

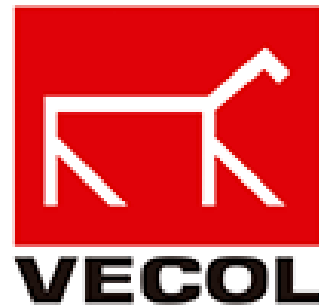


# Informe Encuesta Satisfacción del Cliente

---

Participación Ciudadana

Resultados 2023



# Encuesta de Satisfacción del Cliente

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



**UEN Animales de Producción**

**UEN Agrícola**

**UEN Animales de Compañía**



**Empresa**

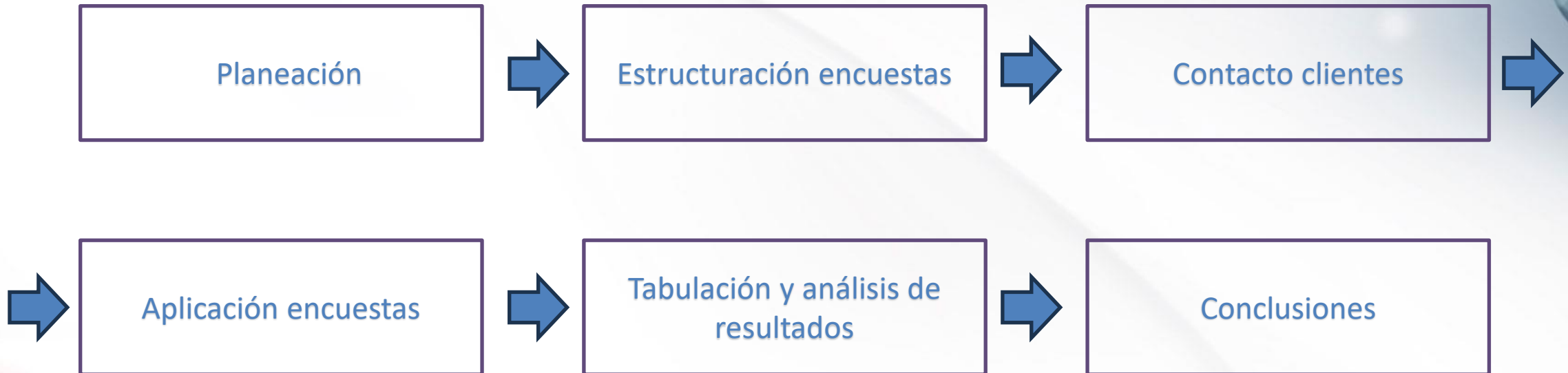
# Objetivo

- Medir los estándares de servicio amabilidad y calidez para la atención al cliente.
- Evaluar el mecanismo de atención: PQRDS, página WEB, atención vía telefónica y de manera presencial. Tiempos de respuesta a PQRDS.
- La entidad determina, recopila y analiza los datos sobre la percepción del cliente o usuario, con respecto a los productos o servicios ofrecidos y si estos cumplen sus expectativas.
- Evaluación de la calidad de los productos, tiempos de entrega, etc.



## Proceso

Para llevar a cabo cada una de las encuestas se siguió el siguiente proceso a través de una empresa de investigación de mercados



# Ficha técnica



## Técnica

Encuestas Telefónicas o Online con seguimiento de 25min con enlace único para hacer seguimiento.



## Target

Dueños, Gerente general, o en su defecto, encargado de la las compras de productos agrícolas y veterinarios.



## Marco muestral

Bases de datos del cliente.



## Muestra

**91** encuestas en 60 municipios a nivel nacional

# Resultados Corporativos

---

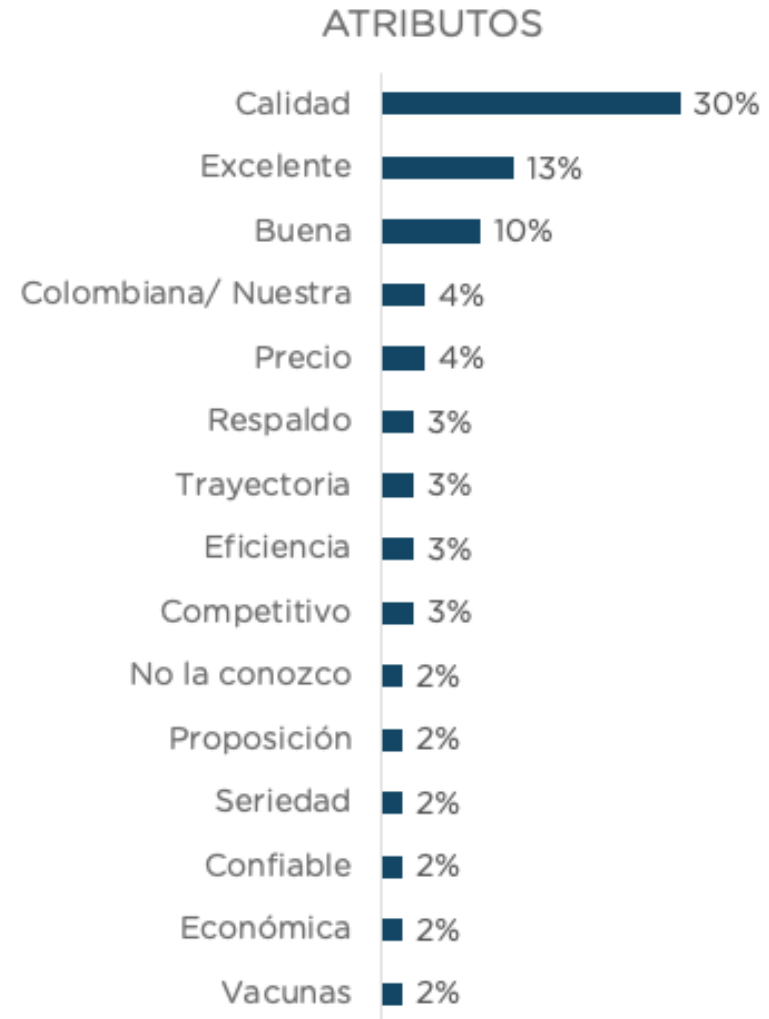




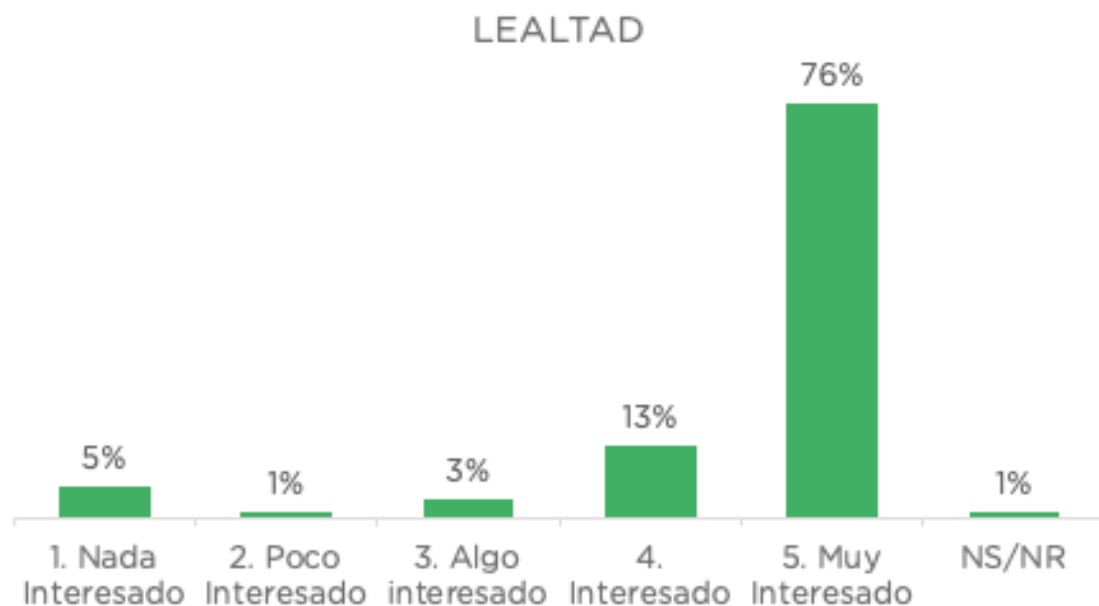
## Asociaciones con VECOL



- A los participantes se les pidió que definiera la marca VECOL en una palabra.
- Las primera 3 palabras más mencionadas tienen que ver con **Calidad y desempeño**.
- En seguida aparece el **Origen colombiano**, y referencia al **Precio**.



