



Informe 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

PLANEACIÓN



2

ESTRUCTURACIÓN



3

CONSTRUCCIÓN



4

DIVULGACIÓN



5

ANÁLISIS DE RESULTADOS



6

CONCLUSIONES

Contenido

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.

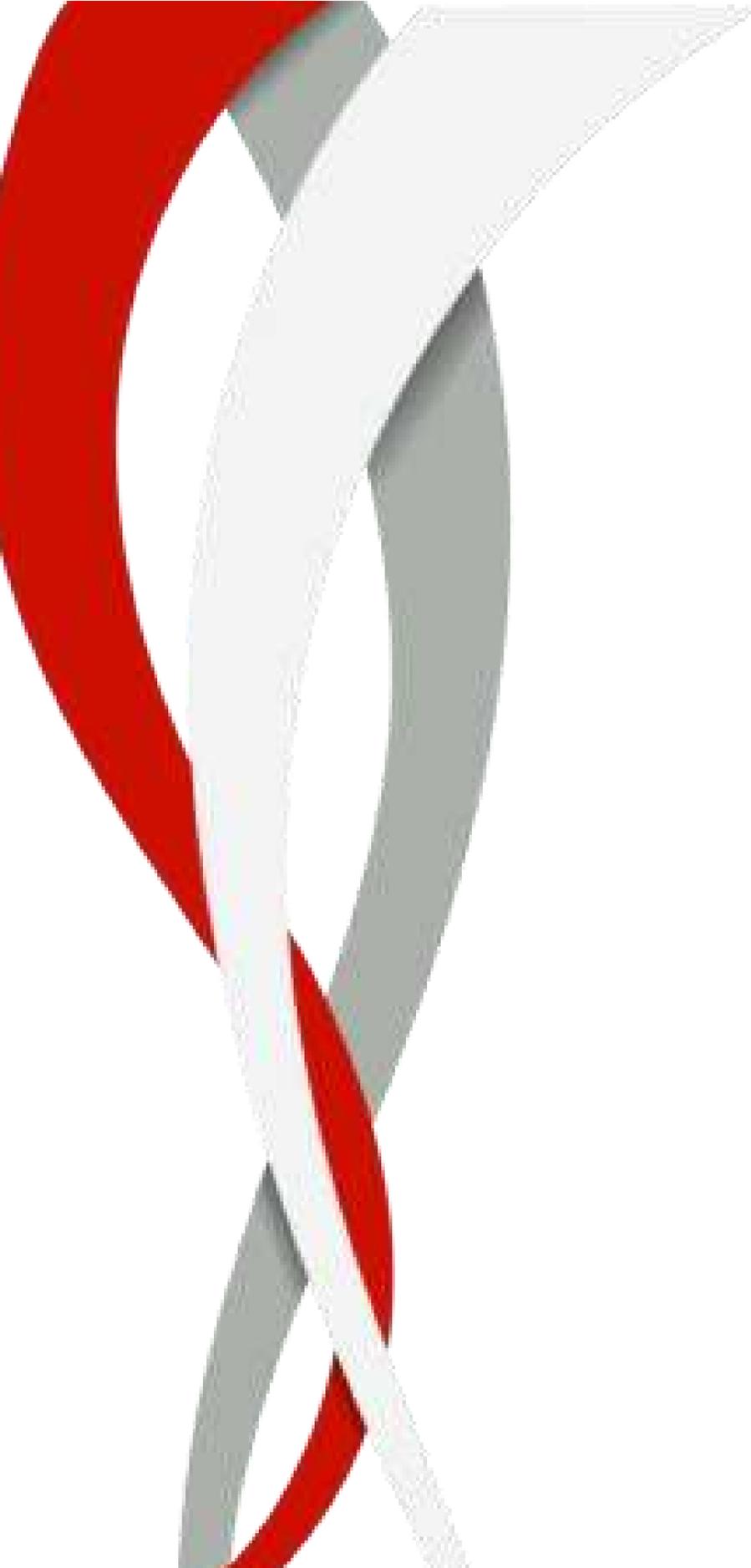
Se estructuró la encuesta en 6 categorías: Calidad del servicio, Portafolio, PQRDS, Transparencia y Acceso, Logística, y Facturación y devoluciones.

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 y la fuerza de ventas.



The image shows a screenshot of a Google Form interface. At the top, the title of the form is 'Encuesta Atención al cliente 2022 AP'. Below the title, there are navigation tabs for 'Preguntas', 'Respuestas', and 'Configuración'. The main content area features a header with a collage of farm animals (cows, chickens, pigs, and a horse) and the text 'ANIMALES DE PRODUCCIÓN' in large red letters. To the right of this text is the logo for 'VECOL', which consists of a red square containing a white silhouette of a cow. Below the header, the first question is visible, titled 'Encuesta Atención al cliente 2022 UEN Animales de Producción'. The interface includes standard Google Forms navigation icons such as 'Enviar' (Send), a back arrow, and a refresh icon.



