

# Informe de Encuesta Satisfacción del cliente 2021

PARTICIPACIÓN CIUDADANA





**1**

UEN ANIMALES DE  
PRODUCCIÓN



**2**

UEN AGRÍCOLA



**3**

UEN ANIMALES DE COMPAÑÍA

# Encuesta satisfacción del cliente

Dando cumplimiento a los lineamiento de Función Pública, respecto a participación ciudadana y acceso a la información, se realizó una encuesta a los clientes de cada una de las Unidades Estratégicas de Negocio para conocer sus opiniones y generar acciones de mejora.



# Proceso

Para llevar a cabo cada una de las encuestas se siguió el siguiente proceso

SIGUIENTE



**1**

PLANEACIÓN



**4**

DIVULGACIÓN



**2**

ESTRUCTURACIÓN



**5**

ANÁLISIS DE RESULTADOS



**3**

CONSTRUCCIÓN



**6**

CONCLUSIONES



1

Teniendo en cuenta las necesidades de diferentes áreas se integraron categorías que generan valor.

2

Los temas hacen parte de los requerimientos definidos por Función Pública.

3

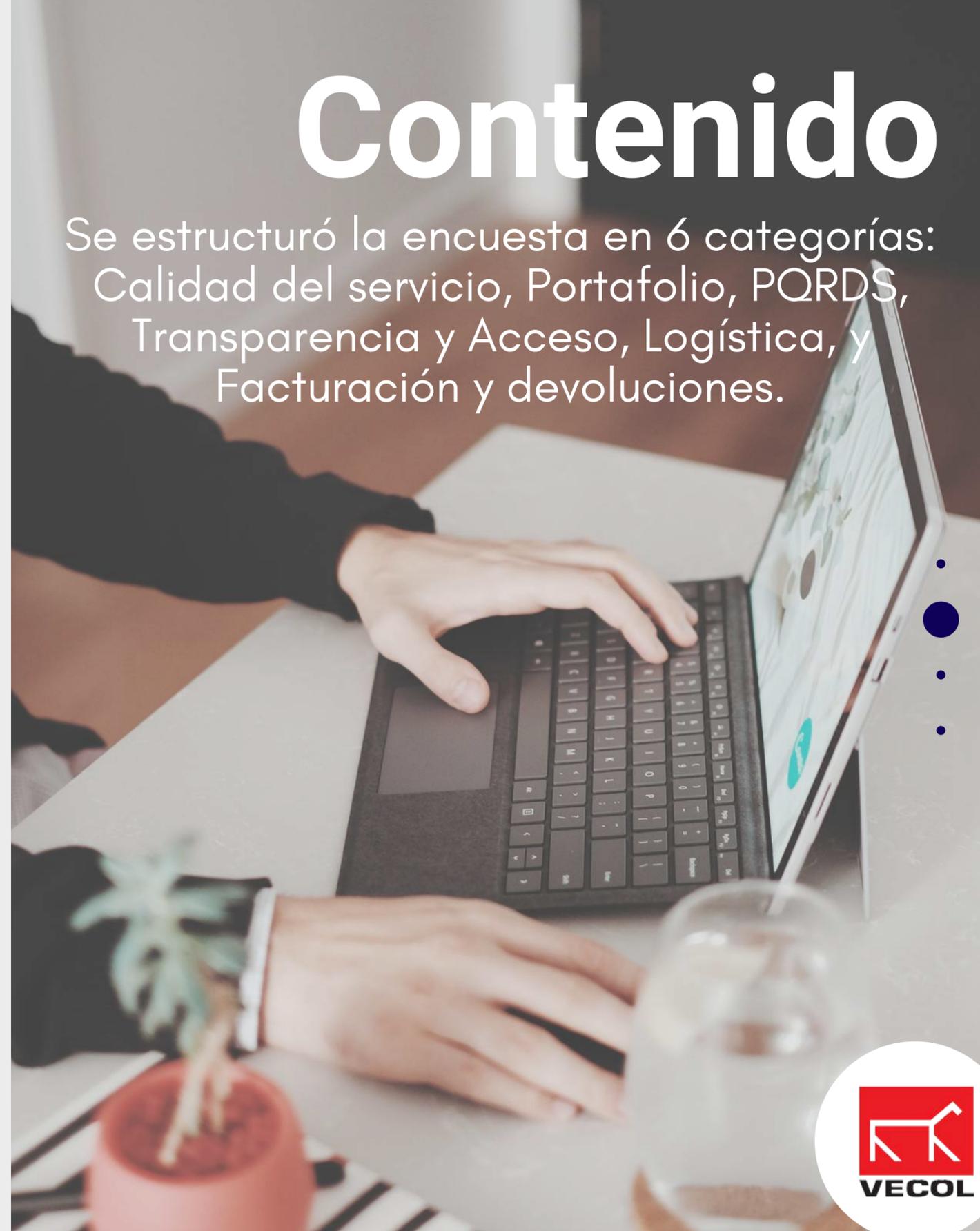
Participó en el proceso de construcción, el comité de Arquitectura y Gobierno Corporativo, varios integrantes del área comercial.