F1. Hablemos específicamente de la marca de productos veterinarios VECOL. Por favor, de lo que usted conozca o ha oído mencionar, defínala en una sola palabra: (ESPONTANEA, RESPUESTA ABIERTA)



- En una escala de 1 a 5, los participantes dieron una calificación de 4,54 a si estaban interesados en continuar siendo clientes de VECOL.
- Esto corrobora que en general la **satisfacción es alta**, y que si bien hay temas que mejorar, no son tan importantes como para abandonar al proveedor.

F5. En una escala de 1 a 5, donde 1 es Nada Interesado y 5 es Muy Interesado, ¿Qué tan interesado está en continuar siendo cliente de VECOL? (RU).





# Atributos específicos de VECOL

Oferta de valor



## Evaluación atributos - Oferta de Valor



- Todos los atributos calificados obtuvieron notas entre 4.0 y 4.8, lo cual es bueno, pero también hace pensar que **los participantes pueden no utilizar la parte baja de la escala.**
- **Eficacia y calidad de los productos** es uno de los 3 atributos mejor calificados: Los clientes directos creen que los productos de Vecol son buenos.
- Y al final aparecen dos atributos con calificación de 4,2 relacionados con **condiciones comerciales, incluyendo precio.**
- Y de últimas se encuentra la **Innovación del portafolio** que el peor evaluado.

F2. Por favor considere la siguiente escala de 1 a 5, donde 1 es Muy Malo y 5 Muy Bueno. Cómo califica a la marca VECOL con respecto a:



# Atributos específicos de VECOL

Oferta de valor



## Evaluación atributos - Oferta de Valor



- No hay diferencias estadísticamente significativas entre las evaluaciones de los 3 segmentos.

F2. Por favor considere la siguiente escala de 1 a 5, donde 1 es Muy Malo y 5 Muy Bueno. Cómo califica a la marca VECOL con respecto a:

BR: AP: 50 AF: 54 AC: 21

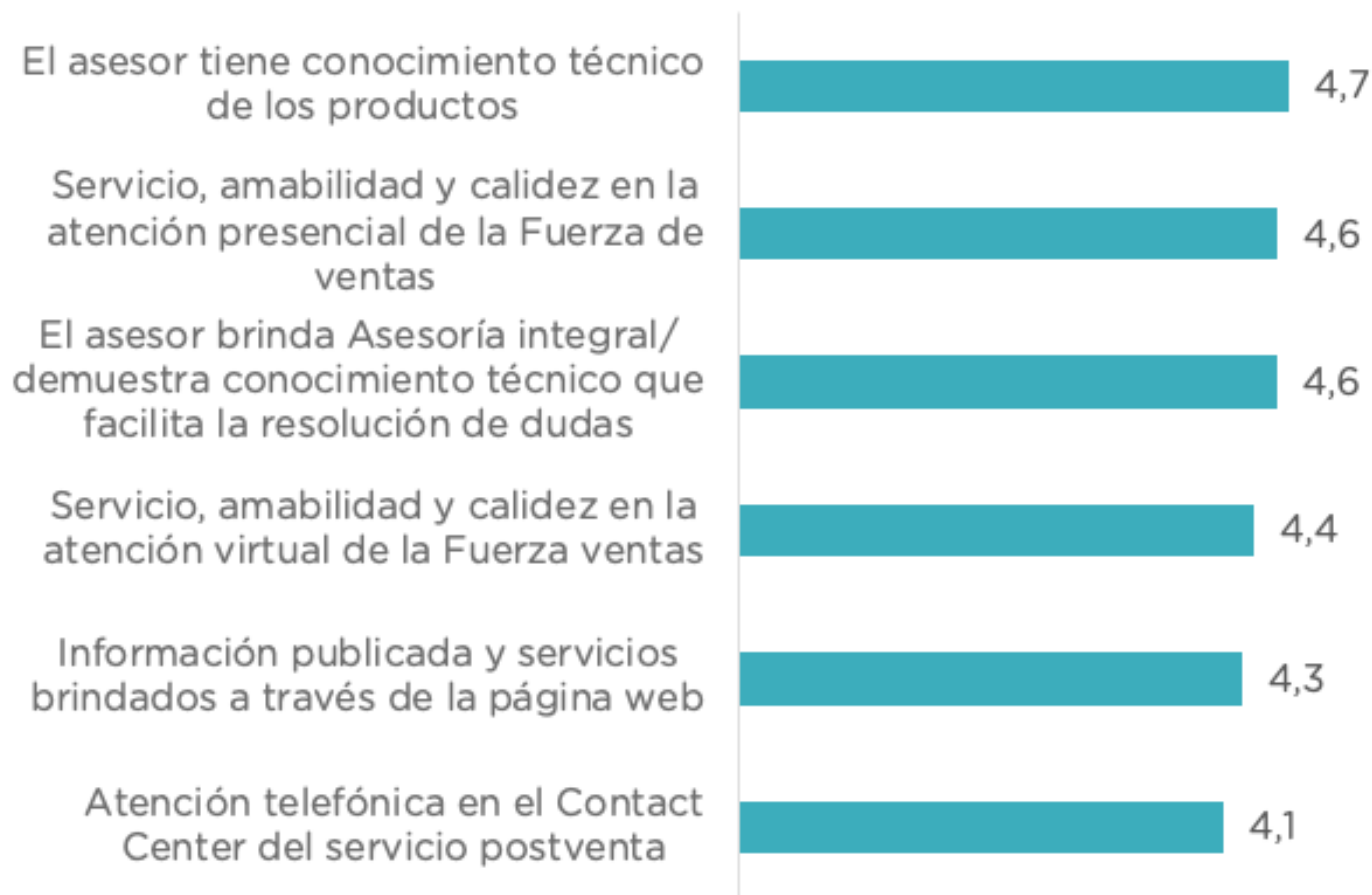


# Atributos específicos de VECOL

Asesor y Atención al cliente



## Evaluación atributos - Asesor y Atención al Cliente



- El primer atributo (**conocimiento técnico del asesor**) es uno de los 3 mejor evaluados.
- En esta dimensión, los atributos mejor calificados son los que tienen que ver con la **Fuerza de ventas**.
- Los peores calificados están relacionados con **otros canales** de soporte (pagina web y Contact center).

