

Informe de Encuesta Satisfacción del cliente 2022

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



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

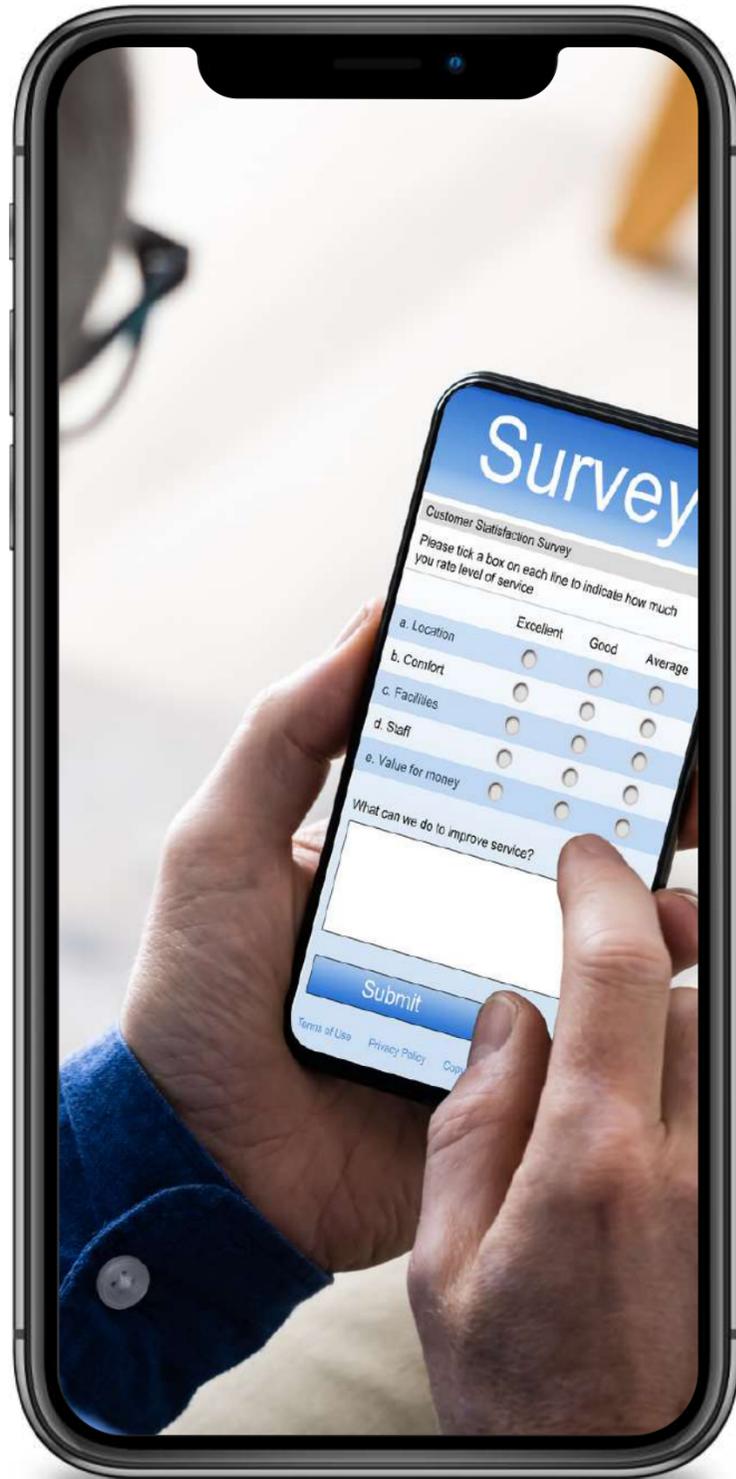
Se estructuró la encuesta en 6 categorías: Calidad del servicio, Portafolio, PQRDS, Transparencia y Acceso, Logística, y Facturación y devoluciones.