4

Contenía preguntas de selección y abiertas, para obtener mayor información.

# Contenido

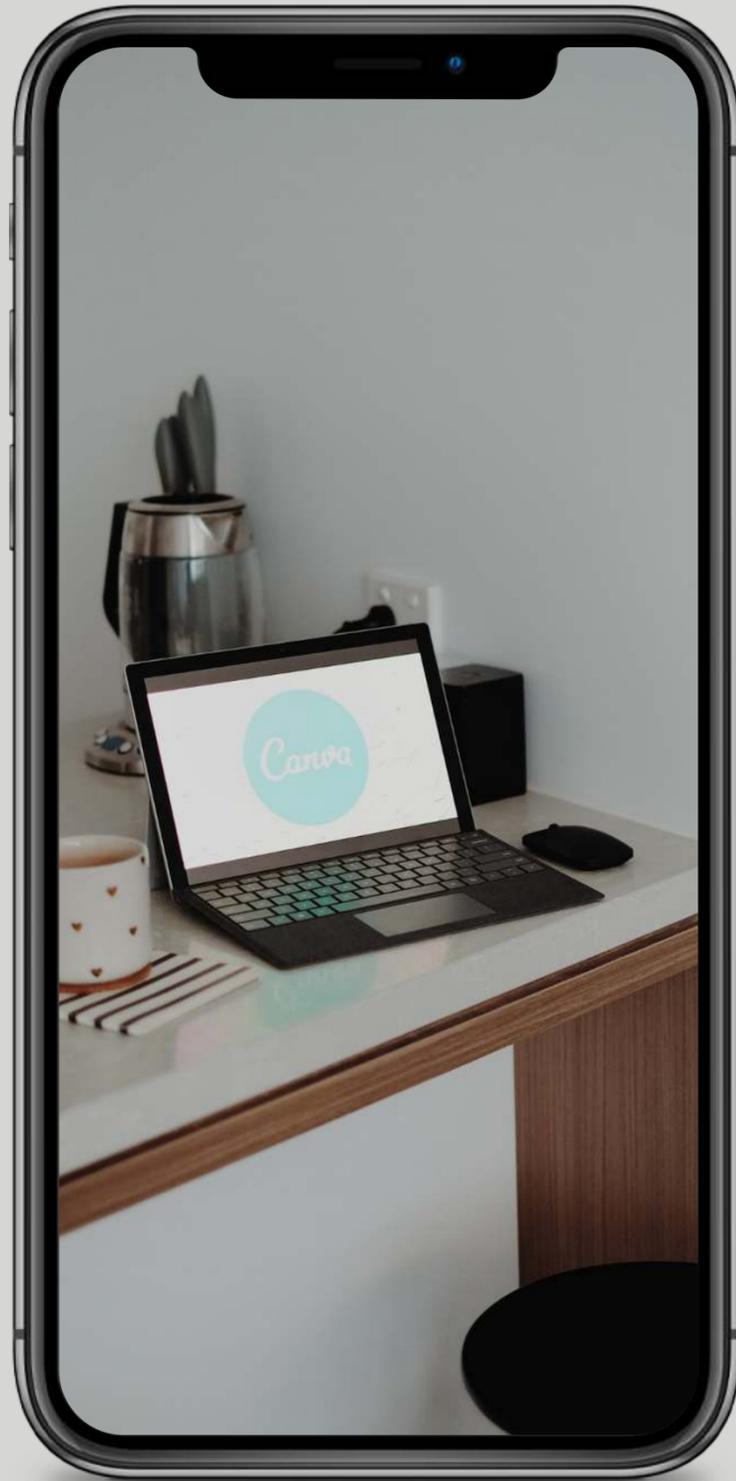
Se estructuró la encuesta en 6 categorías: Calidad del servicio, Portafolio, PQRDS, Transparencia y Acceso, Logística, y Facturación y devoluciones.



# Medio de difusión

**La encuesta se generó en Google Forms y se compartió con los clientes por: correo electrónico, WhatsApp y personalmente. A través del correo corporativo, Comunicaciones y la fuerza de ventas.**





Se crearon invitaciones para resolver cada una de las encuestas, las cuales fueron enviadas de forma digital.



