

Espacio patrocinado por **COMEDAL**

# COMEDAL: CALIDAD Y TRANSPARENCIA AL SERVICIO DE LOS MÉDICOS

Una cooperativa de ahorro y crédito en pleno crecimiento, que ofrece atractivas tasas de interés.

Con 53 años en el mercado colombiano, Comedal se caracteriza y se destaca entre las cooperativas como la única exclusiva del gremio médico, buscando siempre la calidad en la prestación de sus servicios y satisfacer las expectativas de sus usuarios.

Según Ricardo Álvarez García, gerente de Comedal, “la cooperativa trabaja con la premisa de prestar a los intereses más bajos posibles del mercado, al mismo tiempo que ofrece una tasa de captación competitiva. Esta ventaja que la diferencia de otras cooperativas del sector, permite a los médicos que utilizan nuestros servicios rentabilizar su inversión y obtener créditos con menores tasas que las ofrecidas por el sector financiero tradicional”.

Los números lo confirman, pues de acuerdo con Comedal en los últimos dos años la cooperativa ha incrementado sus ingresos operacionales en un 70% y sus activos pasaron de 106.000 millones en el 2014 a casi 170.000 millones en el 2016, demostrando el gran crecimiento que viene presentando y la confianza que genera entre sus asociados.



Fotos: Alejandro Rojas

La atención a los asociados realizada por personal capacitado ha impactado positivamente los indicadores de calidad.

Tan solo en los tres primeros meses de este año Comedal ha crecido casi un 19% en sus ingresos operacionales, superando la meta esperada según sus indicadores presupuestales, lo que viene a apoyar la consolidación de la cooperativa en el gremio médico.

Otro dato interesante es el crecimiento que ha logrado su base social en los últimos tres años, pasando de 5.000 asociados a más de 7.200, casi un 50% más de lo conseguido en sus primeros 50 años de funcionamiento (Ver gráfica).

En cuanto a la morosidad de la cartera las cifras demuestran que Comedal es un valor sólido y seguro,

## COMEDAL

La mejor opción financiera del gremio médico

Desde abril de este año, Ricardo León Álvarez García es el Presidente de la Asociación Antioqueña de Cooperativas. El gerente de Comedal fue elegido para liderar Confecoop en el fortalecimiento y crecimiento del modelo solidario en el departamento.



pues su cartera se ha hecho más eficiente en los últimos años, cerrando marzo del 2016 en un 3.81%, lo que representa 27 puntos básicos menos que en el mismo mes del 2015; números mucho

menores que las del sector financiero que están por encima del 5%.

Álvarez asegura que este auge empresarial se debe “a la gran credibilidad que tenemos entre nuestros aso-

ciados, lo que nos da mayor movimiento, también al posicionamiento que hemos alcanzado en el mercado, a las mejoras que estamos presentando en nuestros procesos y al fortalecimiento del

talento humano que se refleja en un buen clima laboral y una excelente calidad en la atención”.

### PROYECTO DE EXPANSIÓN

Aunque la sede principal de Comedal está en Medellín, desde hace diez años comenzaron un proceso de dispersión geográfica que los llevó a tener presencia en Bogotá (hoy con más de 1400 asociados) y Rionegro (con 118). Hace dos años abrieron en Barranquilla (631 asociados) y hace poco más de un año llegaron a Valledupar, donde ya cuentan con más de 100 asociados.

En cuanto a sus proyectos de expansión Ricardo Álvarez declara que “Inauguraremos sede en Pereira a finales de este mes, con importantes expectativas de crecimiento, pues pretendemos que esta ciudad se convierta en el punto de impulso para todo el eje cafetero. También vamos a trasladar nuestra antigua sede de El Poblado para un local de 190 m2 en el edificio Milla de Oro, donde no solo atenderemos a nuestros usuarios sino que les brindaremos espacios de lectura y actividades culturales para nuestros asociados”.

“Para el próximo año tenemos contemplado en nuestro plan de desarrollo llegar a dos ciudades más, aunque todavía estamos estudiando las localizaciones, lo más probable es que abramos en Bucaramanga y Montería. Así estaremos presentes en siete ciudades del país”.

## Calidad, la base de su éxito

Ricardo Álvarez asegura que “Algo de lo que nos sentimos supremamente orgullosos, sobre todo desde el punto de vista organizacional interno, es todo el trabajo que venimos haciendo en calidad, entendida como atender al asociado en todos sus requerimientos para que se sienta cada vez más satisfecho al utilizar nuestros servicios”.

Es por esto que en Comedal realizan un control y evaluación permanente de la satisfacción de sus clientes, y mensualmente hacen un análisis riguroso sobre las cuatro características que la cooperativa ha identificado como funda-

mentales para la prestación de sus servicios: Agilidad, claridad, calidez y confianza.

Para Álvarez “cada uno de ellos es fundamental para la entrega de un producto

adecuado, por eso las hemos catalogado como variables indispensables de nuestra política de calidad”. La encuesta se aplica a los asociados que utilizan los servi-

cios de la cooperativa y los resultados muestran que el 96.5% califican como muy buena la agilidad, el 97.2% le asignan este valor a la claridad, el 99.1% a la calidez y el 98.3% a la confianza, lo que demuestra el alto nivel de satisfacción de los médicos que forman parte de Comedal.

Para validar estos resultados, una firma externa realiza anualmente una encuesta aleatoria y estratificada entre todos los asociados, tanto los que usan la atención personalizada como la web y los que no han utilizado ningún servicio. En los resultados de la última investigación entregados en marzo, se evidencia como el 99.5% de los



Los médicos pueden usar los servicios en la dirección [www.comedal.com.co](http://www.comedal.com.co)

asociados recomendarían a la Cooperativa a otros colegas.

En cuanto a calidad, a finales de abril recibieron la recertificación de ICONTEC, firma que resalta aspectos positivos de Comedal en di-

reccionamiento estratégico, servicios financieros, educación cooperativa, cultural y social, gestión comercial y de mercadeo, de infraestructura, de comunicaciones y la gestión del talento humano.