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**

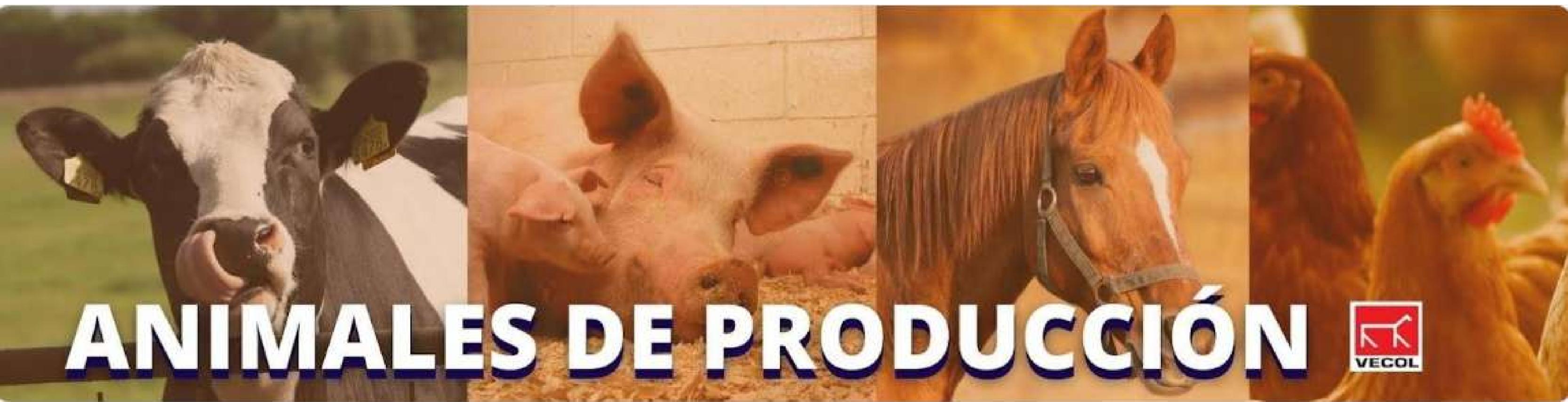


INFORME ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CLIENTES

Resultados

SIGUIENTE



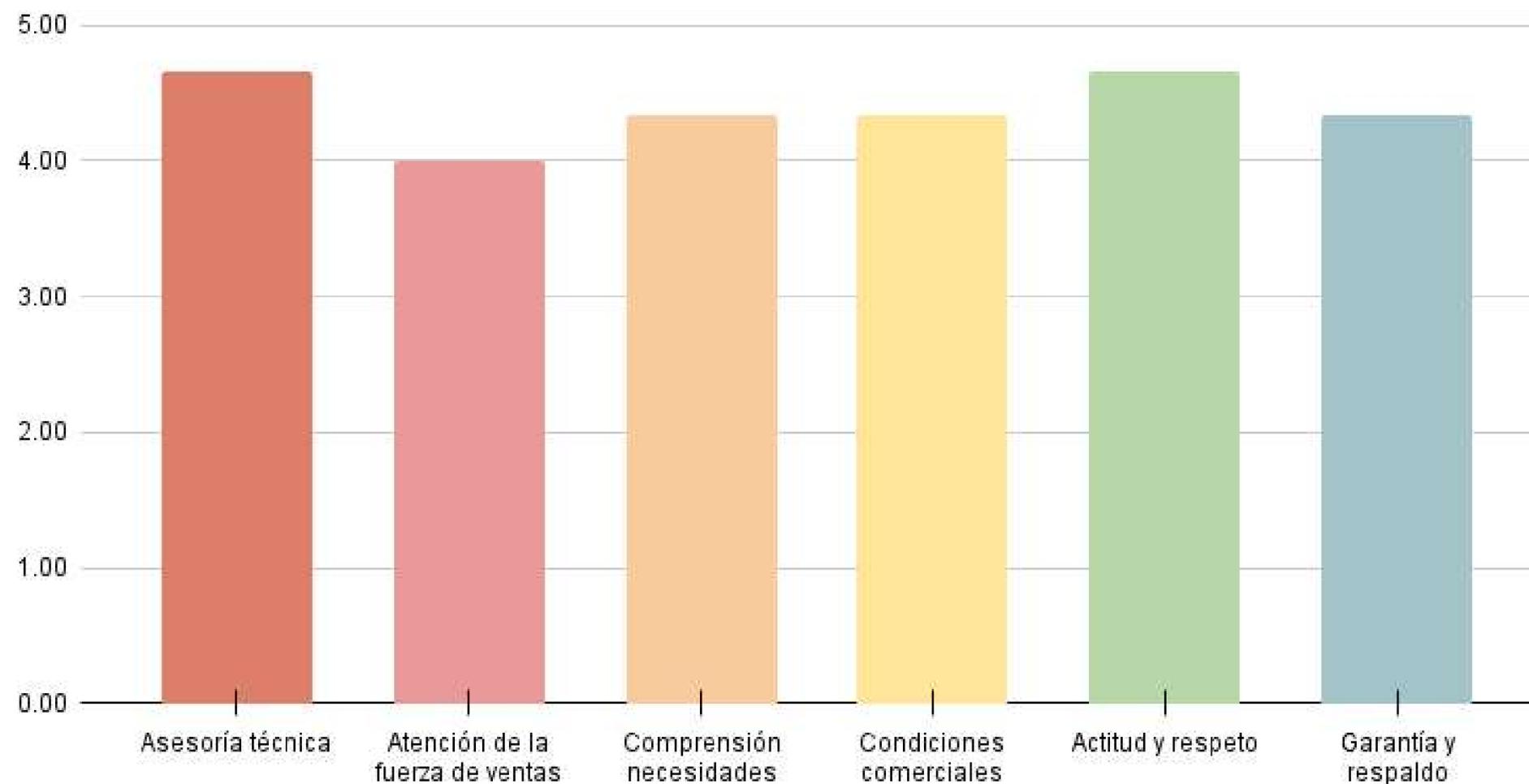


ANIMALES DE PRODUCCIÓN



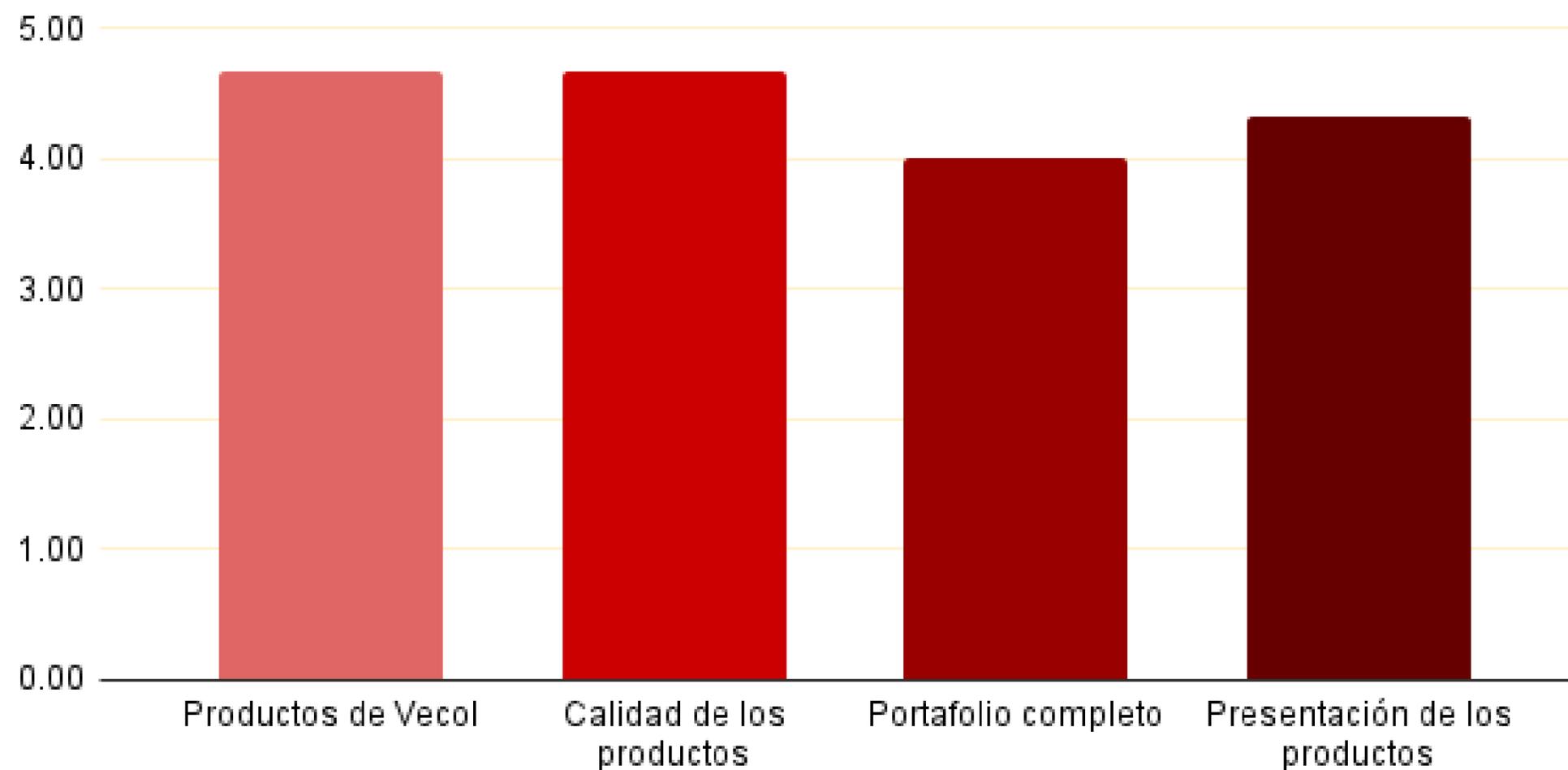
● Calificación del Servicio

Valoración del servicio UEN Animales de producción
(5 excelente, 1 deficiente)



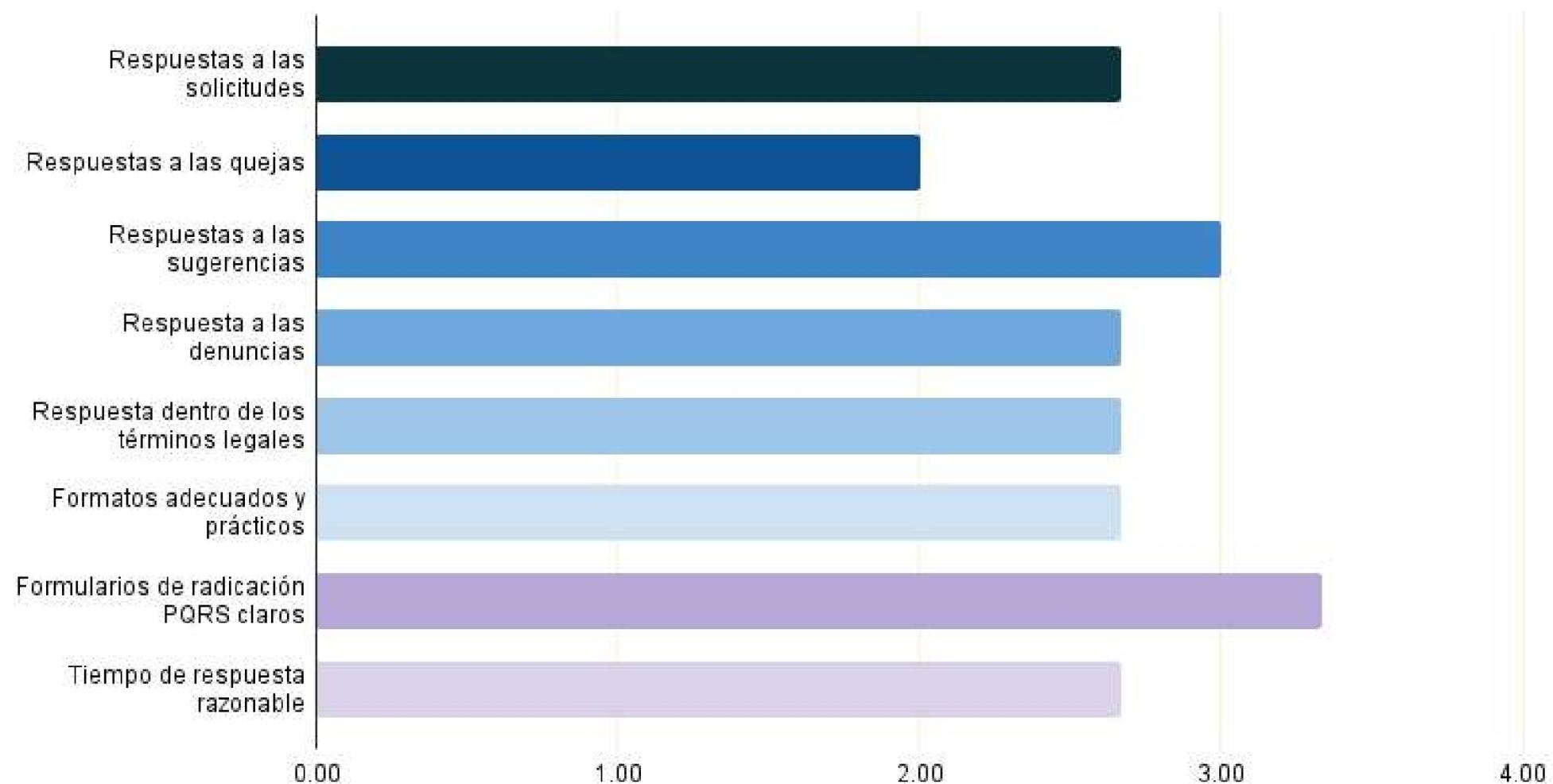
Portafolio

Valoración de Portafolio UEN Animales de producción
(5 excelente, 1 deficiente)