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

Invitaciones encuesta



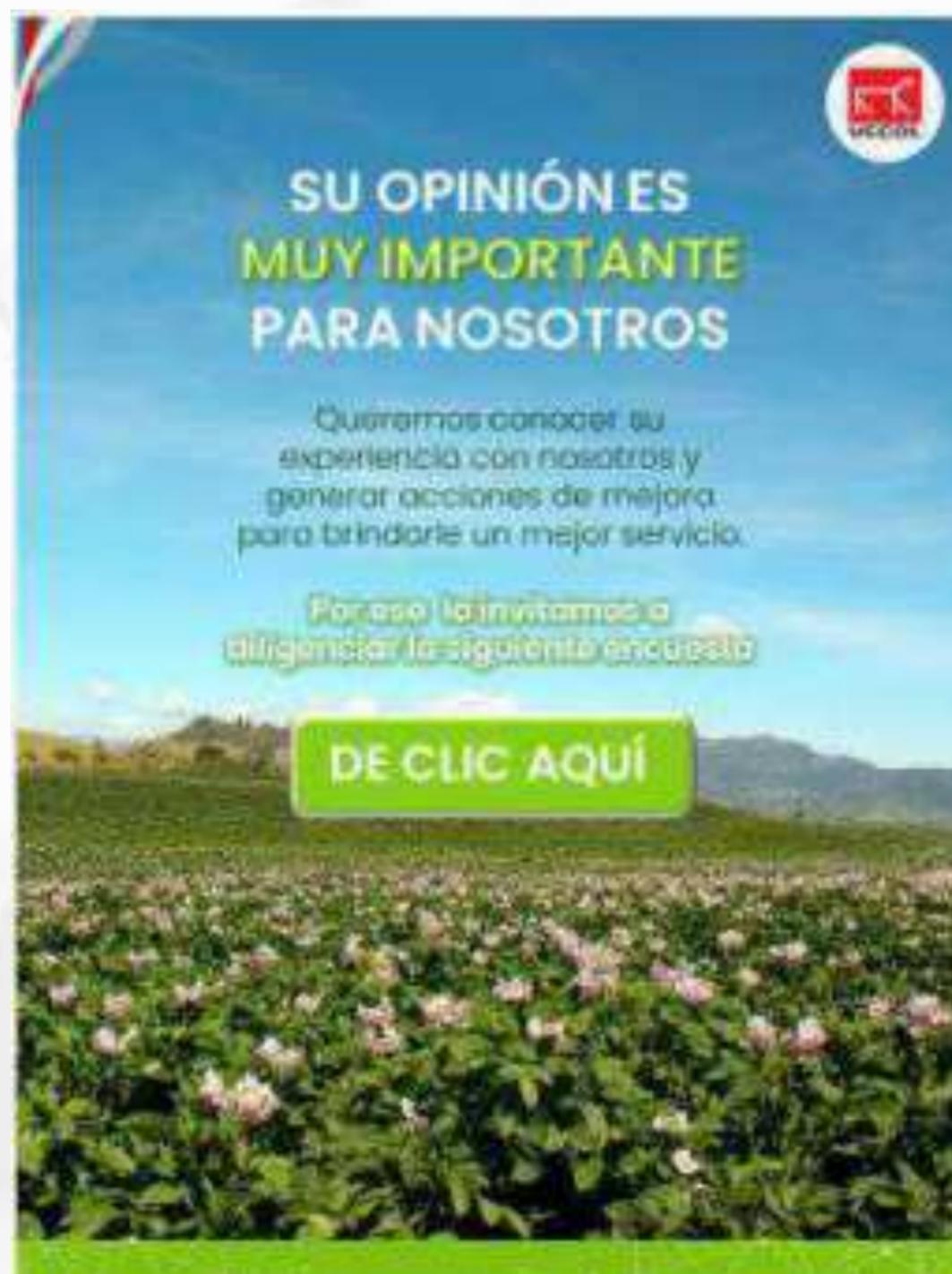
SU OPINIÓN ES MUY IMPORTANTE PARA NOSOTROS

Queremos conocer su experiencia con nosotros y generar acciones de mejora para brindarle un mejor servicio.

Por eso lo invitamos a diligenciar la siguiente encuesta

DE CLIC AQUÍ





SU OPINIÓN ES MUY IMPORTANTE PARA NOSOTROS

Queremos conocer su experiencia con nosotros y generar acciones de mejora para brindarle un mejor servicio.

Por eso lo invitamos a diligenciar la siguiente encuesta

DE CLIC AQUÍ





SU OPINIÓN ES MUY IMPORTANTE PARA NOSOTROS

Queremos conocer su experiencia con nosotros y generar acciones de mejora para brindarle un mejor servicio.