# Invitaciones encuesta

## SU OPINIÓN ES **MUY IMPORTANTE** PARA NOSOTROS

Lo invitamos a diligenciar una  
**corta encuesta.**

El objetivo es conocer su  
experiencia con nosotros y  
generar acciones de mejora.

Para diligenciar la encuesta

**DE CLIC EN  
EL LINK**



## SU OPINIÓN ES **MUY IMPORTANTE** PARA NOSOTROS

Lo invitamos a diligenciar una  
**corta encuesta.**

El objetivo es conocer su  
experiencia con nosotros y  
generar acciones de mejora.

Para diligenciar la encuesta

**DE CLIC EN  
EL LINK**



## SU OPINIÓN ES **MUY IMPORTANTE** PARA NOSOTROS

Lo invitamos a diligenciar una  
**corta encuesta.**

El objetivo es conocer su  
experiencia con nosotros y  
generar acciones de mejora.

Para diligenciar la encuesta

**DE CLIC EN  
EL LINK**



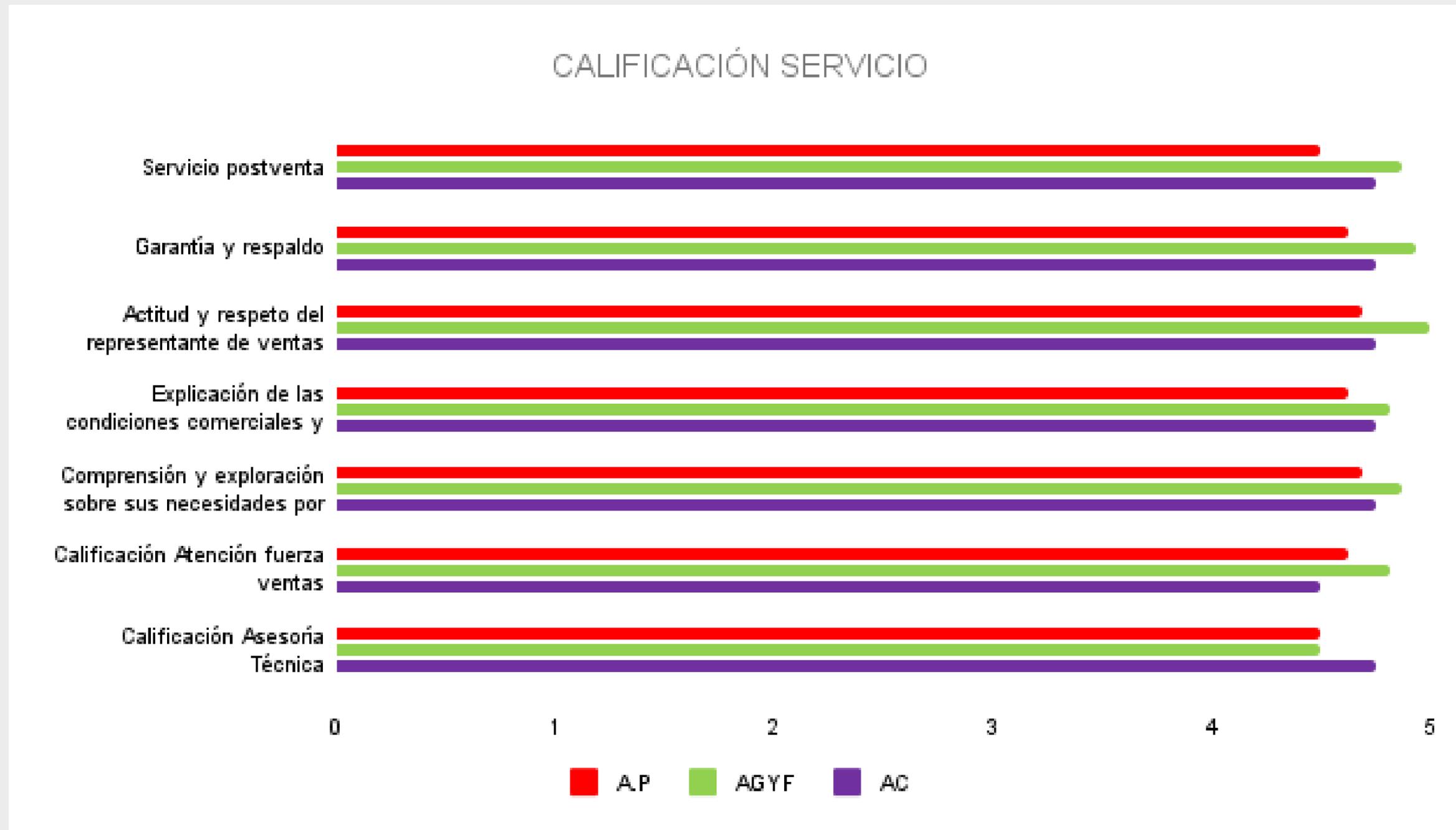
INFORME ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CLIENTES