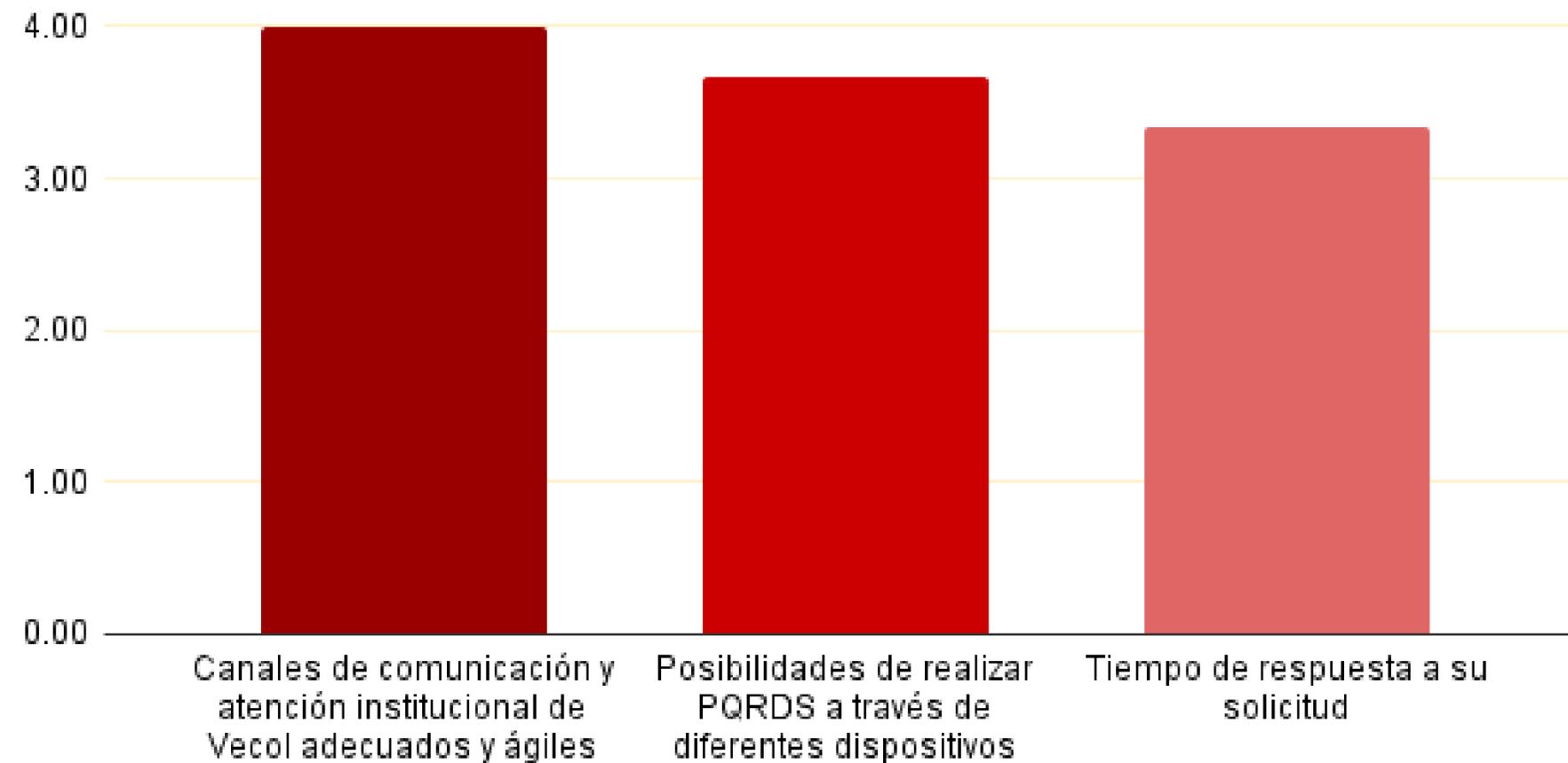
● Calidad de atención PQRDS

Valoración gestión de PQRDS UEN Animales de producción
(5 excelente, 1 deficiente)



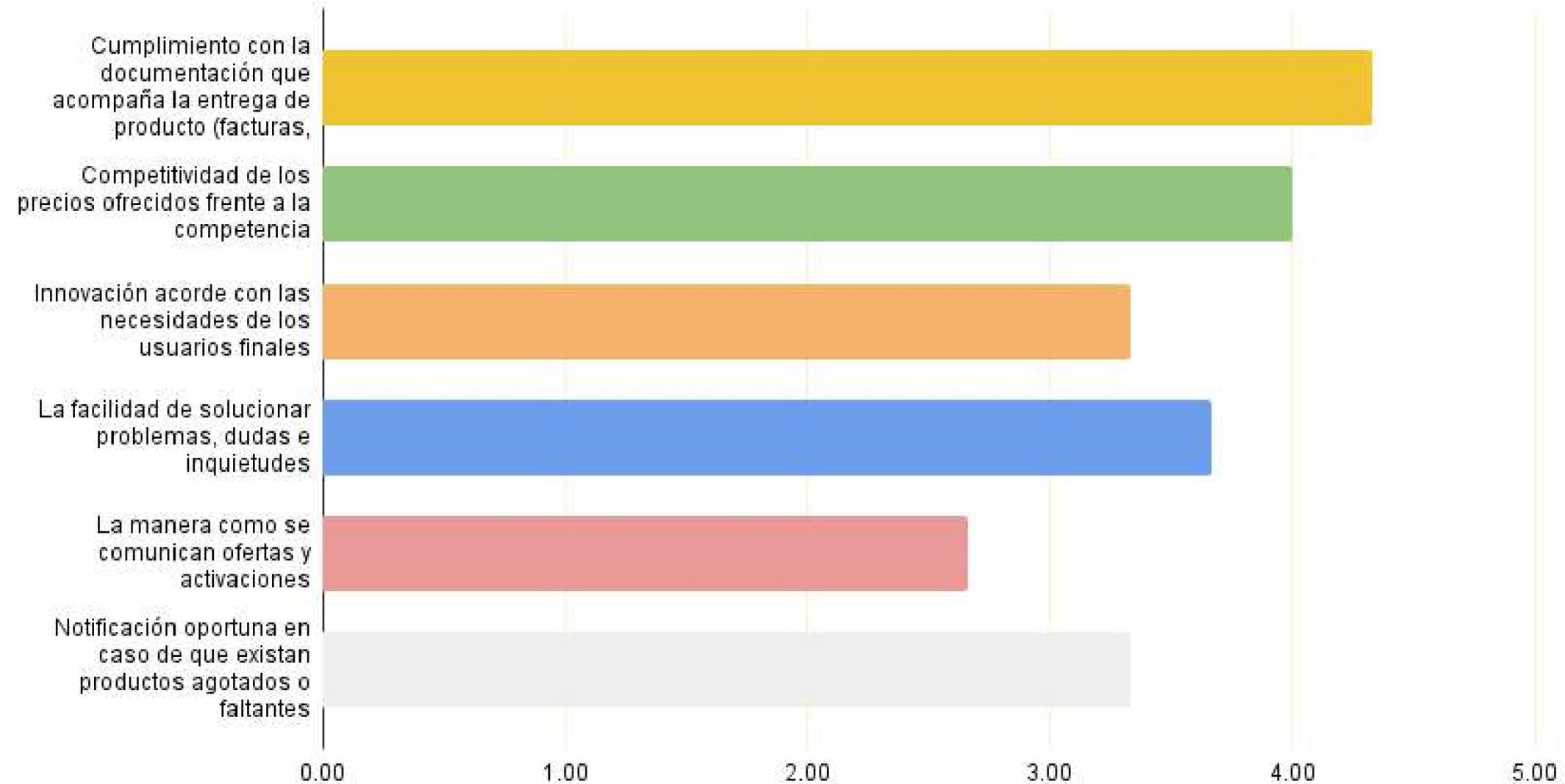
● Eficiencia de atención PQRDS

Valoración canales de atención UEN Animales de producción
(5 excelente, 1 deficiente)



● Logística y entrega de pedidos

Valoración logística y entrega UEN Animales de producción
(5 excelente, 1 deficiente)