Por eso lo invitamos a diligenciar la siguiente encuesta

DE CLIC AQUÍ



INFORME ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CLIENTES

Resultados

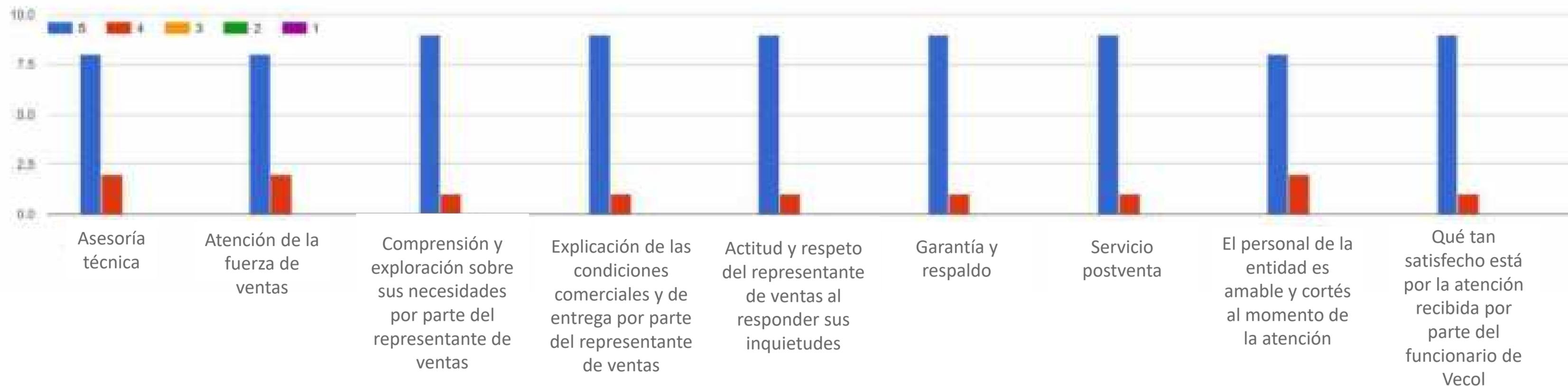




ANIMALES DE PRODUCCIÓN

Calidad del Servicio

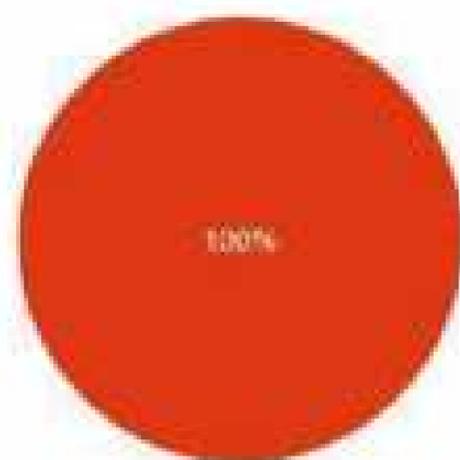
1. ¿Cómo califica el servicio de Vecol en las siguientes categorías? Califíquese de 1 a 5, teniendo en cuenta que 1 es Deficiente y 5 es Excelente.



Nota: El eje vertical indica el número de respuesta recibidas para cada opción de respuesta sobre base 10 y el color indica la calificación dada en una escala de 1 a 5.

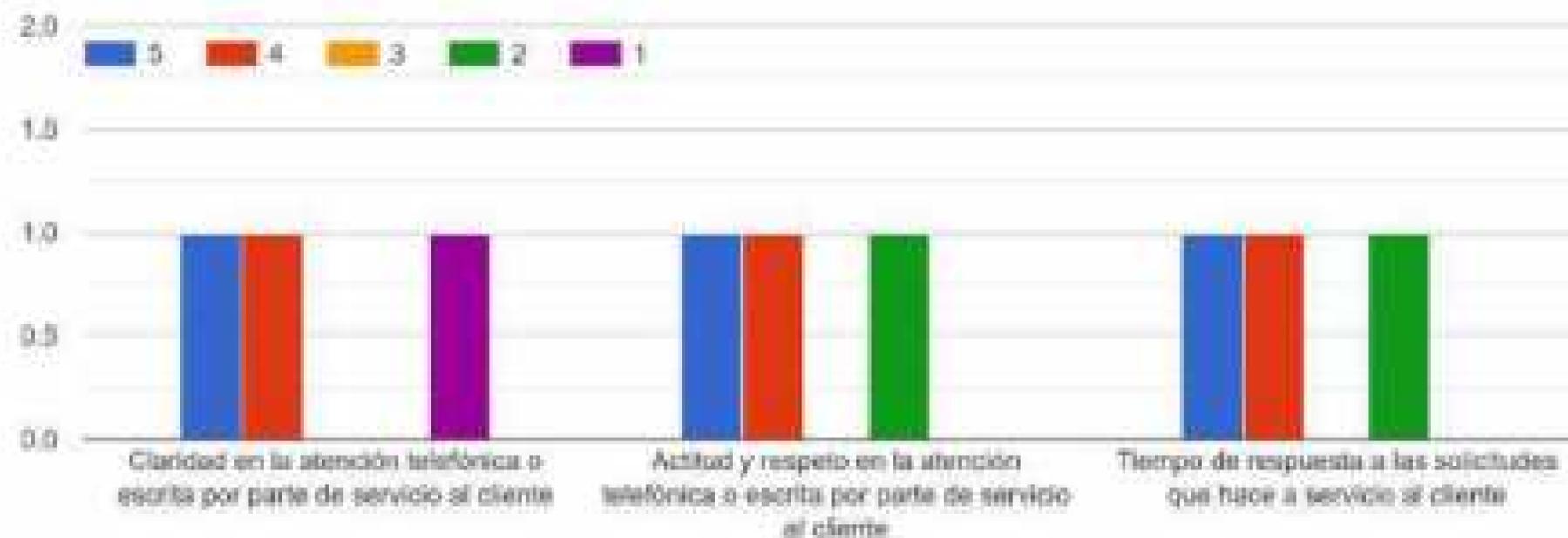
Calidad del Servicio

2. Durante el año 2022 ¿se comunicó con las líneas gratuitas de servicio al cliente? ¿O con el correo de servicio al cliente?



● Sí
● No

Si su respuesta es sí, por favor califique de 1 a 5, teniendo en cuenta que 1 es Deficiente y 5 es Excelente.



Nota: El eje vertical indica el número de respuesta recibidas para cada opción de respuesta sobre base 10 y el color indica la calificación dada en una escala de 1 a 5.

Calidad del Servicio

3. Por favor, escriba su respuesta: En su opinión, ¿Qué sería lo primordial en lo que debemos trabajar para continuar fortaleciendo el servicio al cliente?