# Resultados

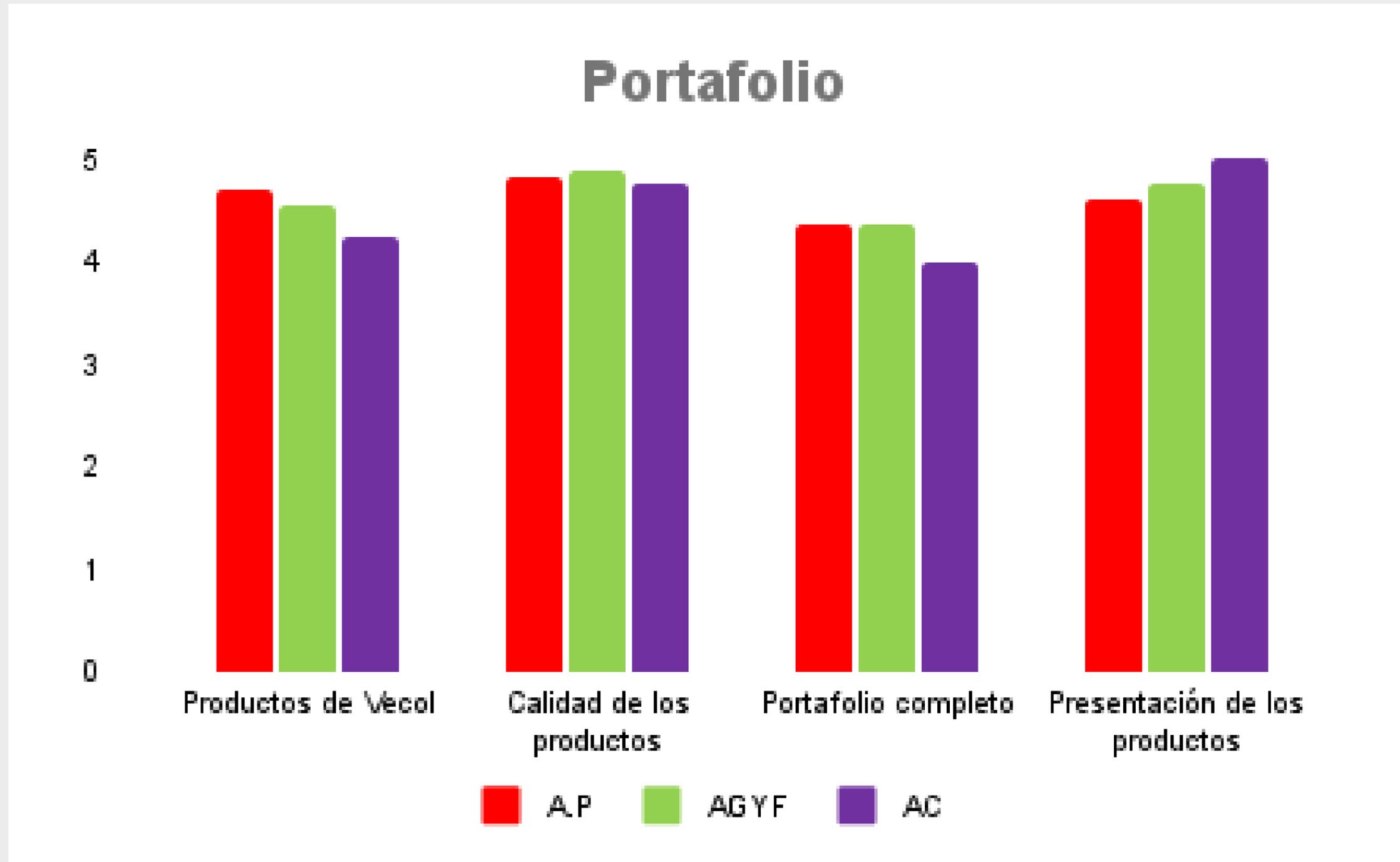
SIGUIENTE



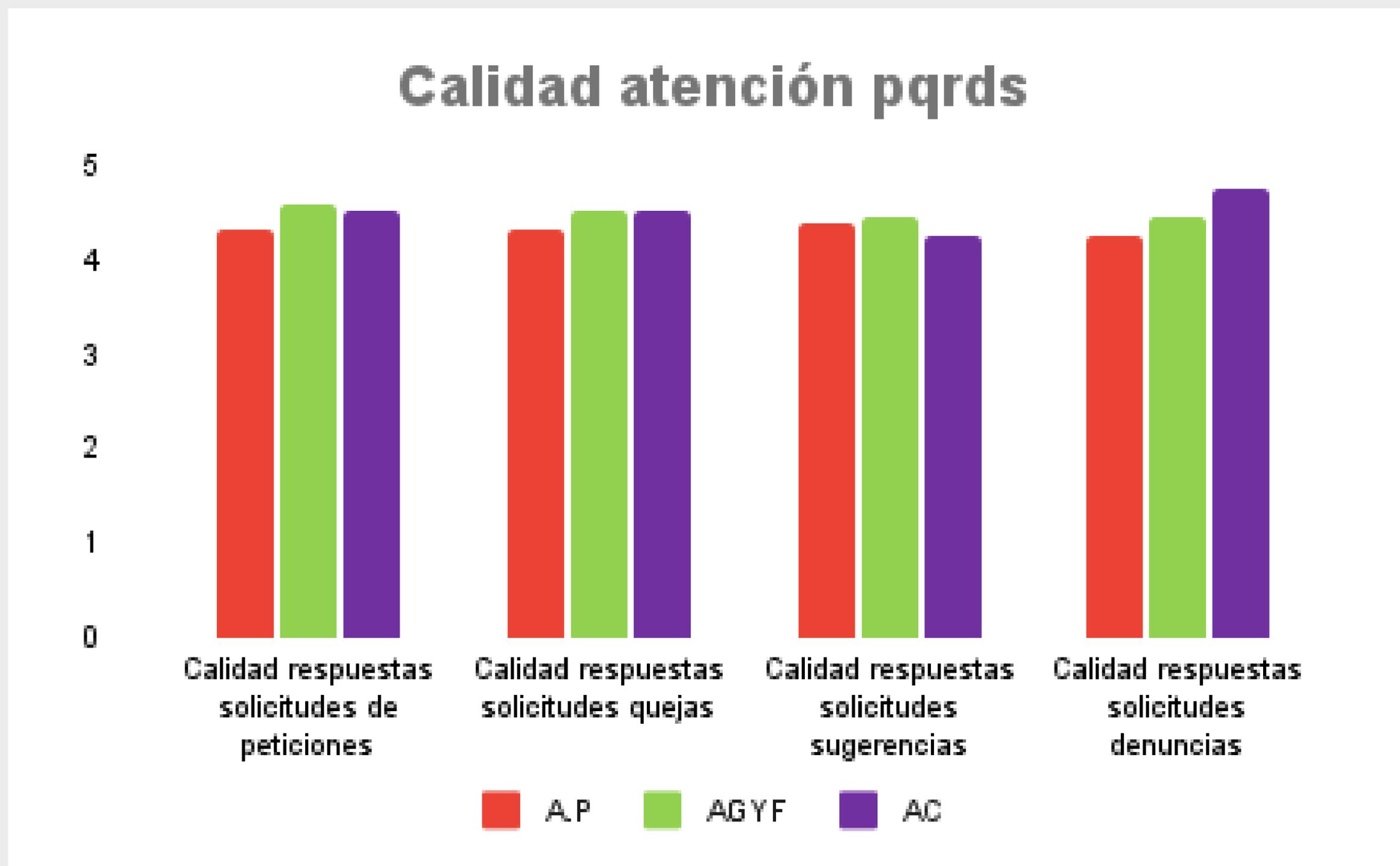
## Calificación del Servicio



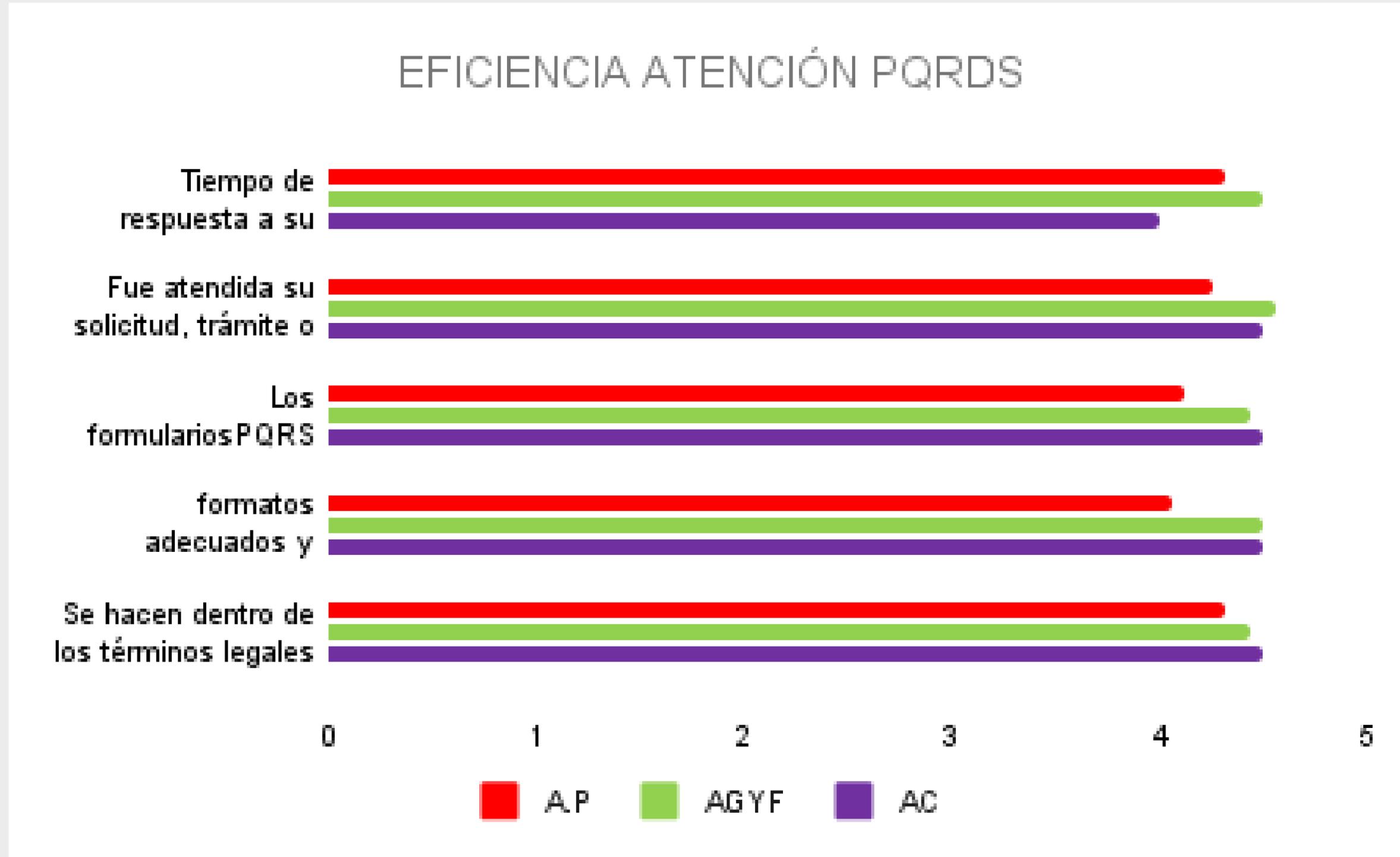
## Portafolio



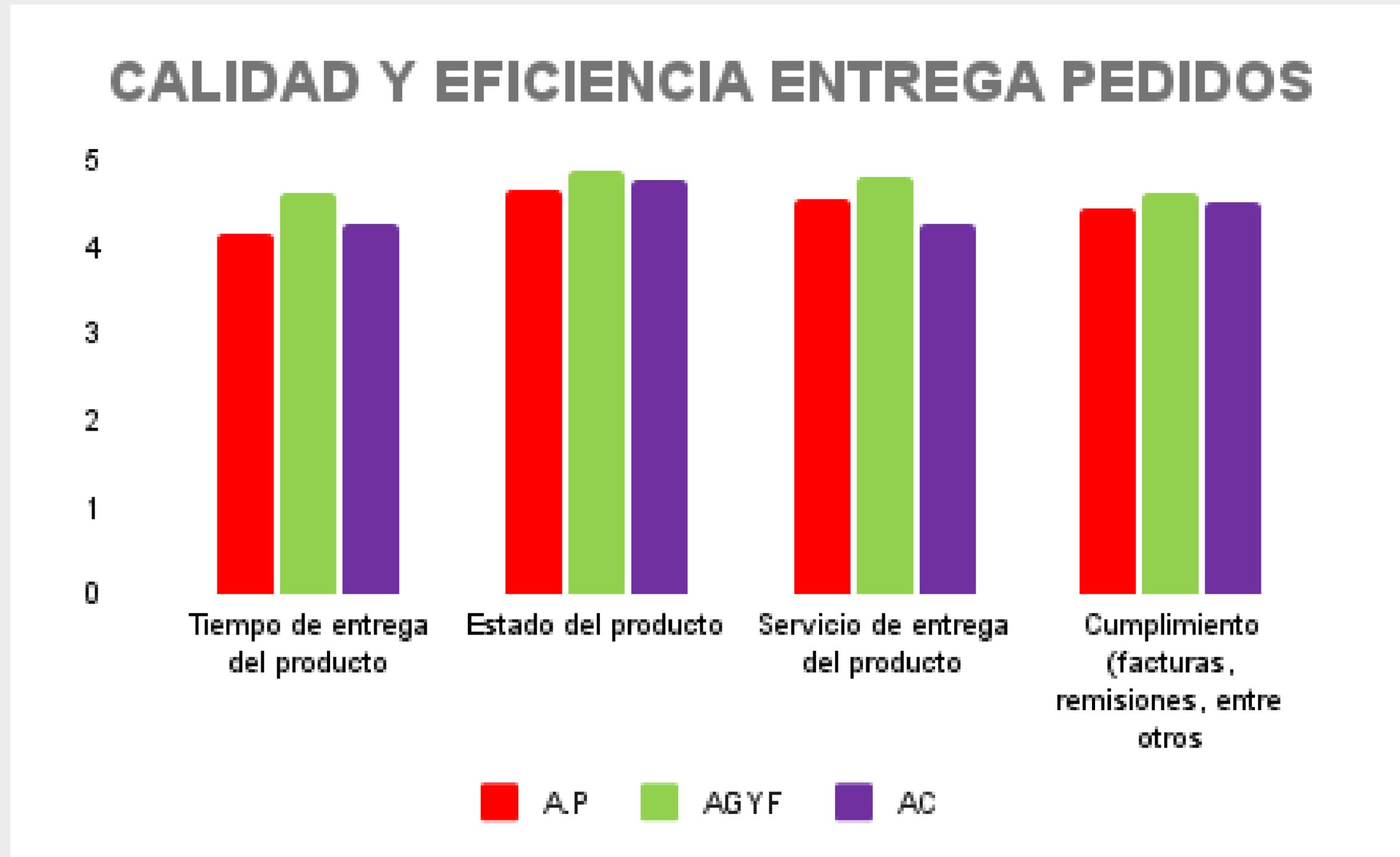
## ● Calidad de atención PQRDS



## ● Eficiencia de atención PQRDS



## ● Calidad y Eficiencia en entrega de pedidos



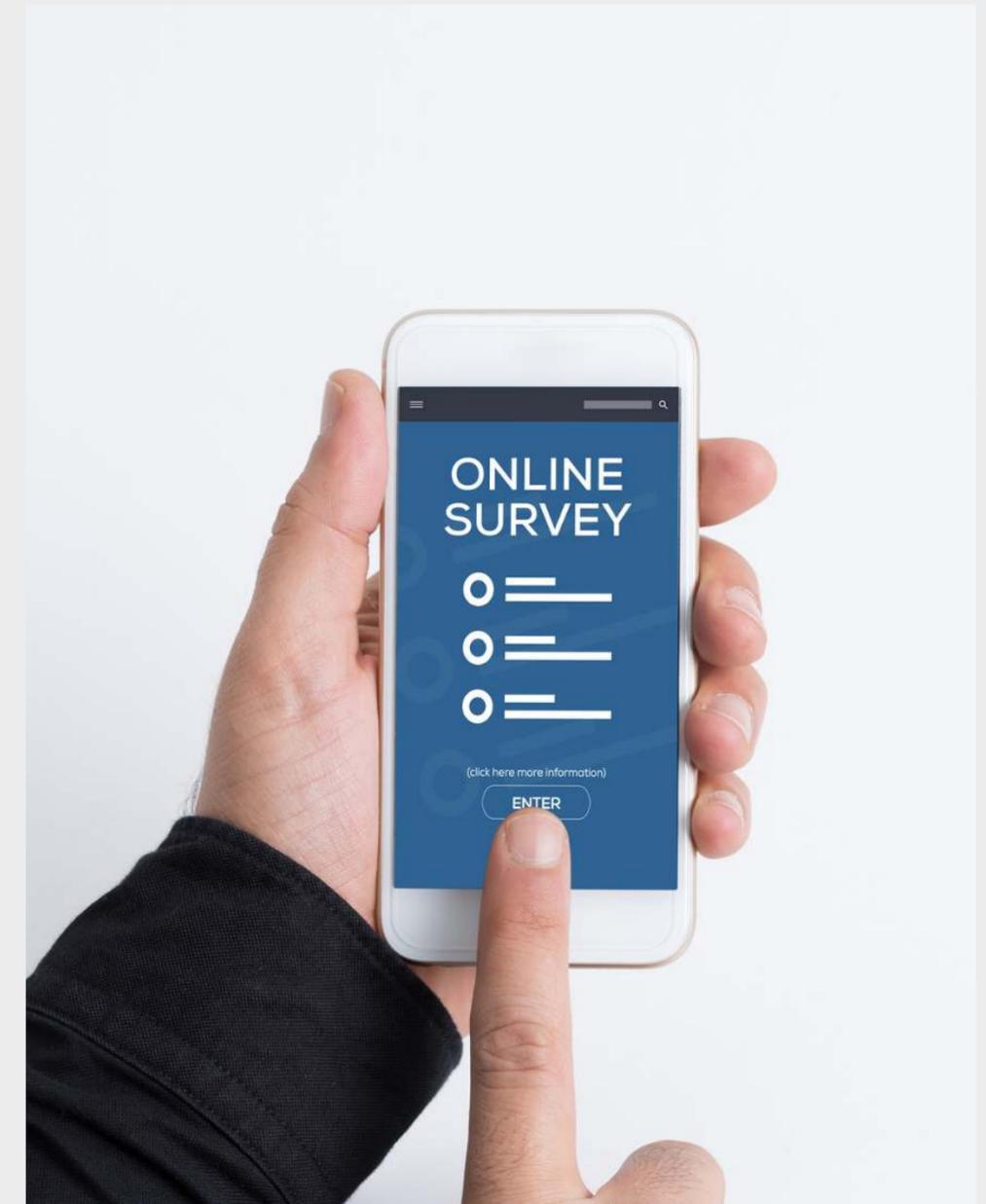
# Conclusiones

SIGUIENTE



Teniendo en cuenta las opiniones de los clientes de cada UEN, se establecen acciones de mejora en las diferentes categorías evaluadas.

Estas son los comentarios textuales de algunos de nuestros clientes.