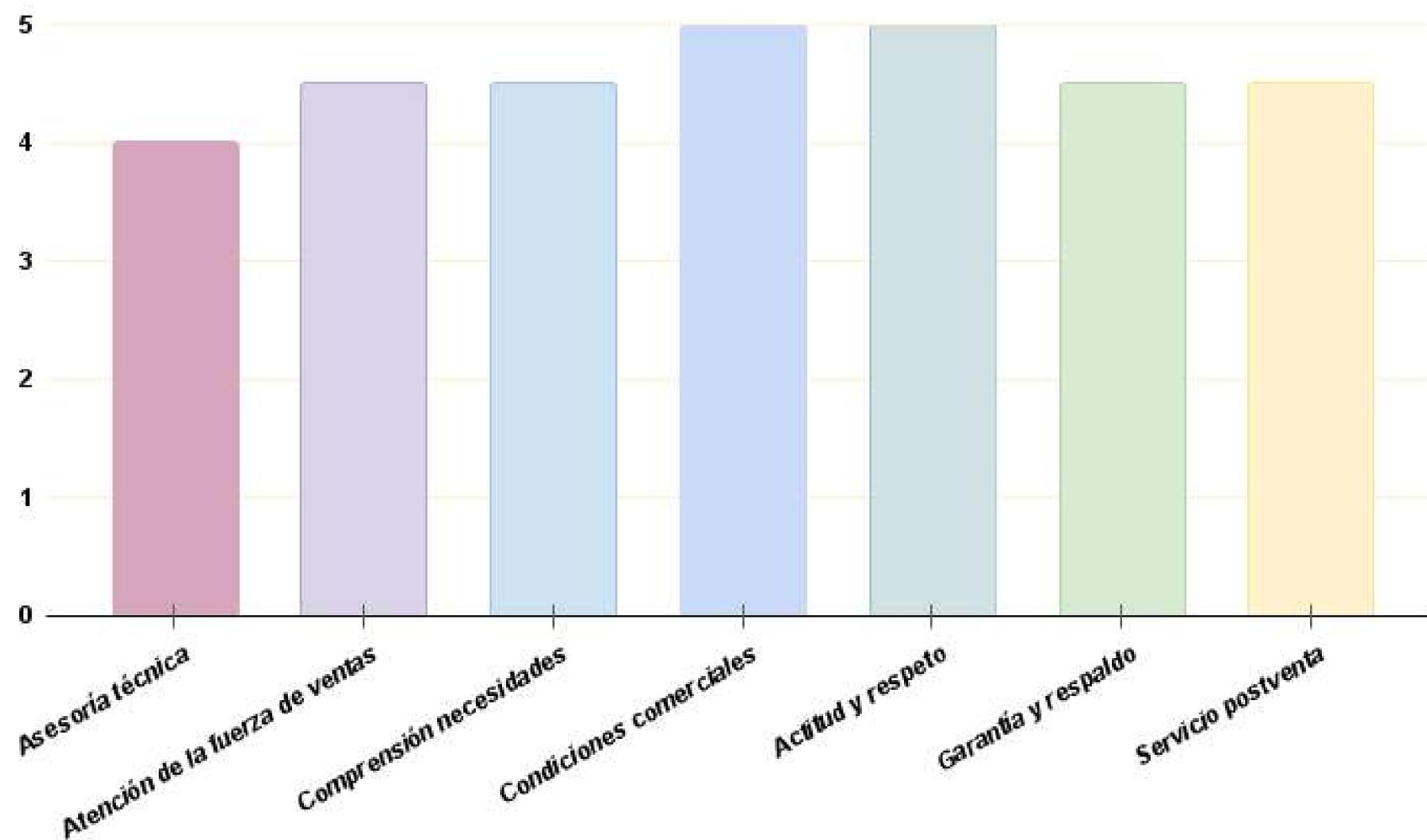


AGRÍCOLA



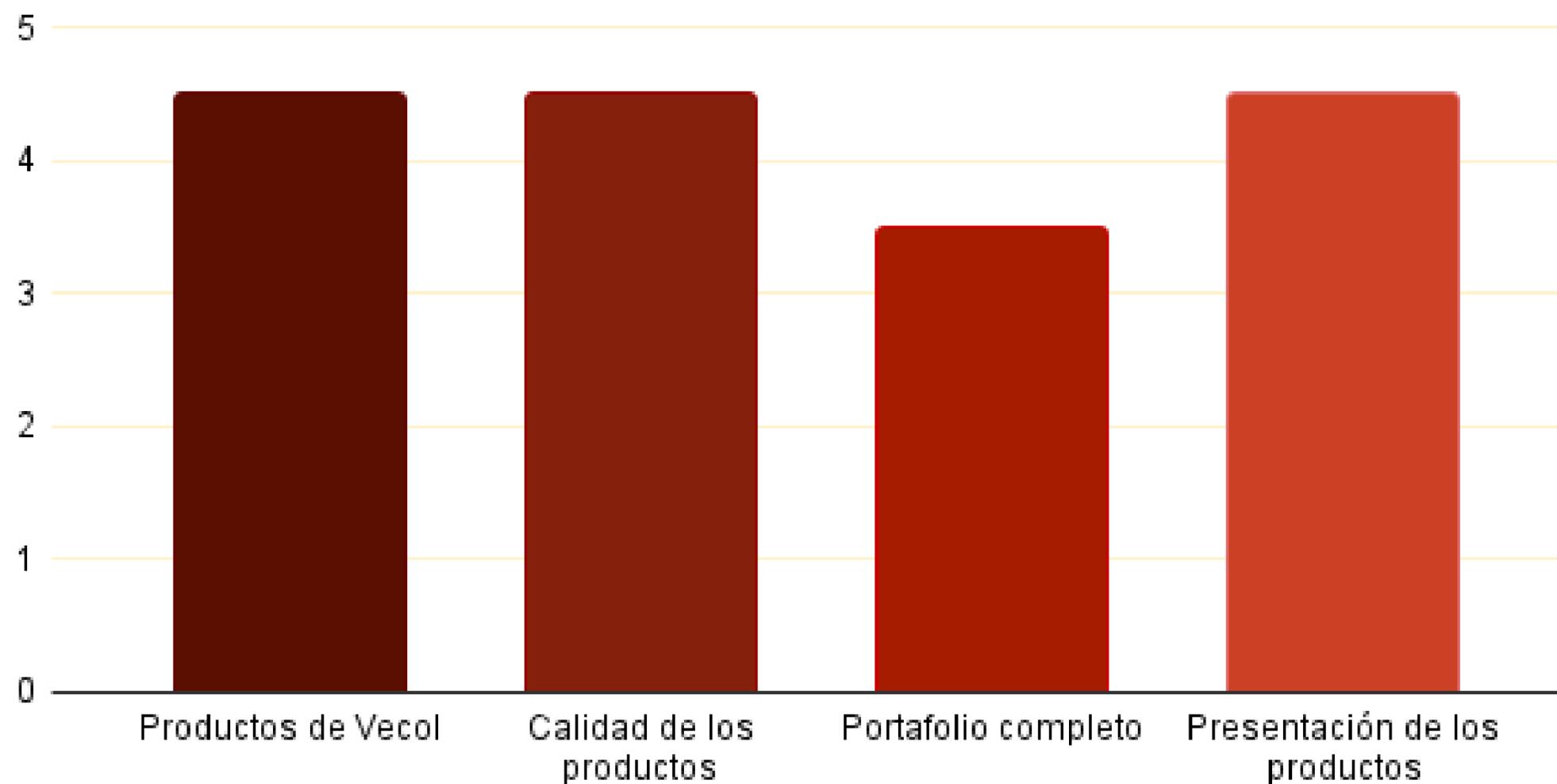
● Calificación del Servicio

Valoración del servicio UEN Agrícola y fertilizantes
(5 excelente, 1 deficiente)