F2. Por favor considere la siguiente escala de 1 a 5, donde 1 es Muy Malo y 5 Muy Bueno. Cómo califica a la marca VECOL con respecto a:

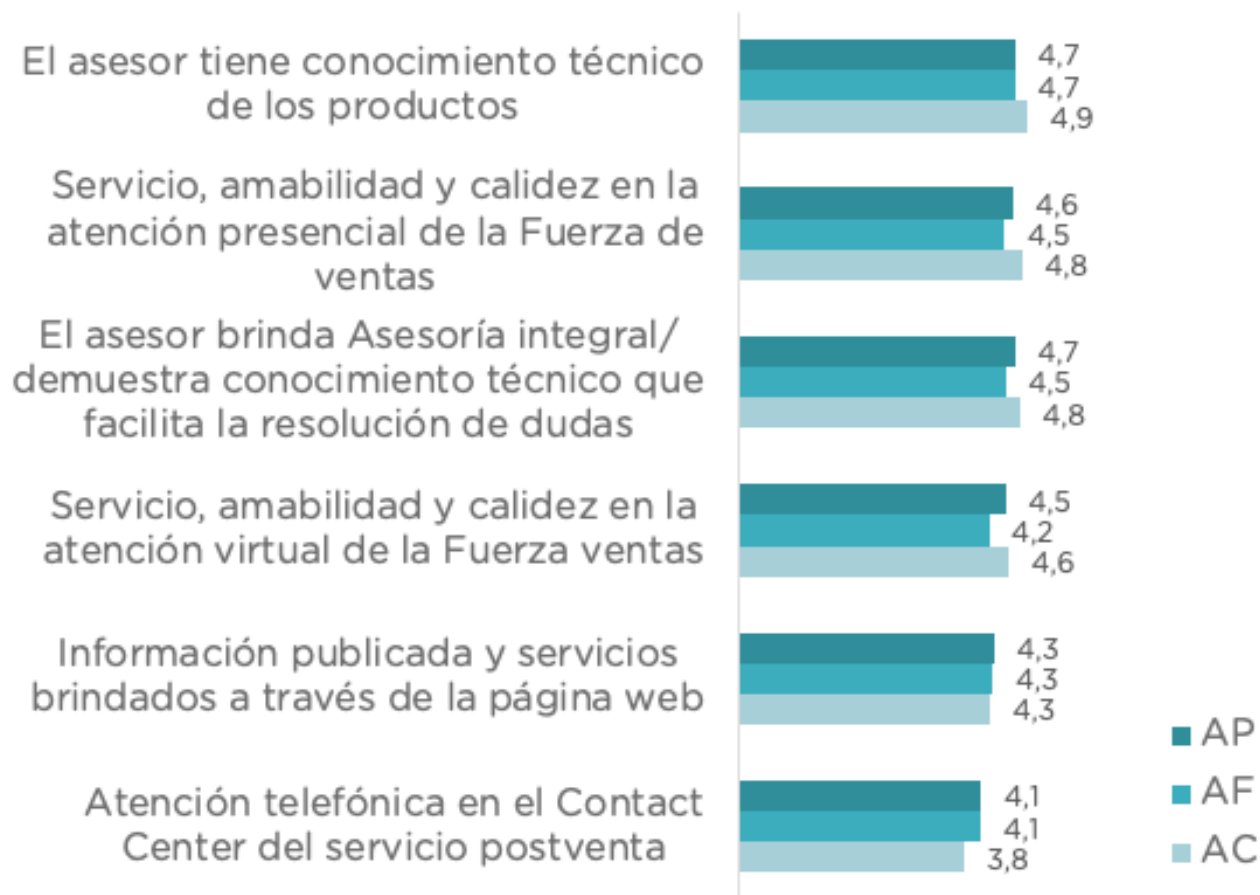


# Atributos específicos de VECOL

Asesor y Atención al cliente



## Evaluación atributos - Asesor y Atención al Cliente



- No hay diferencias estadísticamente significativas entre las evaluaciones de los 3 segmentos.

F2. Por favor considere la siguiente escala de 1 a 5, donde 1 es Muy Malo y 5 Muy Bueno. Cómo califica a la marca VECOL con respecto a:

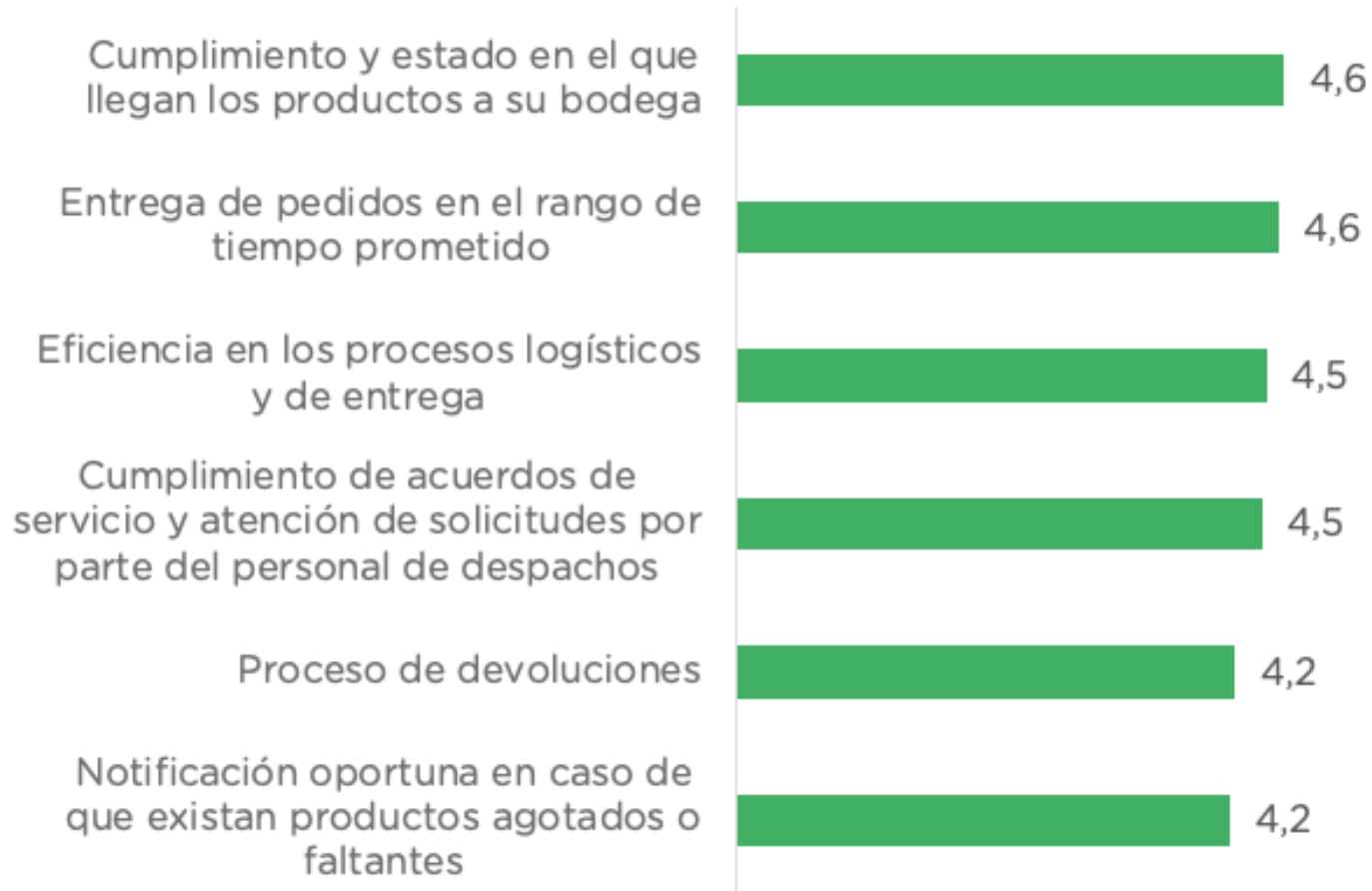


Logística

## Atributos específicos de VECOL



### Evaluación atributos - Logística



- Los 4 primeros atributos del ranking tienen que ver con el flujo de actividades regulares de logística y son bien evaluadas: se **cumple con los estándares** que se prometen de entrega.
- Los dos últimos tienen que ver con **situaciones extraordinarias** (agotados, devoluciones) que se pueden presentar, y que tienen menor calificación.