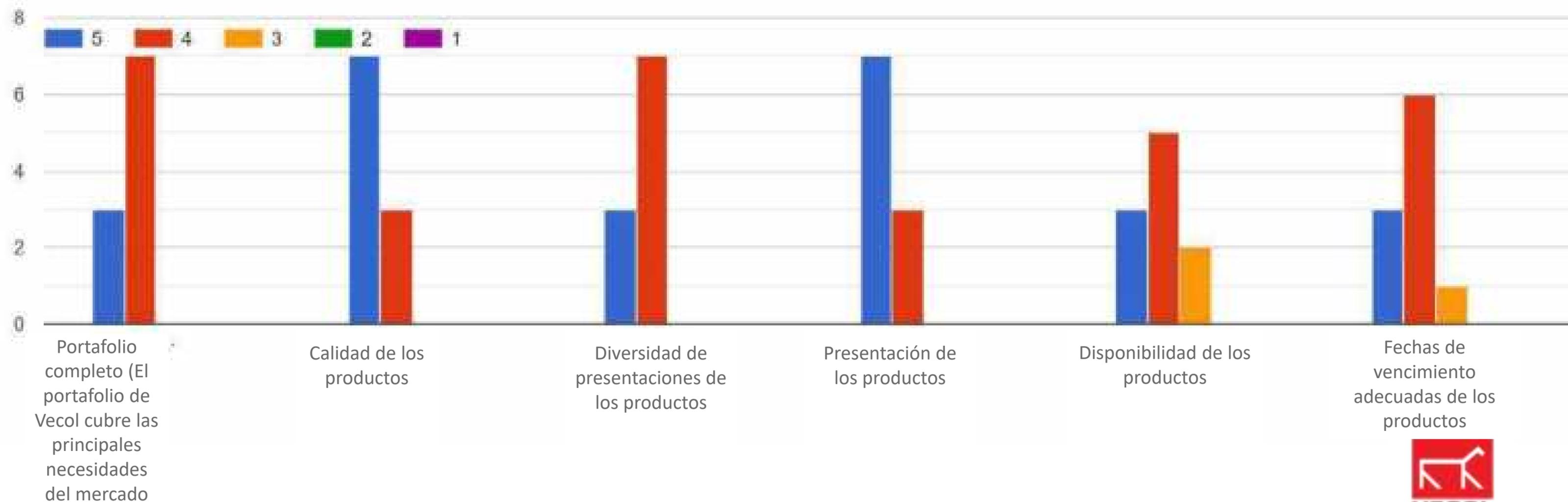
- El despacho de mercancía
- La Logística para el despacho eficiente de pedidos y con fechas largas de vencimiento
- Celeridad en los procesos de apertura de códigos
- Innovación
- Todo bien
- Mejores bonificaciones
- SOSTENER EL ENLACE ALMACEN-VENDEDOR Y LA INMEDIATEZ PARA CONTESTAR LAS DUDAS SURGIDAS Y PRESENTADAS AL PROMOTOR.
- Esta bien así
- IMPLEMENTAR ESTRATEGIAS PARA FIDELIZAR EL CLIENTE FINAL

4. Por favor, escriba su respuesta ¿Cuáles canales de servicio al cliente son los que más usa y cuáles quisiera que Vecol implementara?

- Telefónico y presencial
- Representante de ventas
- Ninguna
- Página web
- Presencial
- CONTACTO DIRECTO CON EL PROMOTOR DE LA ZONA, ES EL MÁS IMPLEMENTADO
- Telefónico

Portafolio

1. ¿Cómo califica el portafolio de Vecol en las siguientes categorías? Califique de 1 a 5, teniendo en cuenta que 1 es Deficiente y 5 es Excelente.



Nota: El eje vertical indica el número de respuesta recibidas para cada opción de respuesta sobre base 10 y el color indica la calificación dada en una escala de 1 a 5.

Portafolio

2. ¿En su almacén usted recomendaría comprar los productos de Vecol?



¿Por qué? Por favor explique su respuesta anterior

- Por que son de excelente calidad
- Calidad y seriedad
- Por su garantía
- Por respaldo y calidad
- Los productos cumplen con las indicaciones
- Son buenos
- Calidad y precio
- CUENTA CON RESPALDO TECNICO

Portafolio

3. ¿Cuáles son sus productos predilectos o de mayor demanda?

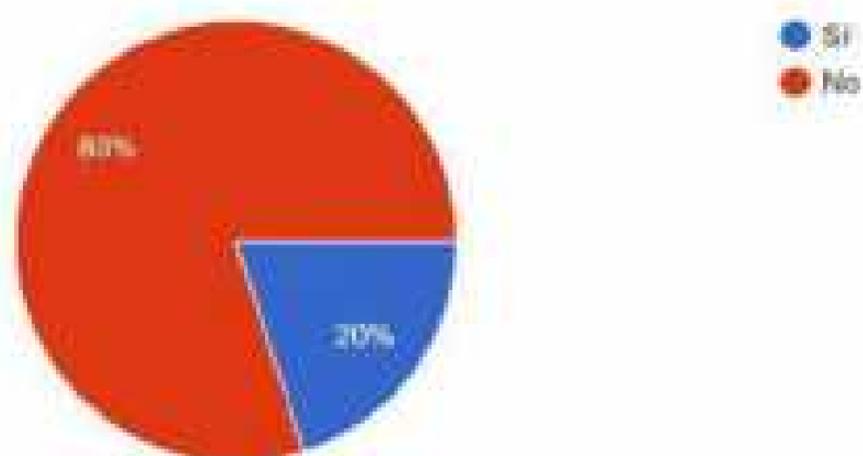
- Ivermectina, fenbendazol , tilosinas, antihistamínico, enrifloxaxina
- Ivermectinas
- Vacunas
- Biológicos
- Antiparasitarios, analgésicos, vacunas y antibióticos
- Biológicos
- Penicilina
- KENOGAN, TRIPEN, RABIGAN
- Longicilina, alervec, tripen
- IVERMECTINAS - FEBENDAZOL - TRIVEC

4. ¿Qué producto o productos le gustaría que tuviéramos y que aún no hace parte del portafolio de Vecol?

- Antimastíticos
- Ninguno
- Vacunas polivalentes
- Mosquicidas y garrapaticidas de aspersion
- Espiralicina
- NO APLICA
- Ricobendazol
- HORMONALES

● Calidad de atención PQRSD

1. ¿Durante el año 2022 presentó peticiones, quejas, reclamos, denuncias o sugerencias?