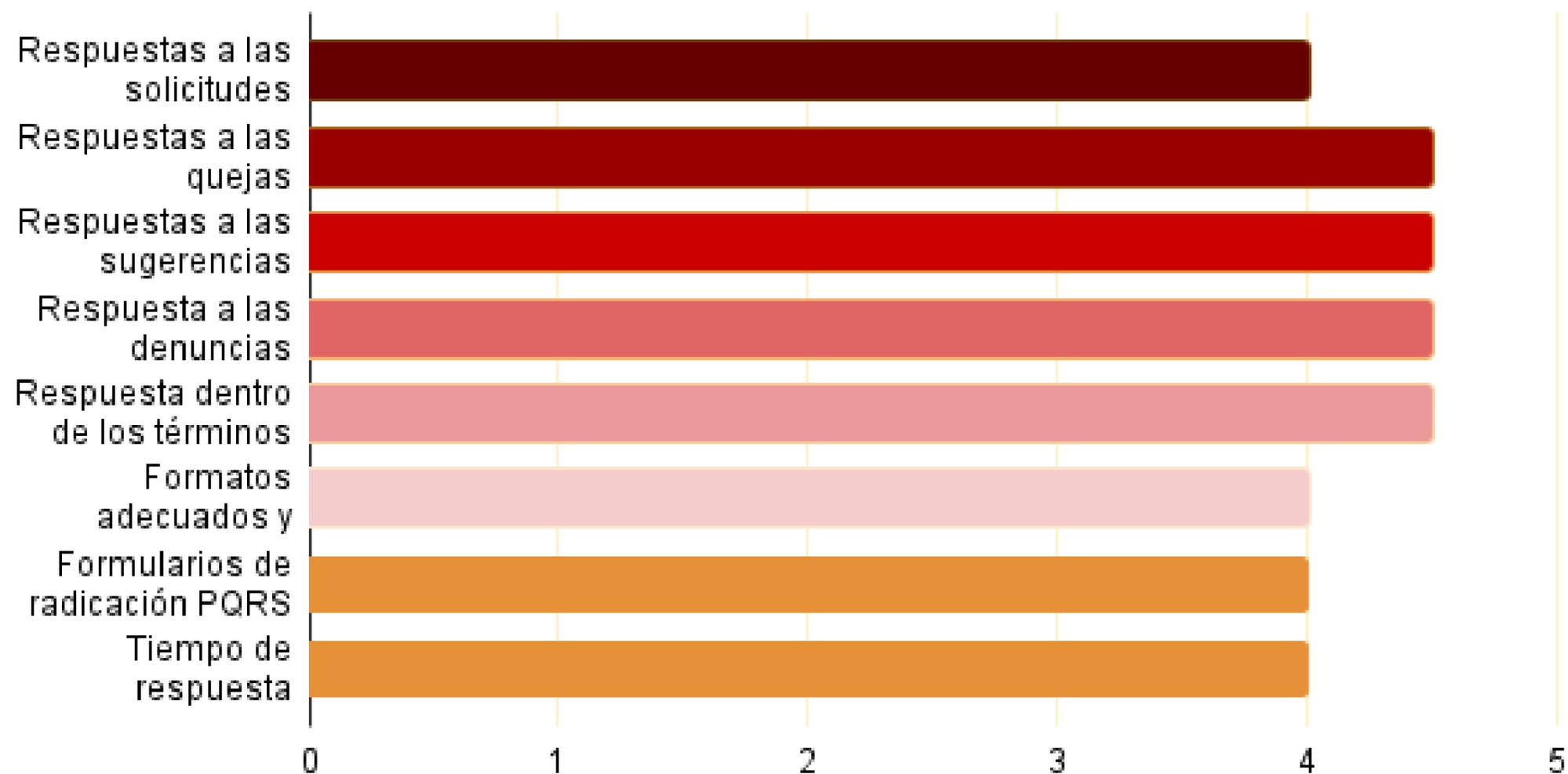
Portafolio

Valoración del portafolio UEN Agrícola y fertilizantes
(5 excelente, 1 deficiente)



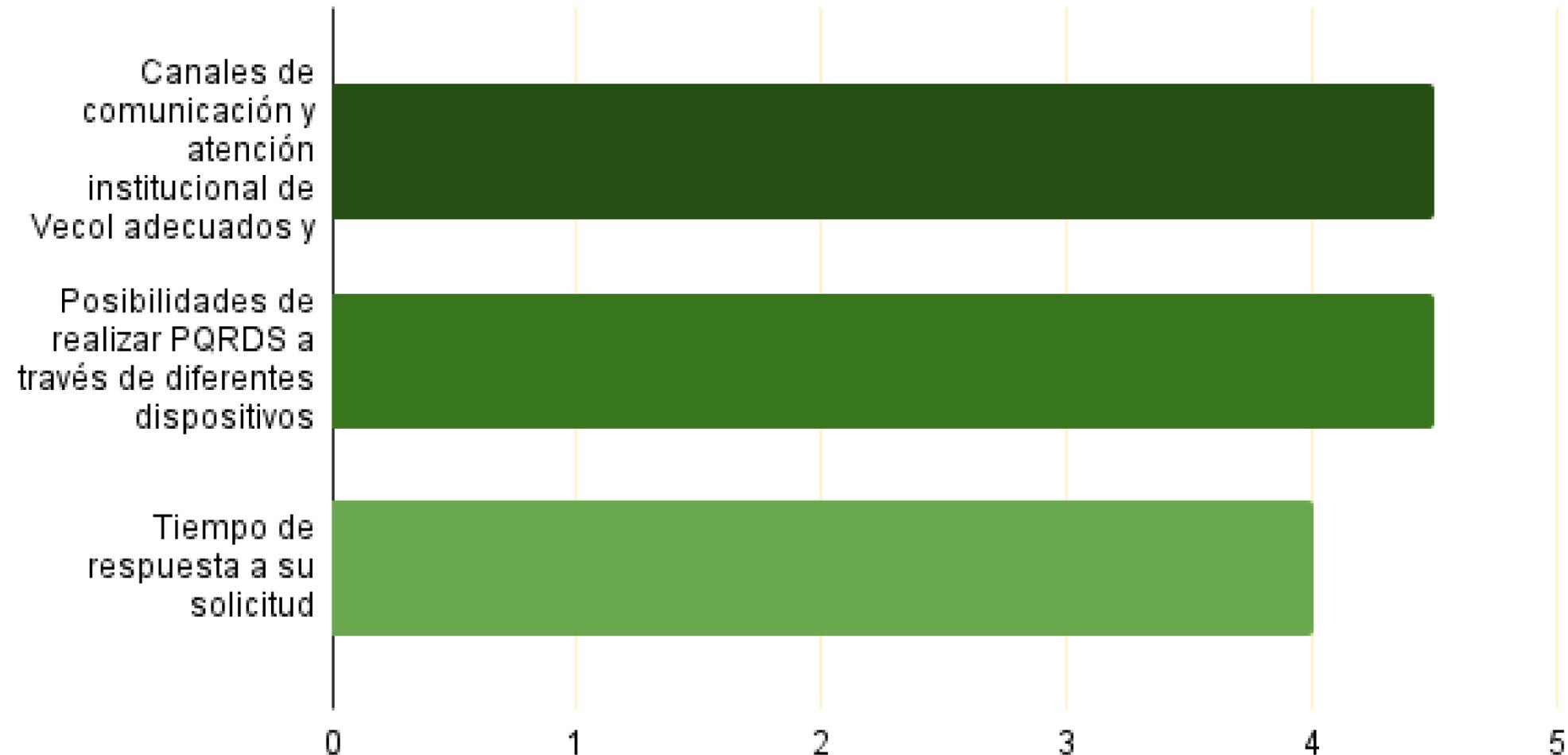
● Calidad de atención PQRDS

Valoración gestión de PQRDS UEN Agrícola y fertilizantes
(5 excelente, 1 deficiente)

