

Rendición de cuentas 2023

PILOTEAMOS
UNO A UNO
HACIA EL ÉXITO



 **Coope Ande**



Mensaje Presidente del Consejo de Administración

Saludos cordiales y agradecimiento sincero a los asociados (as) y a todas las personas que comulgan principios y valores de solidaridad, ayuda mutua y cooperación. Ustedes permiten con su apoyo y confianza, el cumplimiento de los objetivos financieros, sociales y ambientales que Coope Ande se plantea como estrategia de trabajo.

De esta manera, Coope Ande refuerza el principio de cumplimiento de rendición de cuentas, ante el máximo organismo de la Cooperativa.

Una breve reflexión preliminar:

El mundo y Costa Rica han sufrido el agobio de un escenario complejo en el campo de la paz, la salud, los cuales repercutieron en los aspectos financieros, económicos y sociales.

La empresa cooperativa no fue la excepción. Sin embargo, estos acontecimientos negativos sirvieron de motivación para que Coope Ande realizara esfuerzos extraordinarios para ayudar a sus asociados a mitigar esas situaciones adversas, las cuales se acentuaron con indicadores macroeconómicos y algunas decisiones de legislación nacional. La inflación, el tipo de cambio, la mor

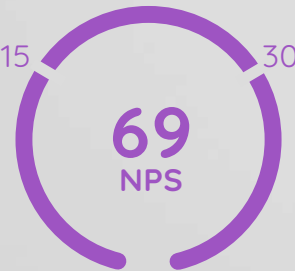
e. Experiencia al asociado

Voz del asociado.

Encuestas de satisfacción del servicio.

1. **Encuesta transaccional:** es la encuesta que los asociados llenan una vez que terminan con su trámite en las agencias. Para el 2023 se registró un total de once mil doscientas cuarenta y seis respuestas (11246) con los siguientes resultados:

NPS: Nivel de recomendación
Meta para el 2023: 45 puntos



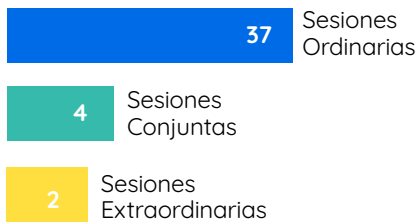
CSAT: Nivel de satisfacción
Meta para el 2023: 90%



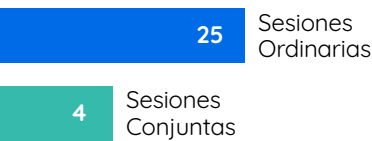
Nuestros principales indicadores de gestión y Órganos Sociales

A continuación, se presenta la cantidad de sesiones realizadas por los diferentes Órganos Sociales y Comités al 31 de diciembre del 2023.

Consejo de Administración



Comité de Vigilancia



Comité de Educación y Bienestar Social



Sugerencias recibidas por agencia:

Distribución de sugerencias por Agencias

Agencia	Cantidad	% por agencia
AGENCIA DE ALAJUELA	46	20%
AGENCIA DE HEREDIA	45	20%
AGENCIA DE SAN JOSÉ	27	12%
AGENCIA DE CARTAGO	20	9%
AGENCIA DE DESAMPARADOS	16	7%
AGENCIA DE GUADALUPE	12	5%
AGENCIA DE ESCAZÚ	10	4%
AGENCIA DE LIMÓN	8	3%
AGENCIA DE TORRE MERCEDES	7	3%
AGENCIA DE PUNTARENAS	6	3%
AGENCIA DE CIUDAD NEILLY	6	3%
AGENCIA DE LIBERIA	6	3%
AGENCIA DE QUEPOS	4	2%
AGENCIA DE GUÁPILES	3	1%