F2. Por favor considere la siguiente escala de 1 a 5, donde 1 es Muy Malo y 5 Muy Bueno. Cómo califica a la marca VECOL con respecto a:

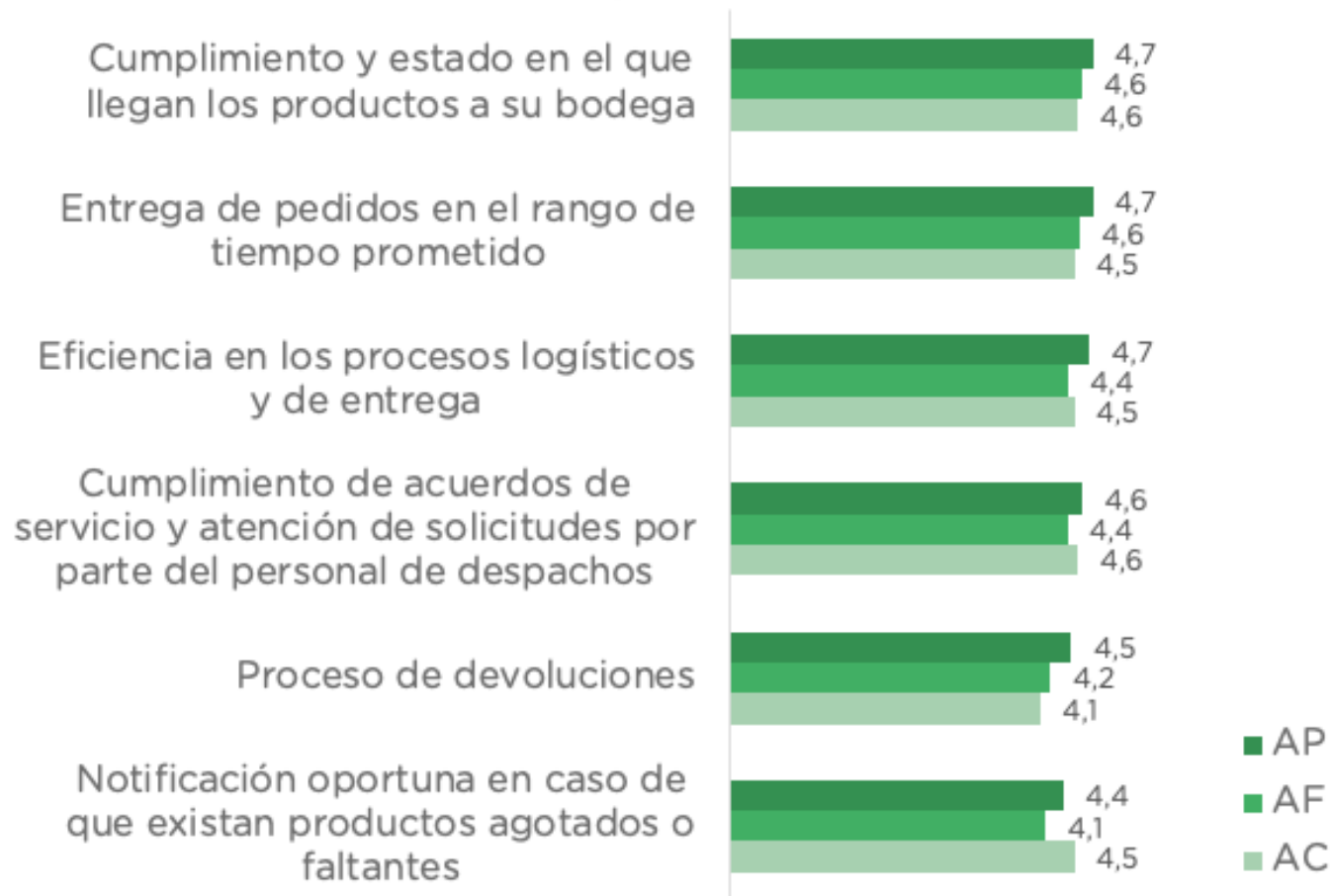


Logística

## Atributos específicos de VECOL



### Evaluación atributos - Logística



- No hay diferencias estadísticamente significativas entre las evaluaciones de los 3 segmentos.

F2. Por favor considere la siguiente escala de 1 a 5, donde 1 es Muy Malo y 5 Muy Bueno. Cómo califica a la marca VECOL con respecto a:

BR: AP: 50 AF: 54 AC: 21

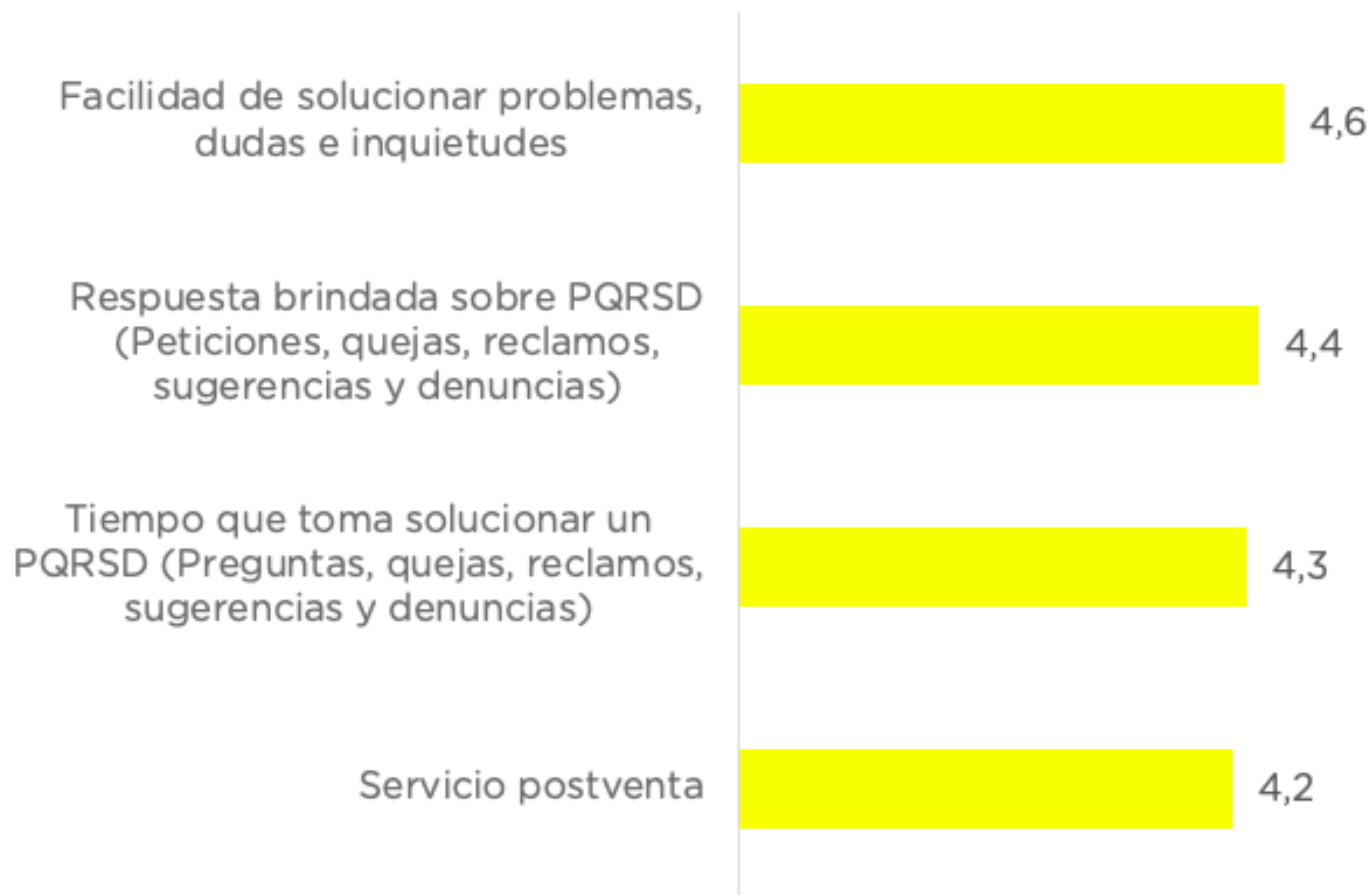


# Atributos específicos de VECOL

Posventa



## Evaluación atributos - Posventa



- El primer atributo en el ranking de posventa tiene que ver con **solucionar dudas**, lo cual debe estar a cargo de la Fuerza de ventas, y esto está bien calificado.
- Las evaluaciones decaen cuando se habla específicamente de **PQRSD y del Servicio Posventa**. Desde el punto de vista del distribuidor puede haber desarticulación con estos procesos. .