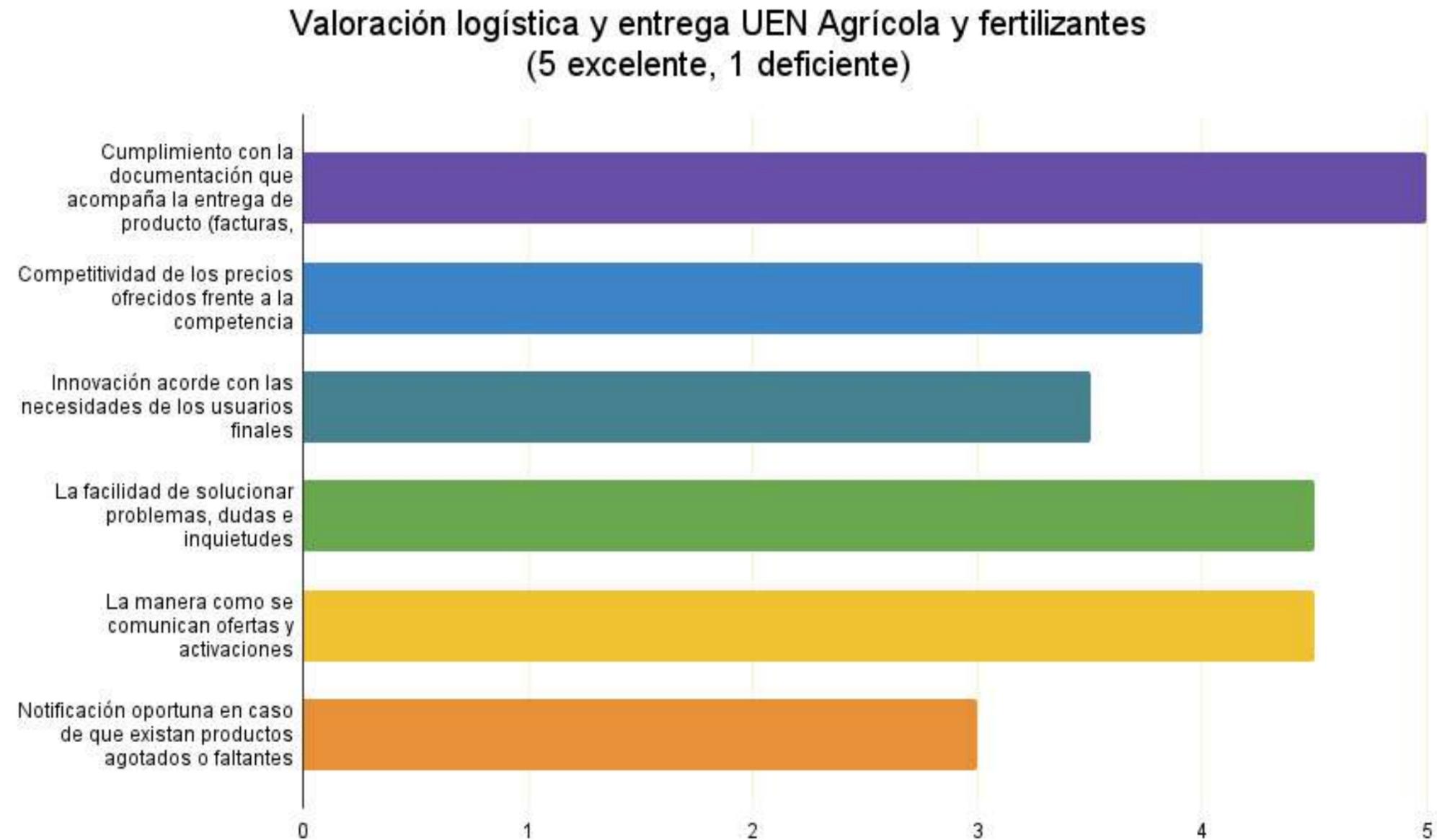


● Eficiencia de atención PQRDS

Valoración canales de atención UEN Agrícola y fertilizantes
(5 excelente, 1 deficiente)



● Logística y entrega de pedidos



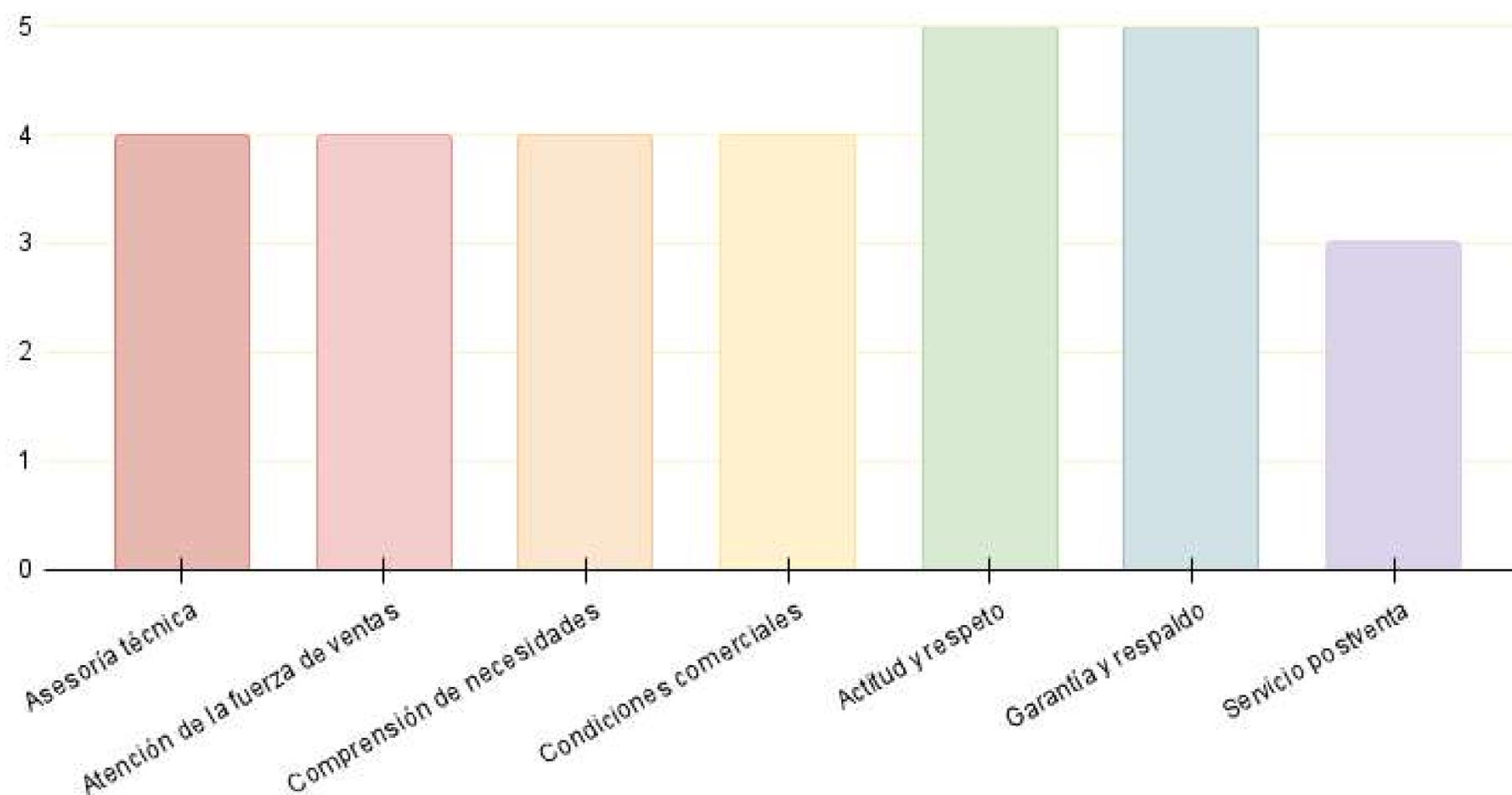


ANIMALES DE COMPAÑÍA



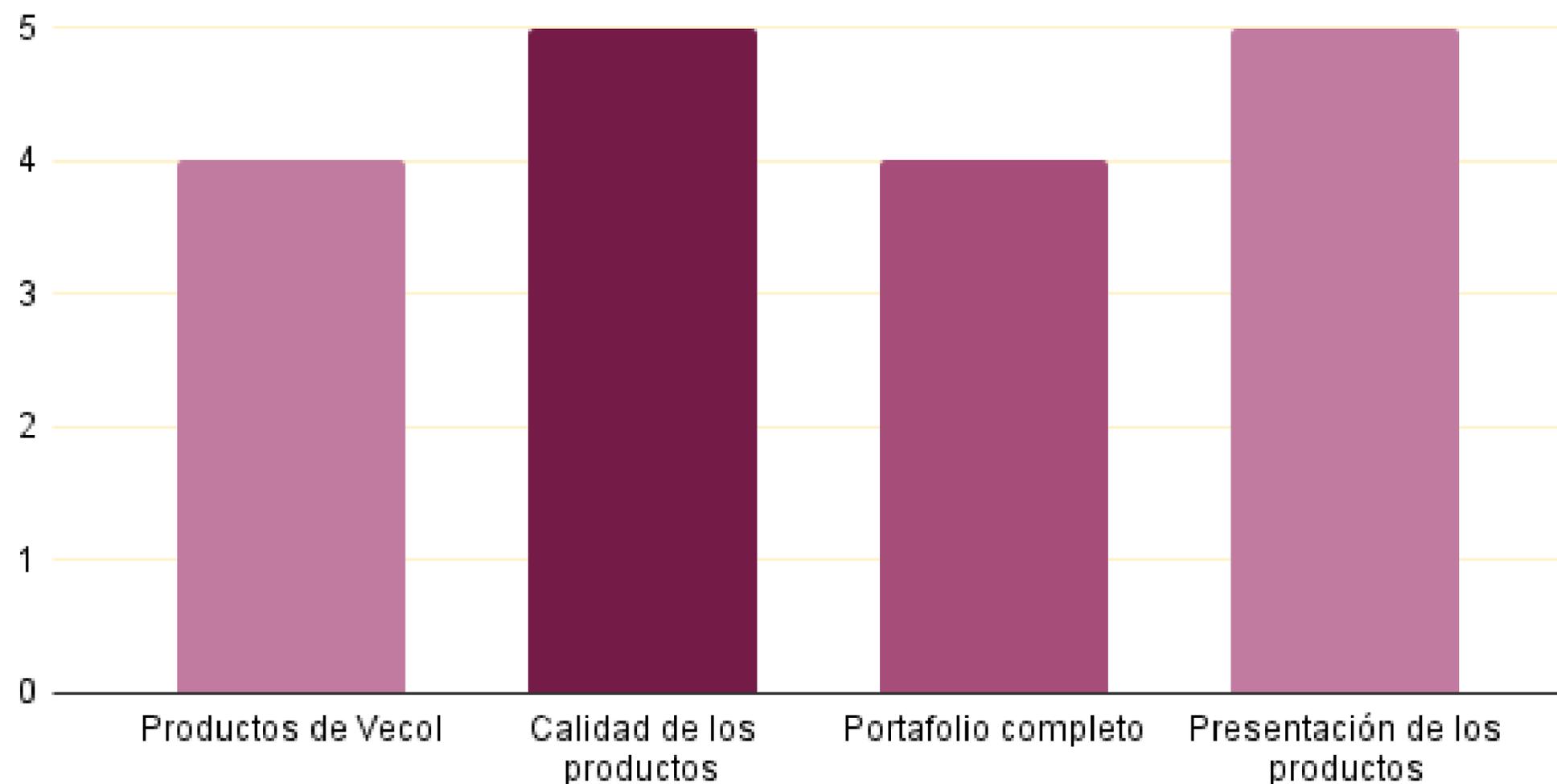
Calificación del Servicio

Valoración del servicio UEN Animales de compañía
(5 excelente, 1 deficiente)