## ● Recomendaciones para fortalecer nuestros servicios

Recomendaciones para fortalecer nuestros servicios
tener mayor disponibilidad de biológico triple
EL ENVASE DE LOS PRODUCTOS, EL VIDRIO SE ROMPE FACILMENTE
Bajarle un poco los precios a la medicinas
menor tiempo de respuesta en solicitudes
Están trabajan bien
comunicacion efectiva
mejorar en facturación
que contrataran un promotor para que le colabore al representante de ventas
Demanda de campo
Realizar más campañas conjuntas con el distribuidor
Logística
Precios
Manteniendo productos
Ilustración al usuario final con mayor frecuencia.
Asesoría técnica
Brindar acceso a todo el portafolio de la empresa
Mejorar el tema de inventarios, mucho producto se escasea y se demora en volver a llegar
Dar respuesta inmediata a los requerimientos de entrega de productos, debido a que se hacen devoluciones por que los pedidos enviados por Vecol llegan con fechas inferiores a un de vencimiento.
AMPLIAR LOS CANALES DE COMUNICACION
La información de seguimiento de los despachos. Por ejemplo número de guía y transportadora asignada.
Canales de comunicacion.
Oportunidad de respuesta del representante de ventas



- **¿Cuáles canales de servicio al cliente son los que más usa y cuáles quisiera que Vecol implementara?**

¿Cuáles canales de servicio al cliente son los que más usa y cuáles quisiera que Vecol implementara?

Llamadas, chatear, email

Redes sociales

Llamadas telefónicas y WhatsApp

Atención directa y personalizada

Llamadas telefónicas

mas redes sociales



## ● ¿Qué temas o qué contenido le gustaría encontrar en nuestra página o en nuestras redes sociales?

¿Qué temas o qué contenido le gustaria encontrar en nuestra página o en nuestras redes sociales?
Discusión de portafolio y manejo de cultivos
Actualidad del sector
Innovación
Videos de trabajos en la zona
Información sobre productos
Investigación, y, nuevos productos.
Asesorías
Fichas técnicas en pdf de los productos
EDUCATIVOS
PEQUEÑAS ESPECIES
Muchos descuentos
temas educativos
actualidad en el agro y mascotas



**Buenas prácticas**

**Acciones de mejora**



Teniendo en cuenta las opiniones de la ciudadanía vamos a continuar manteniendo las buenas prácticas y vamos a desarrollar acciones para brindar atención a las solicitudes.

- Servicio al cliente

- Portafolio

- PQRDS

- Entrega productos





**ANIMALES DE  
PRODUCCIÓN**



**AGRÍCOLA**



**ANIMALES DE  
COMPañÍA**



¡Gracias!