F2. Por favor considere la siguiente escala de 1 a 5, donde 1 es Muy Malo y 5 Muy Bueno. Cómo califica a la marca VECOL con respecto a:

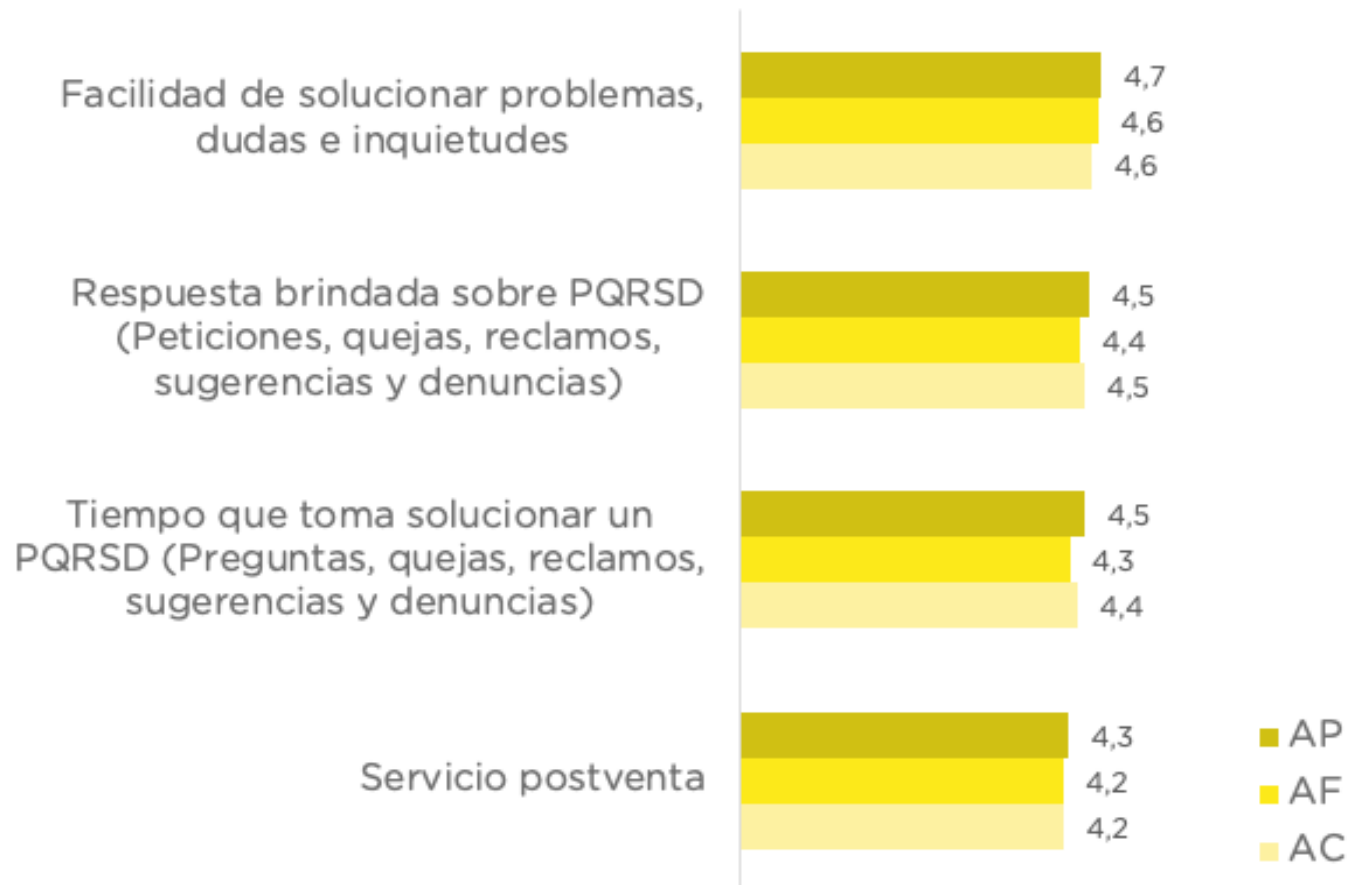


# Atributos específicos de VECOL

Posventa



## Evaluación atributos - Postventa



No hay diferencias estadísticamente significativas entre las evaluaciones de los 3 segmentos.

F2. Por favor considere la siguiente escala de 1 a 5, donde 1 es Muy Malo y 5 Muy Bueno. Cómo califica a la marca VECOL con respecto a:



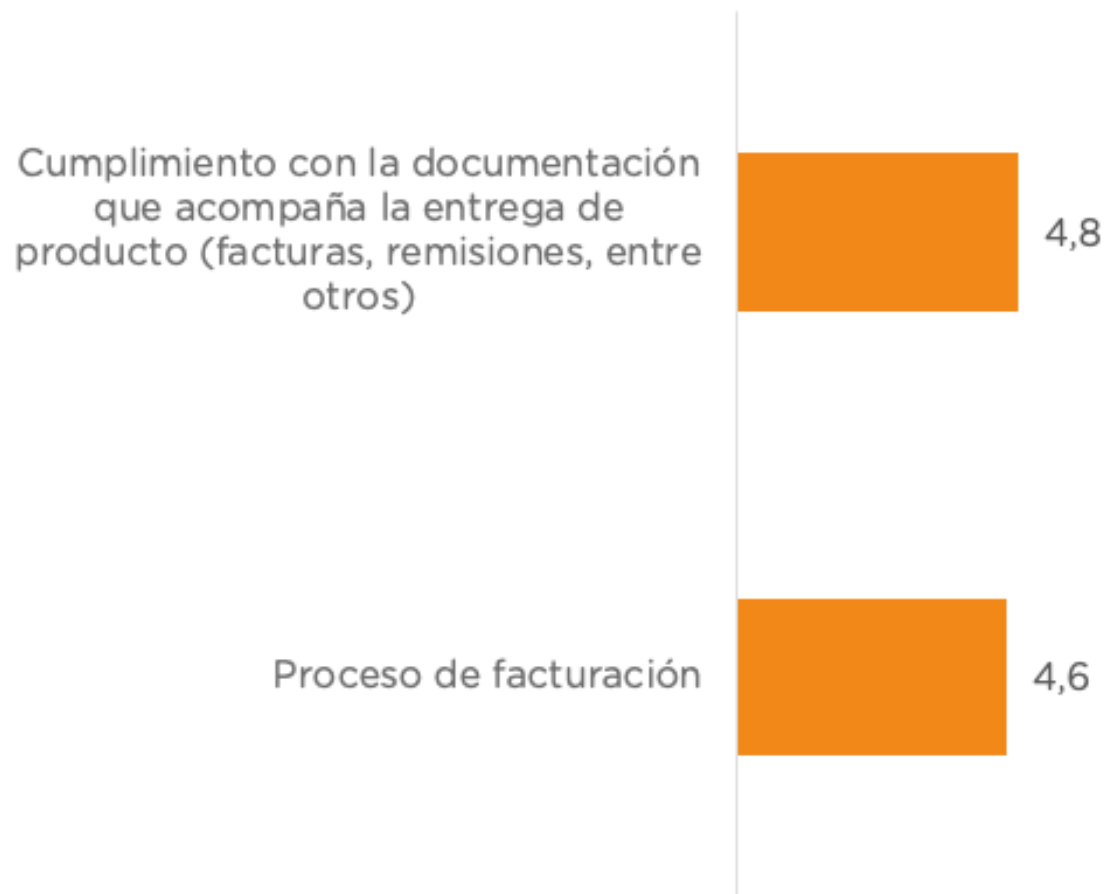


# Atributos específicos de VECOL

Procesos de gestión



## Evaluación atributos - Procesos de Gestión



- El **cumplimiento con la documentación** que acompaña la entrega es uno de los 3 atributos mejor calificados.
- El proceso de facturación también recibe una calificación buena.