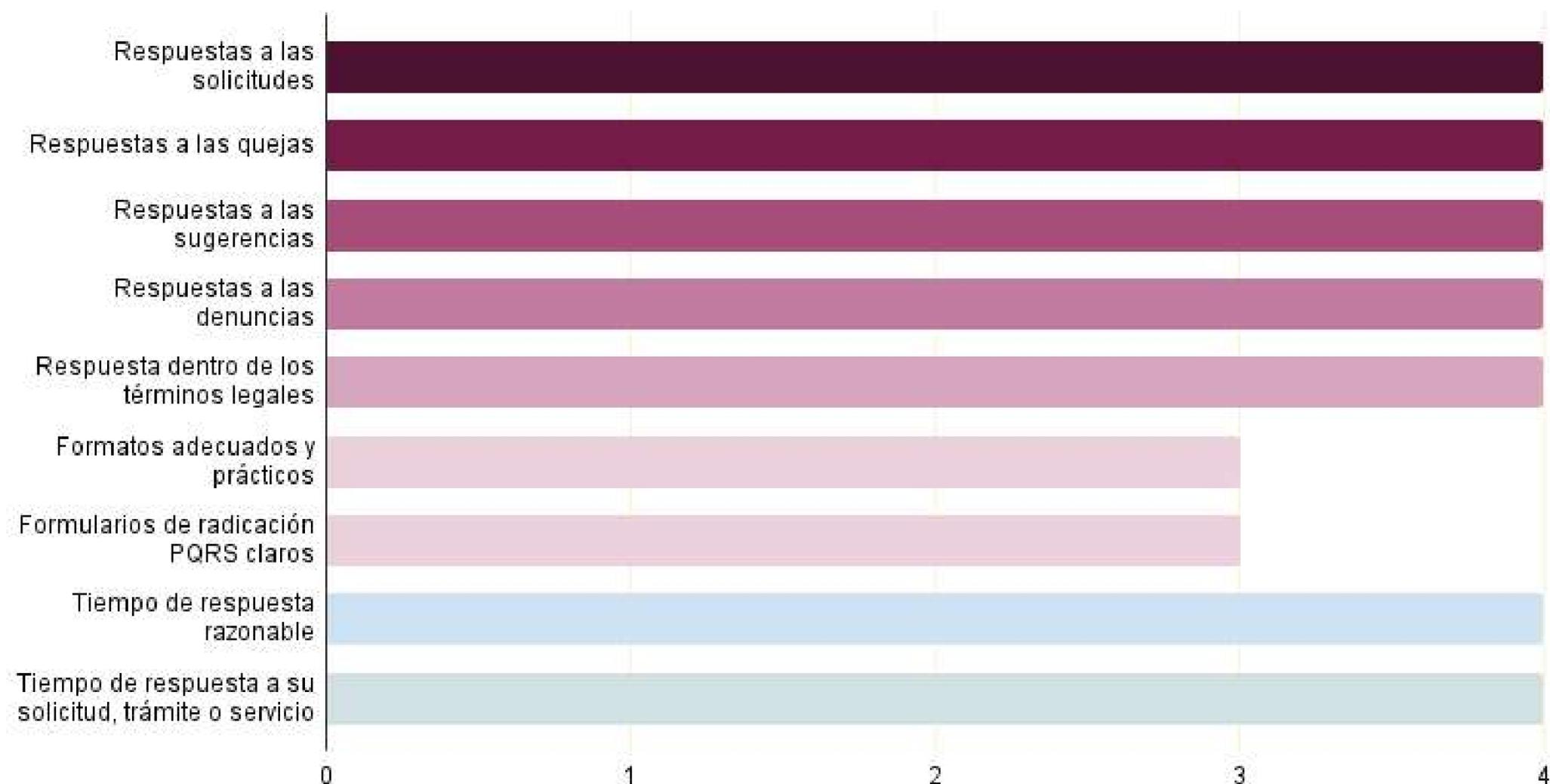
Portafolio

Valoración del portafolio UEN Animales de compañía
(5 excelente, 1 deficiente)



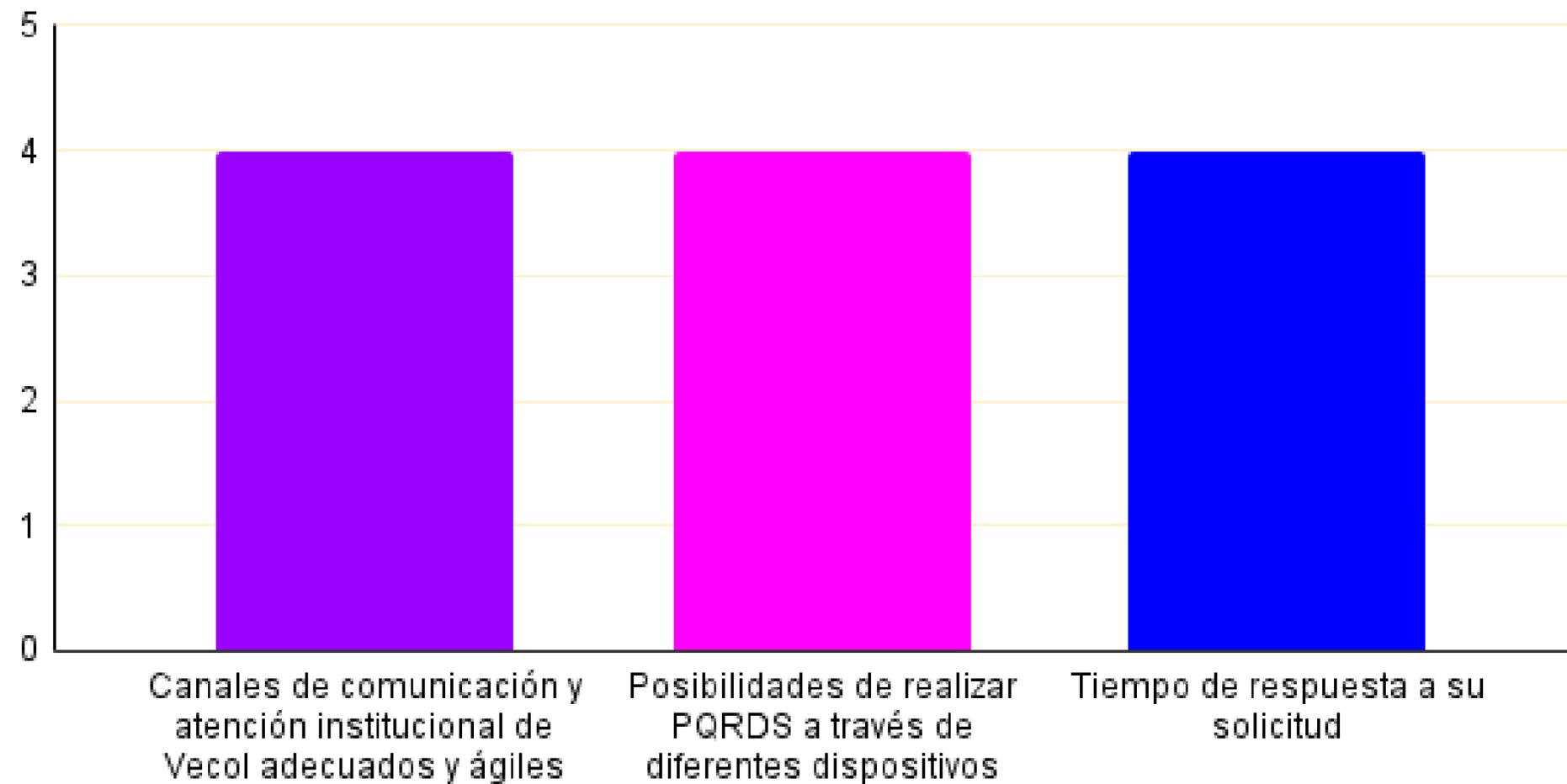
● Calidad de atención PQRDS

Valoración gestión de PQRDS UEN Animales de compañía
(5 excelente, 1 deficiente)