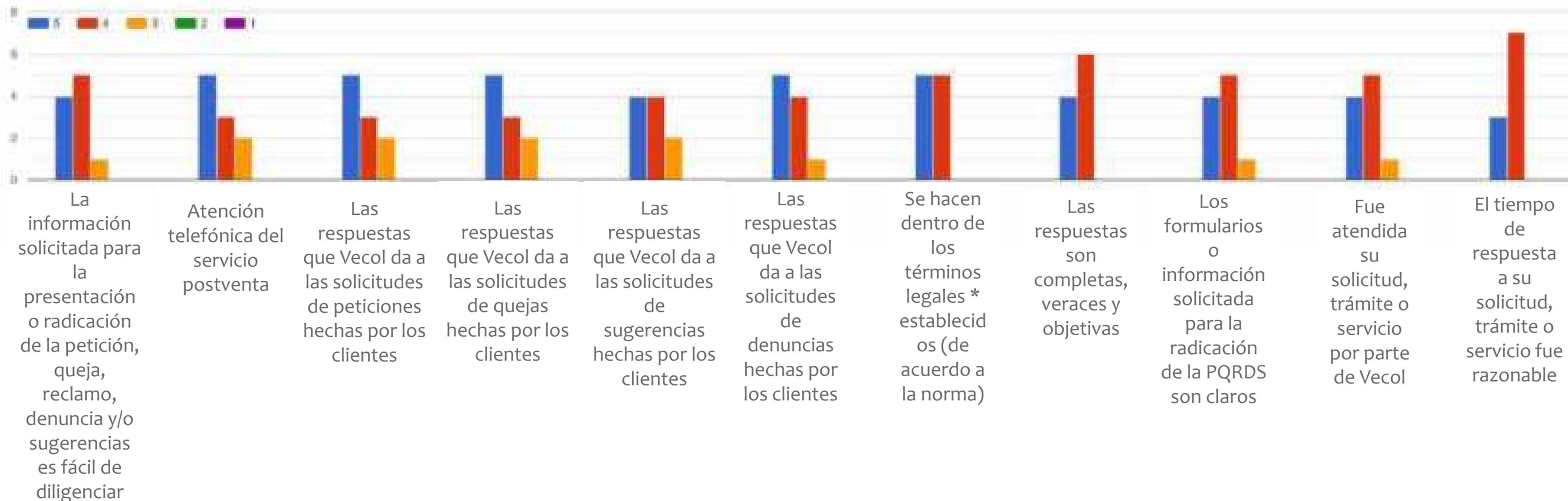


Si las presentó ¿Qué canal o canales utilizó? Seleccione la opción:



Calidad de atención PQRSD

2. ¿Cómo califica la atención a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD en las siguientes categorías? Califique de 1 a 5, teniendo en cuenta que 1 es Deficiente y 5 es Excelente.



Nota: El eje vertical indica el número de respuesta recibidas para cada opción de respuesta sobre base 10 y el color indica la calificación dada en una escala de 1 a 5.

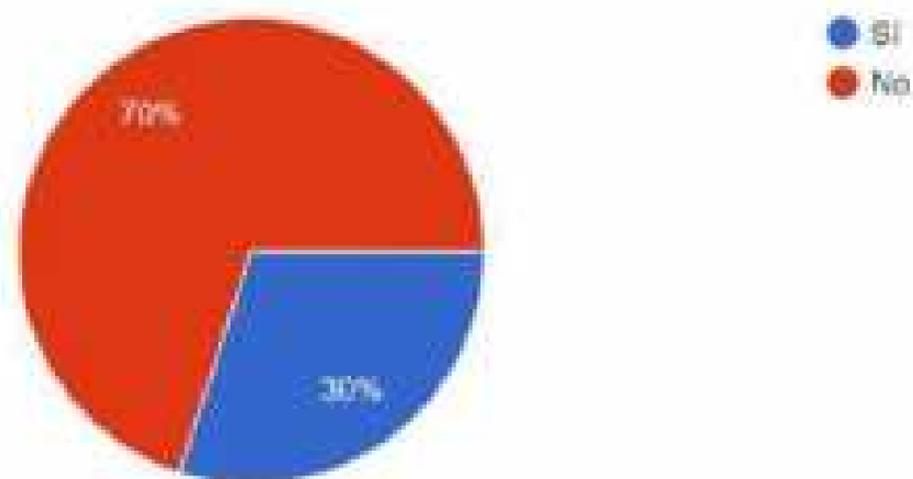
● Calidad de atención PQRSD

3. ¿Cómo prefiere o le gustaría que fuera la atención a las PQRDS?

- Más ágil
- En el menor tiempo posible
- Mediante un asesor
- Las dirigimos al representante de ventas
- Atención Excelente
- Ágil
- CORREO ELECTRONICO
- Correo y teléfono
- EN EL MENOR TIEMPO POSIBLE

