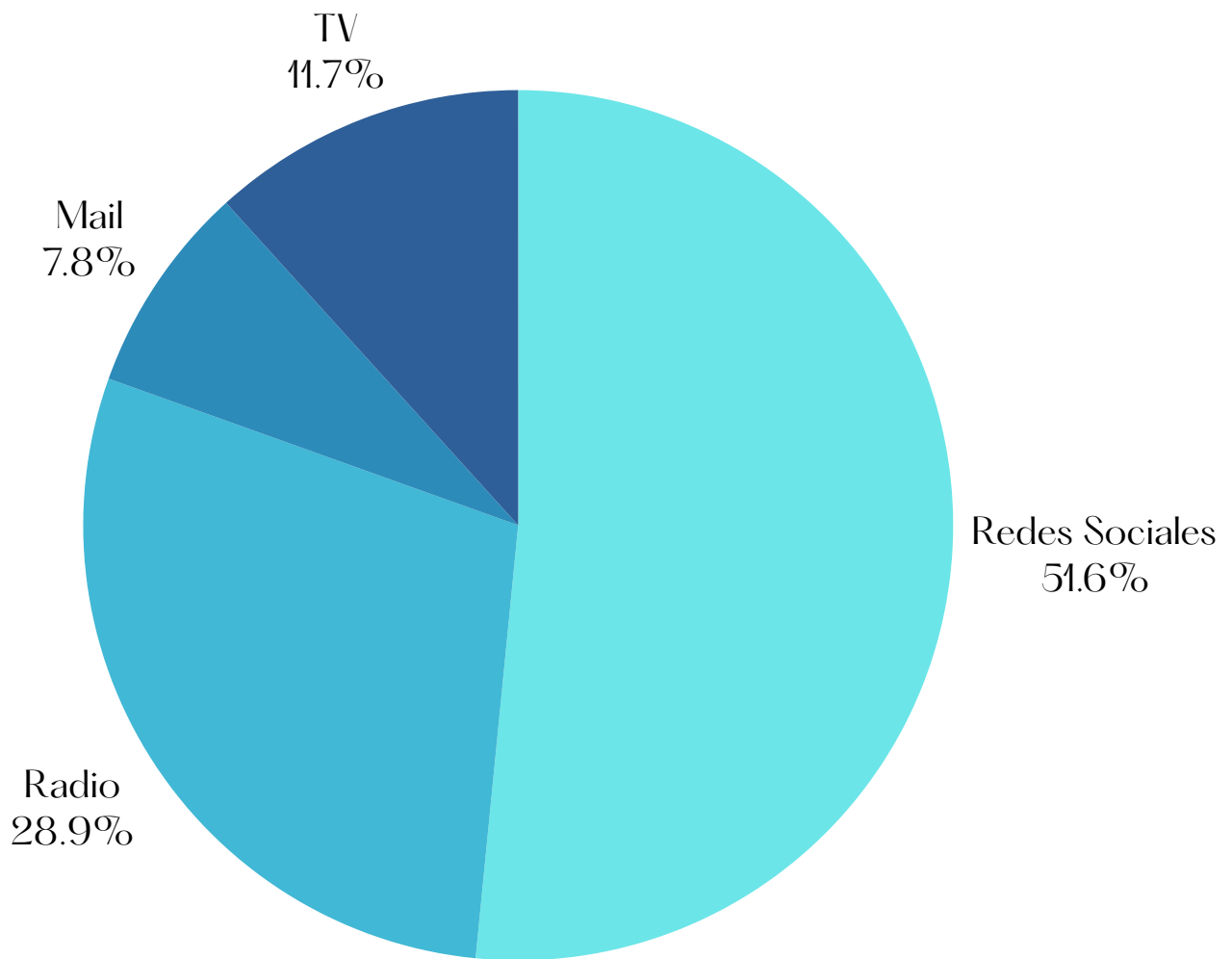


2.

¿Cuales características consideras mas importantes en la atención? Pueden elegir varias opciones.



3. ¿Cómo te informas de las noticias de la Cooperativa?
No hay opciones en la pregunta, el usuario responde a elección.



4. ¿Tienes alguna sugerencia para ayudarnos a mejorar?

Críticas constructivas para prestar atención:

- Que no haya tantos cortes de internet y de energía. Y avisar cuando se realizan los cortes y de la duración de los mismos (8)
- Canales televisivos de Rosario, al menos uno.
- Sacar fibra óptica que el servicio es malo, poner el teléfono fijo con internet.
- Son muy amables pero resuelven poco, sobre todo el sector administración.
- Ante la escasa participación del socio, implementar estrategias para incentivar la comunicación, ej: encuestas, informar las fechas de vencimiento, otros. Continuar intensificando la comunicación de lo que proyecta la cooperativa, de lo que se hace y lo que se esta comenzando o en carpeta.
- Wifi, mejorar el servicio de internet, velocidad y corte. (8)
- Mejorar servicio de TV se tilda continuamente, sobre todo los canales altos. (6)
- En los canales AYN, TNT, UNIVERSAL, se ve en forma discontinua las mismas series. Deberían tener otra opción.
- El cable es malo, y no paran de aumentar.
- Falta de control y avisos sobre las facturaciones.
- Falta aviso si resuelven el reclamo.
- Mejorar el servicio de traslados para pensionados y jubilados.
- Fortalecer el canal de tv y radio de la cooperativa con mayor programación local.
- Mayor información por mail a cada socio.



Críticas constructivas motivadoras

- El personal es perfecto, pero faltan recursos desde la cooperativa.
- Todo muy bueno y muy conforme. (4)
- Están trabajando correctamente y acompañando a la población de la mejor manera posible en un momento difícil.
- Continuar educando en cooperativismo.
- Que inviertan en lo que sea para que la cooperativa siga adelante.
- Gerencia muy bien y también algunos empleados de administración.

Cordialmente.

VM/CBA, enero 2024.