F2. Por favor considere la siguiente escala de 1 a 5, donde 1 es Muy Malo y 5 Muy Bueno. Cómo califica a la marca VECOL con respecto a:



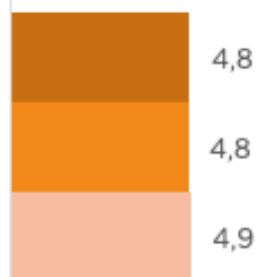
# Atributos específicos de VECOL

Procesos de gestión

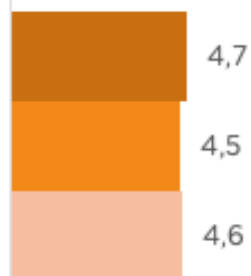


## Evaluación atributos - Procesos de Gestión

Cumplimiento con la documentación  
que acompaña la entrega de  
producto (facturas, remisiones, entre  
otros)



Proceso de facturación



■ AP  
■ AF  
■ AC

- No hay diferencias estadísticamente significativas entre las evaluaciones de los 3 segmentos.

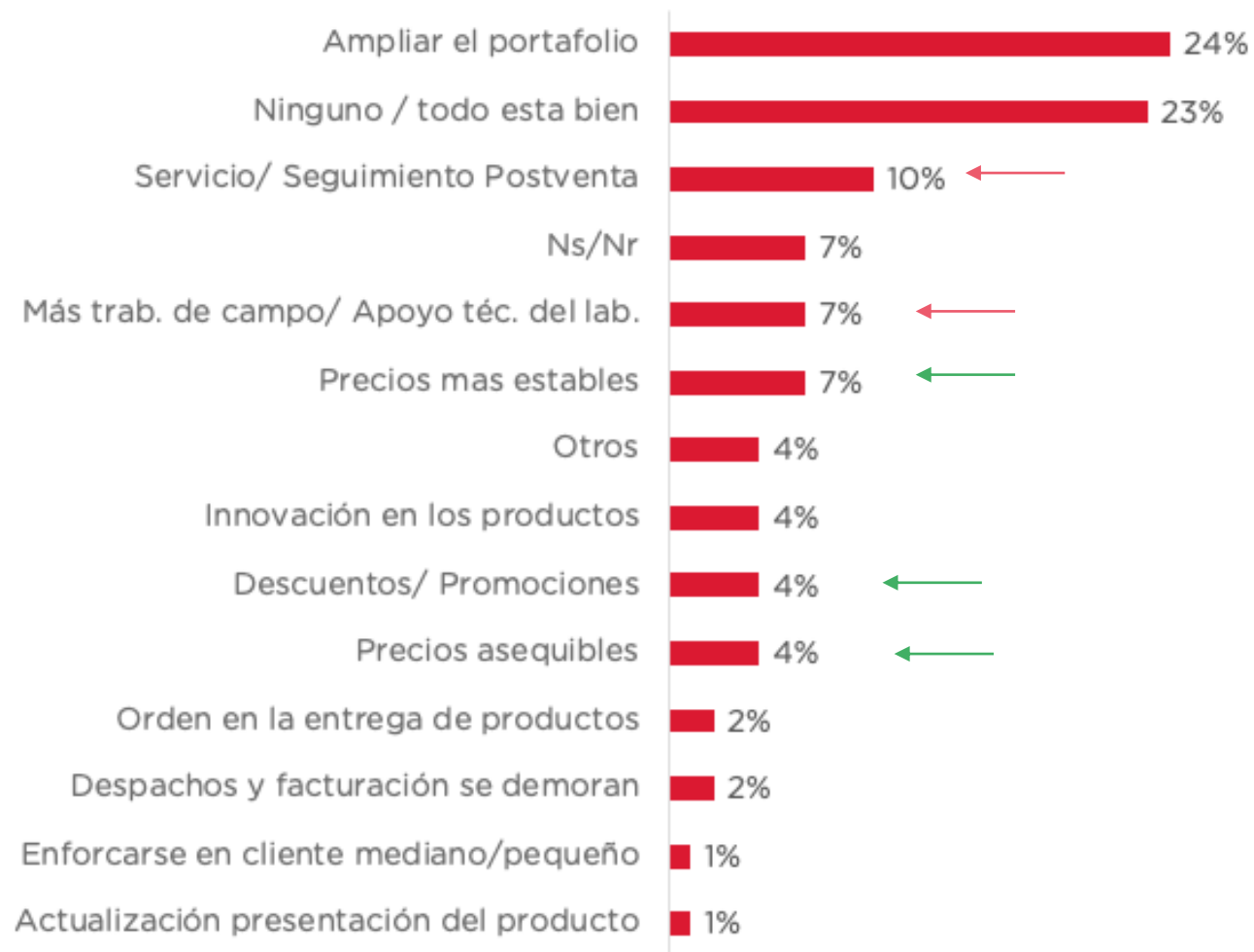
F2. Por favor considere la siguiente escala de 1 a 5, donde 1 es Muy Malo y 5 Muy Bueno. Cómo califica a la marca VECOL con respecto a:



# Aspectos a mejorar



## ASPECTOS A MEJORAR



- Una cuarta parte pide **ampliar el portafolio**, y así cubrir más necesidades de los distribuidores es un aspecto que señala.
- Después aparecen temas relacionados con **el seguimiento y acompañamiento al cliente (17%)**.
- Y también se mencionaron aspectos que tienen que ver con los **precios (15%)**.
- Un 23% señala que no identifica puntos de mejora.

F3. ¿Quisiera que pensara en los productos y servicios que le presta Vecol, ¿Qué factores o criterios mejoraría? (ESPONTANEA, RESPUESTA ABIERTA)



# Aspectos a mejorar



## Animales de Producción



## Agrícolas y Fertilizantes



## Animales de Compañía



- **Ampliar el portafolio** es importante para las 3 categorías, pero es además el más nombrado para Agrícolas y Fertilizantes.
- Y para Animales de Compañía los temas relacionados **con servicio y seguimiento** son más relevantes.

F3. ¿Quisiera que pensara en los productos y servicios que le presta Vecol, ¿Qué factores o criterios mejoraría? (ESPONTANEA, RESPUESTA ABIERTA)