○ Transparencia y Acceso

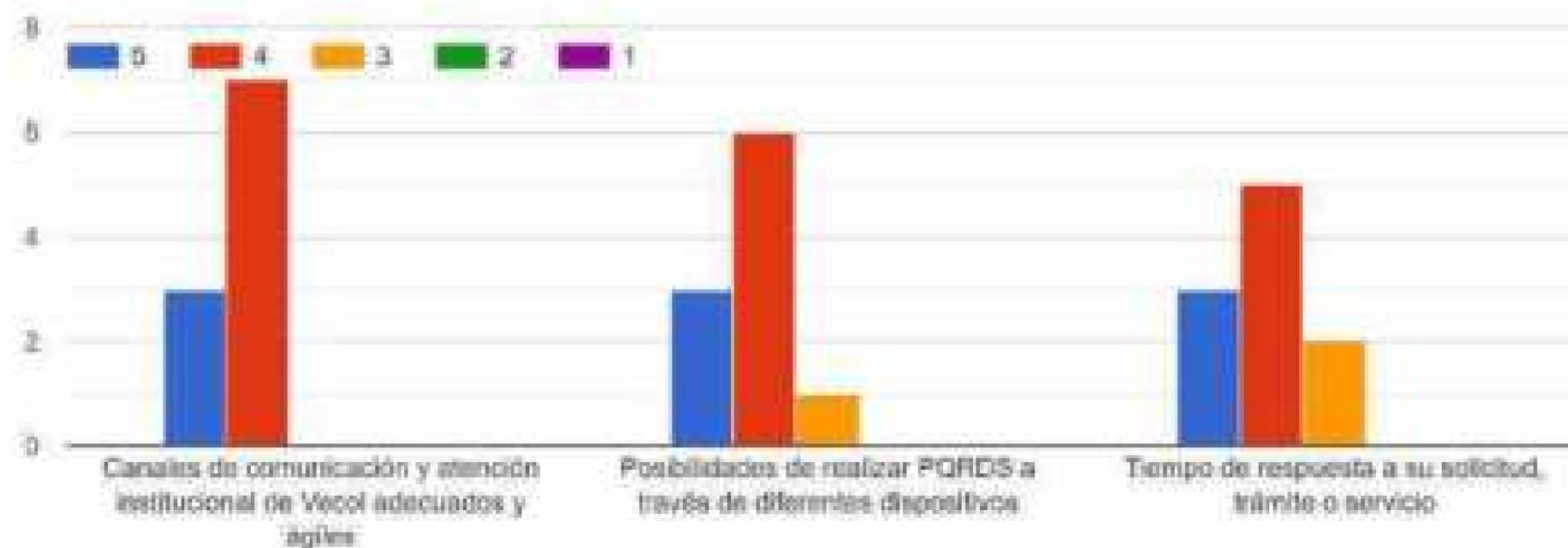
1. ¿Conoce si Vecol cuenta con canales de atención al ciudadano?



Si su respuesta es sí, ¿Cuáles canales de atención conoce?

- Teléfono
- Página web

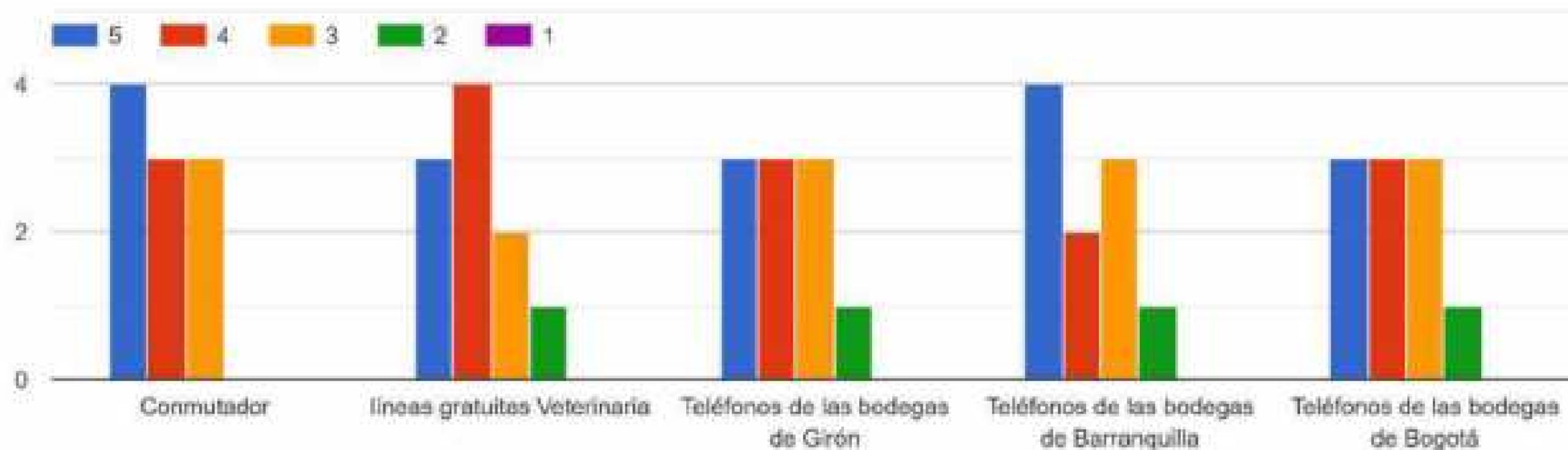
2. ¿Cómo califica la transparencia y el acceso a la información de Vecol en las siguientes categorías? Califique de 1 a 5, teniendo en cuenta que 1 es Deficiente y 5 es Excelente.



Nota: El eje vertical indica el número de respuesta recibidas para cada opción de respuesta sobre base 10 y el color indica la calificación dada en una escala de 1 a 5.

○ Transparencia y Acceso

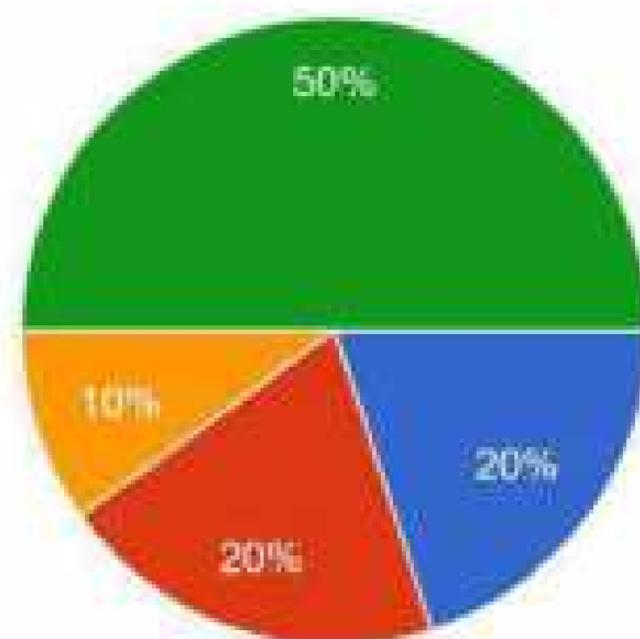
3. ¿Qué tan fácil es la comunicación por las líneas telefónicas de Vecol? Califique de 1 a 5, teniendo en cuenta que 1 es Deficiente y 5 es Excelente.



