

## OFICINA COMERCIAL Y DE MERCADEO

**RESPUESTA FORMULARIO FURAG N°: 205 - ¿Cuenta la entidad con herramientas que le permitan detectar y analizar las necesidades de los grupos de valor a fin de mejorar su satisfacción?**

- a. **Herramientas que permitan detectar y analizar las necesidades de los grupos de valor a fin de mejorar su satisfacción:** Si, la entidad cuenta con un Sistema Centralizado de Atención CRM Cosmos del cual se extraen diferentes informes que dan lugar al análisis en pro de la satisfacción de los grupos de interés.  
<http://cosmos.icetex.local/CRM/>