## NUEVOS PRODUCTOS



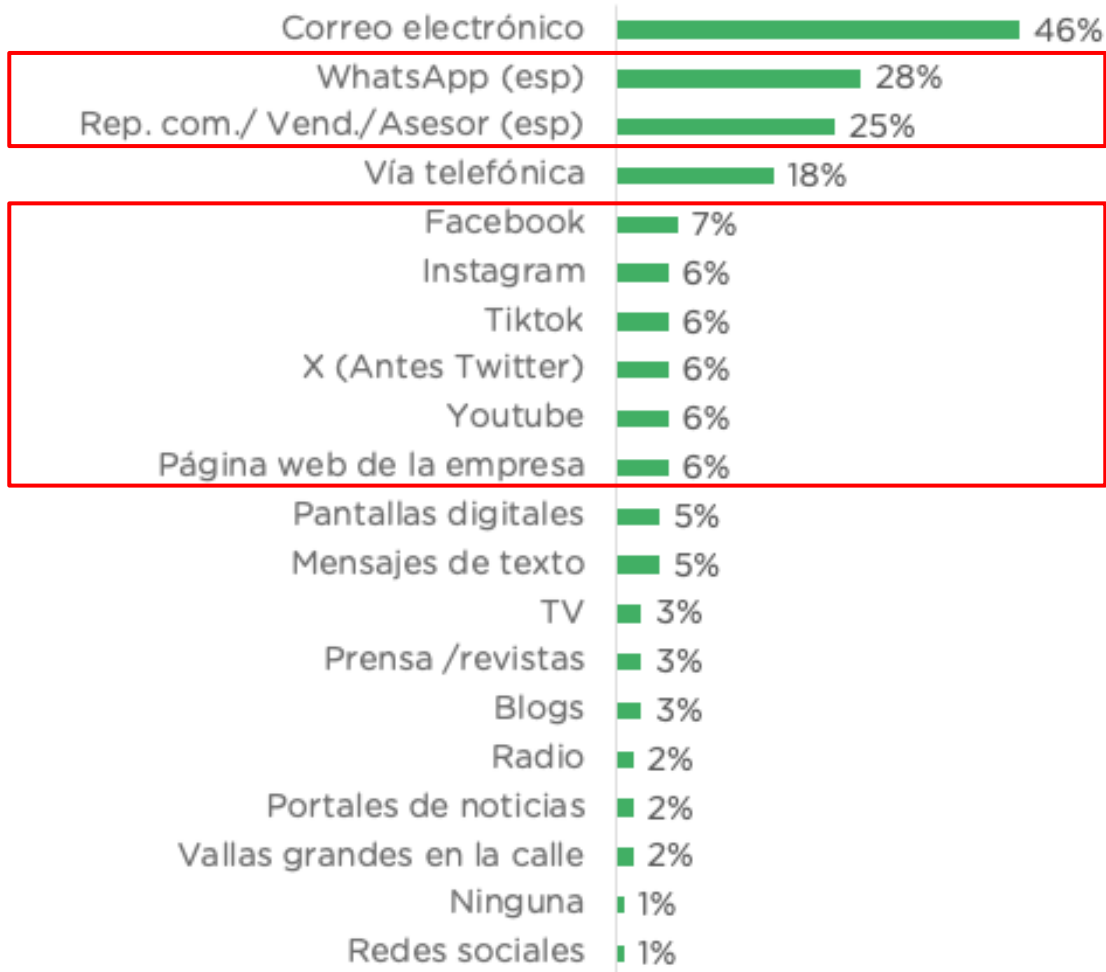
- De nuevo un 24% pide que se amplíen el portafolio.
- Y los primeros productos que aparecen son:
  - **Vacunas para mascotas** que deben ser muy pedidas dado el boom de las mascotas.
  - **Productos agrícolas y fertilizantes**, categoría en la que VECOL no está tan bien posicionado.
  - Y más **medicamentos de animales** (anestesia, analgésicos, vitaminas,...).

F4. ¿Qué nuevos productos le interesaría que ofreciera Vecol? (ESPONTANEA, RESPUESTA ABIERTA)



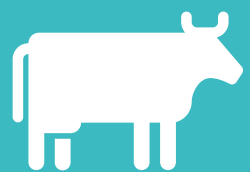
# Canales

## Canales de Comunicación



- Los distribuidores están esperando más comunicaciones directas (Email, WhatsApp, Vendedor y vía telefónica) de parte de Vecol.
- La segunda y la tercera posición fueron **menciones espontáneas**. Es importante aprovechar **WhatsApp** tanto para comunicaciones con los vendedores, como corporativas.
- Todas las **redes sociales** son un medio eficiente para llegar a los distribuidores de forma masiva.

F6. ¿Por medio de cuál o cuáles de los siguientes medios de comunicación prefiere usted recibir información de VECOL?



# Animales de Producción

---





## Atributos de la categoría

ATRIBUTOS CATEGORÍA	
Excelente calidad del producto	36%
Precio competitivo / Precio favorable	24%
Buen respaldo técnico / apoyo técnico / laboratorio	24%
Trayectoria de la marca / reconocimiento de la marca	12%
Calidad en la composición del principio activo	10%
Relación precio - calidad	8%
Presentación del producto / buena presentación / embalaje del producto	8%
Que sea una marca que funcione	8%
Otros	6%
Que sea rentable	2%

- La **calidad** y el desempeño del producto es lo que los distribuidores más aprecian en esta categoría.
- Enseguida viene el **precio**.
- Y después el **acompañamiento** y asesoría técnica.

C5. Cuando usted piensa en productos veterinarios para animales de producción, ¿qué características debe tener la marca para que usted la elija? (ESPONTÁNEA, RESPUESTA ABIERTA, SI DICE "PRECIO" ANOTAR Y PROFUNDIZAR, ¿ADEMÁS DE PRECIO QUÉ MÁS DEBE TENER? PROFUNDIZAR)





# Posicionamiento



Cuando la marca VECOL es la de mayor rotación, la líder

C9. ¿Cuando usted escucha la casa comercial o laboratorio VECOL qué se le viene a la mente?

ATRIBUTOS LÍDER - VECOL	
Los productos que venden	60%
Confiable / confianza	40%
Trayectoria / reconocimiento de la Marca	20%
Calidad	20%
Muestra	5

- VECOL tuvo pocas menciones (5) en la pregunta C9, pero se le relacionó con: **el portafolio, la calidad de los productos, la trayectoria y la confianza**. No hay menciones acerca de precio.
- A su vez, todas las personas que seleccionaron a la marca como la que más rota estaría **dispuesto a recomendarla totalmente**. (C11. Calificación **10/10** (5 personas))

C12. ¿Cuál es la razón para darle esta calificación?

RAZONES RECOMENDACIÓN - VECOL	
Tienen productos de calidad	
Buen servicio al cliente	
Precios justos	
Muestra	5

C9. ¿Cuando usted escucha la casa comercial o laboratorio \_\_\_\_\_ (RESPUESTA DE C7) qué se le viene a la mente? (ESPONTANEA, RESPUESTA ABIERTA)

C11. En una escala de 1 a 10, donde 1 es NO la recomendaría para nada y 10 es la recomendaría totalmente, ¿Qué tan dispuesto estaría de recomendar esta casa comercial o laboratorio a un amigo o colega? (RESPUESTA ÚNICA).

C12. ¿Cuál es la razón para darle esta calificación? (ESPONTANEA, RESPUESTA ABIERTA)



# Posicionamiento

Cuando la marca VECOL **NO** es la de mayor rotación.

C13. ¿Cuando usted escucha la casa comercial o laboratorio VECOL qué se le viene a la mente?

ATRIBUTOS NO LÍDER - VECOL	
Tienen productos de calidad	48%
Portafolio de vacunas	28%
Precios intermedios	20%
Trayectoria / reconocimiento	8%
Les falta mas fuerza de ventas	4%
Son innovadores	4%
Costosos	4%
MUESTRA	25

- Cuando no los seleccionan como la marca líder, también hay menciones acerca del **portafolio y la trayectoria**. En este caso 8 personas dijeron que tenían “**Precios Intermedios**” y 4 que son “**costosos**”.

C13. Usted también mencionó comprar actualmente la marca Vecol, qué se le viene a la cabeza cuando ve o escucha ese laboratorio? (ESPONTANEA, RESPUESTA ABIERTA)

C15. En una escala de 1 a 10, donde 1 es NO la recomendaría para nada y 10 es la recomendaría totalmente, ¿Qué tan dispuesto estaría en recomendar productos veterinarios para animales de producción de la casa comercial VECOL a un amigo o colega? (RESPUESTA ÚNICA).

C16. ¿Cuál es la razón para darle esta calificación? (ESPONTANEA, RESPUESTA ABIERTA)

- VECOL obtuvo una calificación de **8,64/1** es alta. (C15 – 25 personas).

C16. ¿Cuál es la razón para darle esta calificación?