Nota: El eje vertical indica el número de respuesta recibidas para cada opción de respuesta sobre base 10 y el color indica la calificación dada en una escala de 1 a 5.

● **Transparencia y Acceso**

4. Para Vecol es importante que los ciudadanos conozcan sus canales de denuncia para reportar posibles eventos de fraude o corrupción, sobre est...denuncia ¿Cuál de los siguientes canales prefiere?



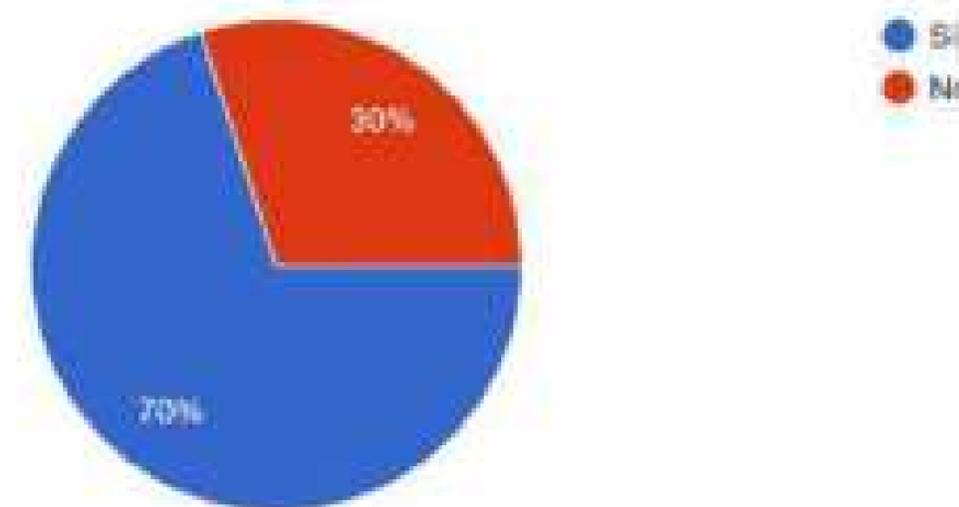
- Redes sociales.
- Página web.
- Campañas especiales.
- Correo electrónico.
- Puntos de Atención al Ciudadano

● **Transparencia y Acceso**

5. ¿Con qué otro fin consulta las páginas y/o las redes sociales de la compañía?

- Para conocer más de la empresa y sus productos.
- Ver clientes
- Ninguna
- Publicaciones
- Con fines informativos
- Novedades
- Atención
- INFORMACION DE PRODUCTOS
- Actualización de línea
- EVENTOS Y NUEVAS LINEAS

6. ¿Durante el año 2022 visitó la página web o redes sociales de Vecol?



○ **Transparencia y Acceso**

7. ¿Qué temas o que contenido le gustaría encontrar en nuestra página o en nuestras redes sociales?

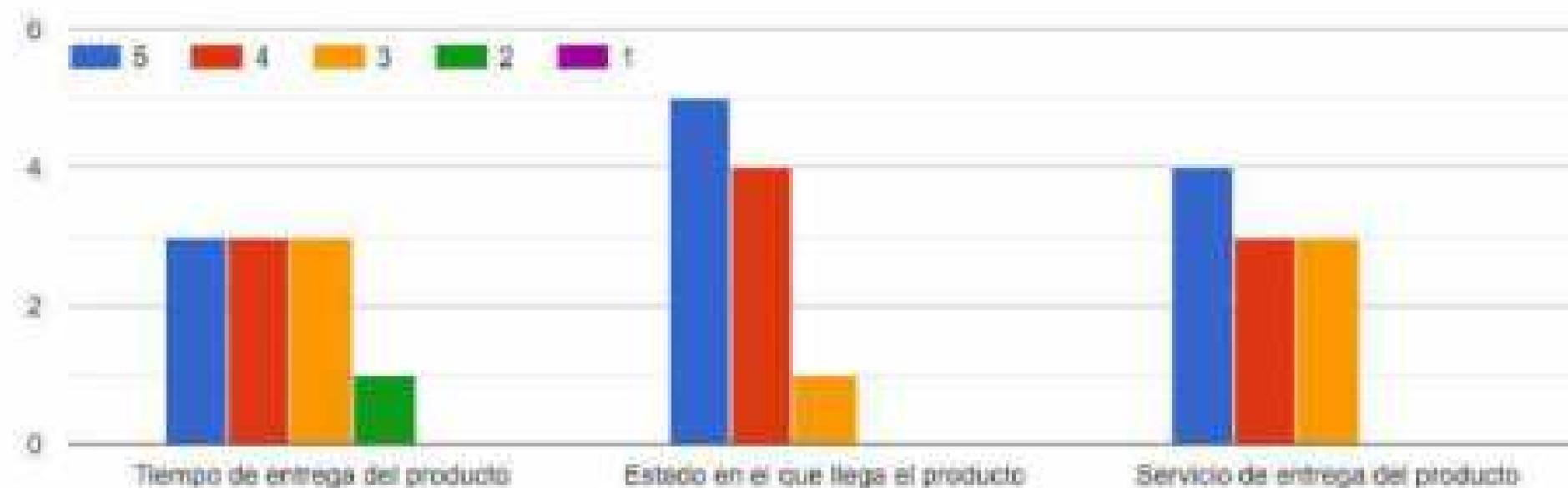
- Más temas sobre enfermedades y sus tratamientos
- Farmacología en su productos para especies
- Información de productos
- Publicaciones sanidad y bienestar animal
- Información técnica
- Desarrollo ganadero
- Didácticas
- VIDEOS INSTRUCTIVOS, INFORMACION DE MEDICAMENTOS, EVENTOS
- Temas técnico actuales
- INFOGRAFÍAS SOBRE TEMAS TÉCNICOS QUE INFORMEN A LOS PRODUCTORES DE UNA FORMA MUY SENCILLA