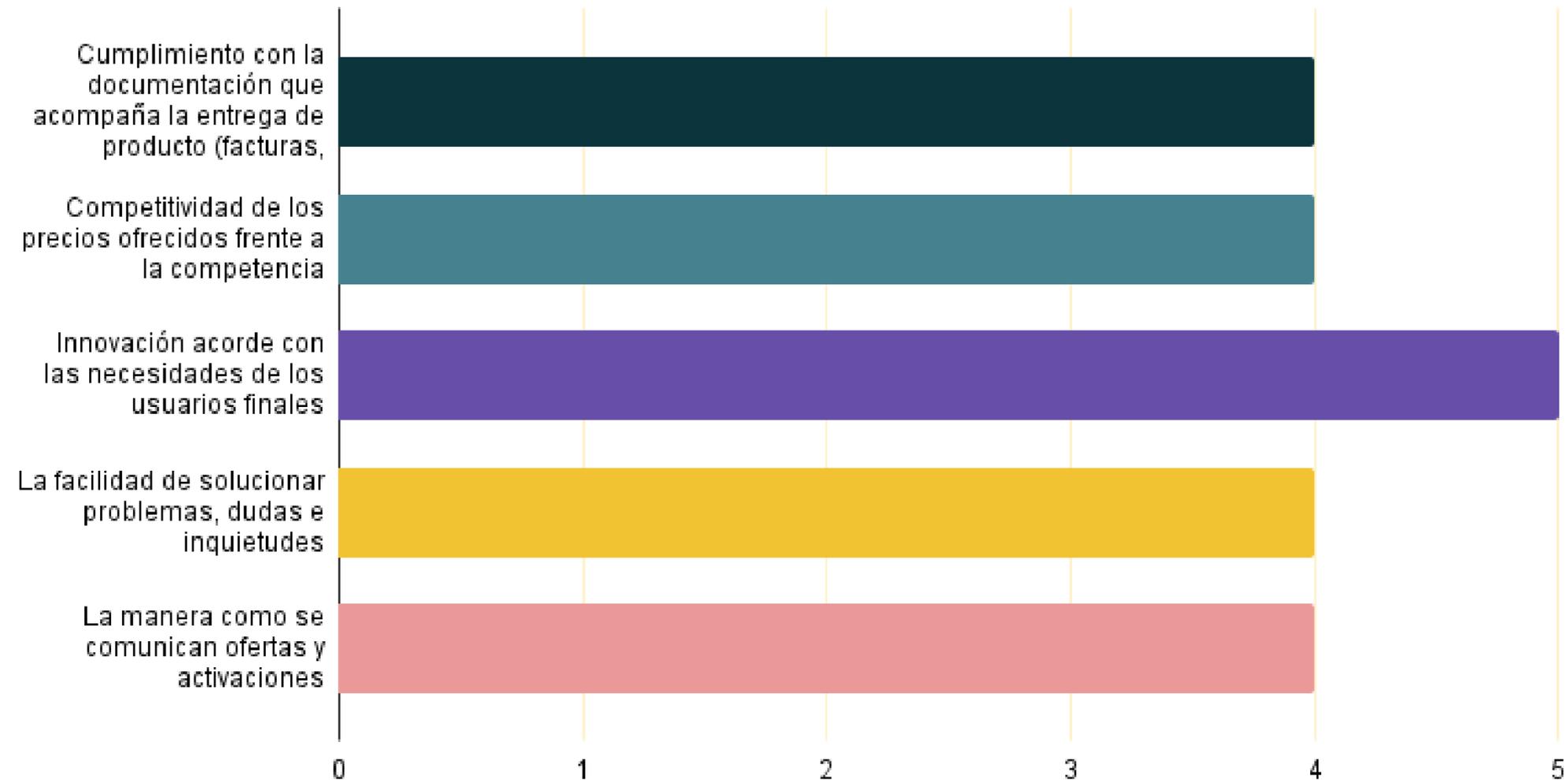
● Eficiencia de atención PQRDS

Valoración canales de atención UEN Animales de compañía
(5 excelente, 1 deficiente)



● Logística y entrega de pedidos

Valoración logística y entrega UEN Animales de compañía
(5 excelente, 1 deficiente)



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 gustaría 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





Buenas prácticas — Acciones de mejora

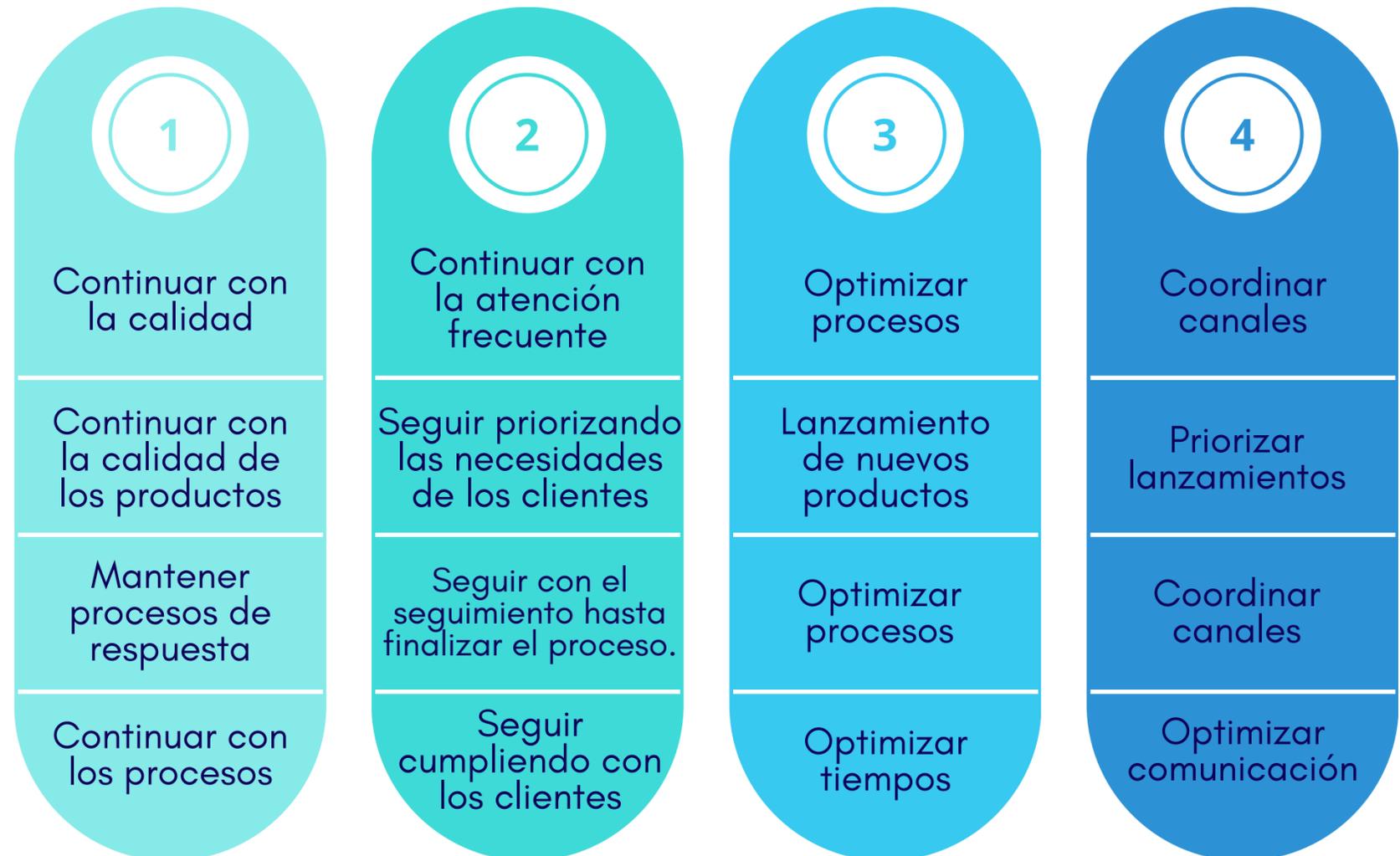
Teniendo en cuenta las opiniones de la ciudadanía vamos a continuar manteniendo las buenas prácticas y vamos a desarrollar acciones para brindar atención a las solicitudes.

● Servicio al cliente

● Portafolio

● PQRDS

● Entrega productos





ANIMALES DE PRODUCCIÓN



AGRÍCOLA



ANIMALES DE COMPAÑÍA



¡Gracias!