RAZONES RECOMENDACIÓN	
CALIFICACIONES MEDIAS	CALIFICACIONES ALTAS
Tienen productos de calidad	Tienen productos de calidad
Buen precio	Confiable / confianza
Trayectoria / reconocimiento	Buen precio
Complicados comercialmente	Trayectoria / reconocimiento
El portafolio de productos no es claro	Los productos con los que trabajo no han dado resultado
MUESTRA: 11	MUESTRA: 14

- Además de tener una muy buena recordación, VECOL en esta categoría (macrocategoría) se posiciona como una **marca cercana, querida**, lo cual es un reto grande en un mercado B2B.
- Es interesante que al comparar los atributos de la categoría con los atributos que aprecian de la marca con mayor rotación (VECOL) hay coincidencia en los que tienen que ver con **desempeño, calidad y trayectoria**.
- VECOL es una de las 5 marcas que se asocia con **Calidad**.
- Y el **nivel de satisfacción** tiene una buena calificación (4,73/5 por 29 participantes).



# Agrícolas y Fertilizantes

---





# Atributos de la categoría

ATRIBUTOS CATEGORÍA	
Calidad del producto	44%
Precio competitivo / Precio favorable	35%
Que sea efectivo en composición y fórmula / que funcione	24%
Buen respaldo técnico / apoyo técnico / laboratorio	19%
Trayectoria de la marca / reconocimiento de la marca	17%
La financiación que dan los laboratorios	2%
Qué tenga demanda	2%

- La **calidad y la efectividad** del producto son los temas más importantes en los productos Agrícolas (44% y 24%).
- El **precio** es un tema muy importante (35%).
- El **acompañamiento, el respaldo y la presencia de laboratorios** son atributos que buscan en esta categoría.
- Invesa, que es la marca con más presencia en estos clientes, la posicionan como una marca de **calidad, con buen portafolio y con marca reconocida**.

D5. Cuando usted piensa en productos agrícolas, ¿qué características debe tener la marca para que usted la elija? (ESPONTÁNEA, RESPUESTA ABIERTA, SI DICE “PRECIO” ANOTAR Y PROFUNDIZAR, ¿ADEMÁS DE PRECIO QUÉ MÁS DEBE TENER?, PROFUNDIZAR)



# Posicionamiento

Cuando la marca VECOL **NO** es la de mayor rotación.



- Nadie respondió que VECOL era la casa comercial con mayor rotación en su negocio (Preguntas: D9, D10, D11 y D12).

- VECOL obtuvo una calificación de **8,69/10** en recomendación, que es alta. (D15 – **13** personas).

## D13. ¿Cuando usted escucha la casa comercial o laboratorio VECOL qué se le viene a la mente?

ATRIBUTOS NO LÍDER - VECOL	
Tienen productos de calidad	31%
Trayectoria / reconocimiento	15%
Portafolio de productos	15%
Falta de disponibilidad de productos	8%
Empresa mixta -Estado y privada	8%
Posicionamiento de los productos	8%
Animales	8%
Conoce muy poco a Vecol	8%
Progreso	8%
MUESTRA	<b>13</b>



D13. Usted también mencionó comprar actualmente la marca Vecol, qué se le viene a la cabeza cuando ve o escucha ese laboratorio? (ESPONTANEA, RESPUESTA ABIERTA)

D15. En una escala de 1 a 10, donde 1 es NO la recomendaría para nada y 10 es la recomendaría totalmente, ¿Qué tan dispuesto estaría en recomendar productos veterinarios para animales de producción de la casa comercial VECOL a un amigo o colega? (RESPUESTA ÚNICA).

D16. ¿Cuál es la razón para darle esta calificación? (ESPONTANEA, RESPUESTA ABIERTA)

## D16. ¿Cuál es la razón para darle esta calificación?

RAZONES RECOMENDACIÓN	
CALIFICACIONES MEDIAS	CALIFICACIONES ALTAS
Tienen productos de calidad	Tienen productos de calidad
Le falta variedad de productos	Eficiente y eficaz
Inconvenientes con proveedores	Atención al cliente excelente
Portafolio de productos	
MUESTRA: <b>7</b>	MUESTRA: <b>6</b>



# Animales de Compañía

---





## Atributos de la categoría

ATRIBUTOS CATEGORÍA	
Calidad del producto	14
Precio competitivo / Precio favorable	6
Buen respaldo técnico / apoyo técnico / laboratorio	4
Que sea rentable	1

- 4 clientes directos mencionaron a VECOL como una de las empresas de mejor calidad

E5. Cuando usted piensa en productos farmacéuticos y cosméticos para mascotas, ¿qué características debe tener la marca para que usted la elija? (ESPONTÁNEA, RESPUESTA ABIERTA, SI DICE “PRECIO” ANOTAR Y PROFUNDIZAR, ¿ADEMÁS DE PRECIO QUÉ MÁS DEBE TENER? PROFUNDIZAR)



# Posicionamiento

Cuando la marca VECOL **NO** es la de mayor rotación.


- Nadie respondió que VECOL era la casa comercial con mayor rotación en su negocio (Preguntas: D9, D10, D11 y D12).
- VECOL se asocia con calidad a pesar de ser una marca relativamente nueva en este mercado

## E13. ¿Cuando usted escucha la casa comercial o laboratorio VECOL qué se le viene a la mente?

ATRIBUTOS NO LÍDER - VECOL	
Tienen productos de calidad	6
Empresa nacional	1
Rentabilidad	1
Buena atención al cliente	1
Trayectoria / reconocimiento	1
MUESTRA	6

- VECOL obtuvo una calificación de **9,83/10** en recomendación, que es alta. (E15 – 6 personas).

## E16. ¿Cuál es la razón para darle esta calificación?

RAZONES RECOMENDACIÓN	
Tienen productos de calidad	
Trayectoria / reconocimiento	
 Vivo de Vecol	
MUESTRA:	6

## E14. Marcas sustitutas

Invet	Laboratorios ZOO
Inmevet	Laboratorios EDO
Sumimascotas	California
Erma	Boehringer Ingelheim
Muestra:	6

E13. Usted también mencionó comprar actualmente la marca Vecol, qué se le viene a la cabeza cuando ve o escucha ese laboratorio? (ESPONTANEA, RESPUESTA ABIERTA)

E14. En el caso hipotético/imaginario de que la marca VECOL no estuviera disponible, qué otra marca compraría? (ESPONTANEA, RESPUESTA MÚLTIPLE)

E15. En una escala de 1 a 10, donde 1 es NO la recomendaría para nada y 10 es la recomendaría totalmente, ¿Qué tan dispuesto estaría en recomendar productos veterinarios para animales de producción de la casa comercial VECOL a un amigo o colega? (RESPUESTA ÚNICA).

E16. ¿Cuál es la razón para darle esta calificación? (ESPONTANEA, RESPUESTA ABIERTA)



# Conclusiones

---





## Conclusiones

- Como **asociaciones espontáneas** con la marca Vecol (pregunta abiertas) se destacan las que están relacionadas con **Calidad, Desempeño, Origen Colombiano y Precio**.
- Los 3 atributos mejor calificados de todos fueron: **Eficacia y Calidad** de los productos (Oferta de valor), **Conocimiento técnico de Asesor** (Asesor y Atención al cliente) y **Cumplimiento con la documentación** en la entrega (Procesos de gestión).
- Los 3 con la calificación más baja fueron: **Servicio postventa** (Postventa), **Atención telefónica** en el Contact Center (Postventa) e **Innovación del portafolio** (Oferta de valor).
- Se observa que hay un interés por continuar con la marca, lo cual indica **buena lealtad**.
- Se observa que los distribuidores actuales no tienen ninguna intención de dejar la marca, aunque las evaluaciones puntuales no son perfectas > Hay cariño, hay relación, hay trayectoria.
- Y cuando se pregunta acerca de los canales de comunicación, piden mayor **contacto directo** (visitas y WhatsApp), y un mayor uso de **redes sociales**.



Gracias

**VECOL**  
Nos   
**mueve**