8. Frente al proceso de transparencia y acceso a la información ¿Qué sugerencia tiene para hacerle a Vecol?

Ninguna

Logística

1. Califique de 1 a 5, teniendo en cuenta que 1 es Muy Insatisfecho y 5 es Muy Satisfecho.



2. ¿Qué le gustaría que mejoráramos de la logística?

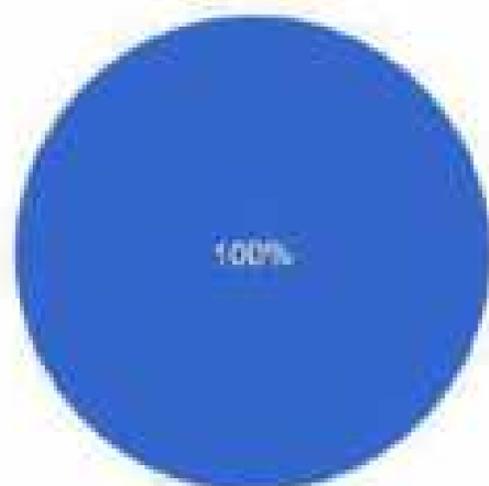
- El tiempo de entrega de mercancía
- Respuesta
- Fechas de vencimiento de los productos
- Tiempos de entrega de los productos
- La logística es buena
- Todo adecuado
- Todo junto, no por retazos
- NO APLICA
- Nada

Nota: El eje vertical indica el número de respuesta recibidas para cada opción de respuesta sobre base 10 y el color indica la calificación dada en una escala de 1 a 5.



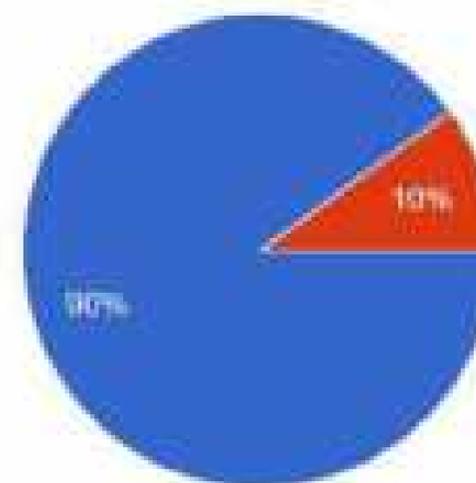
Facturación y Devoluciones

1. Recibe la factura de acuerdo a su pedido



● Si
● No

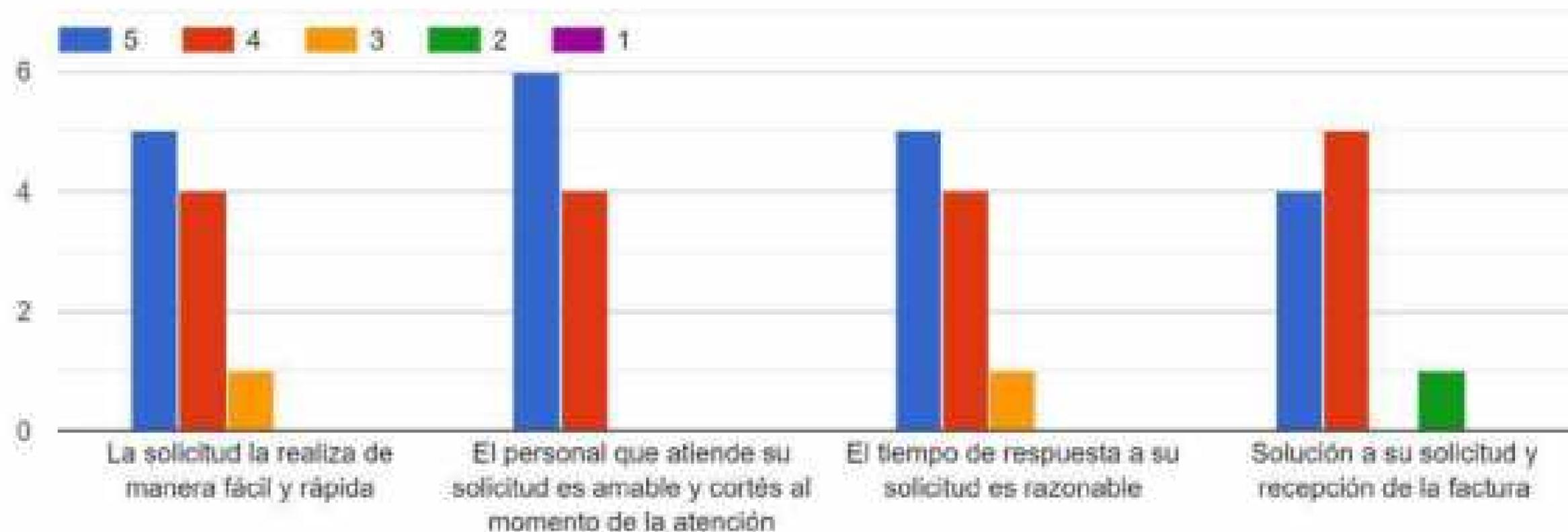
2. ¿Considera que es óptimo el proceso de facturación de Vecol?



● Si
● No

Facturación y Devoluciones

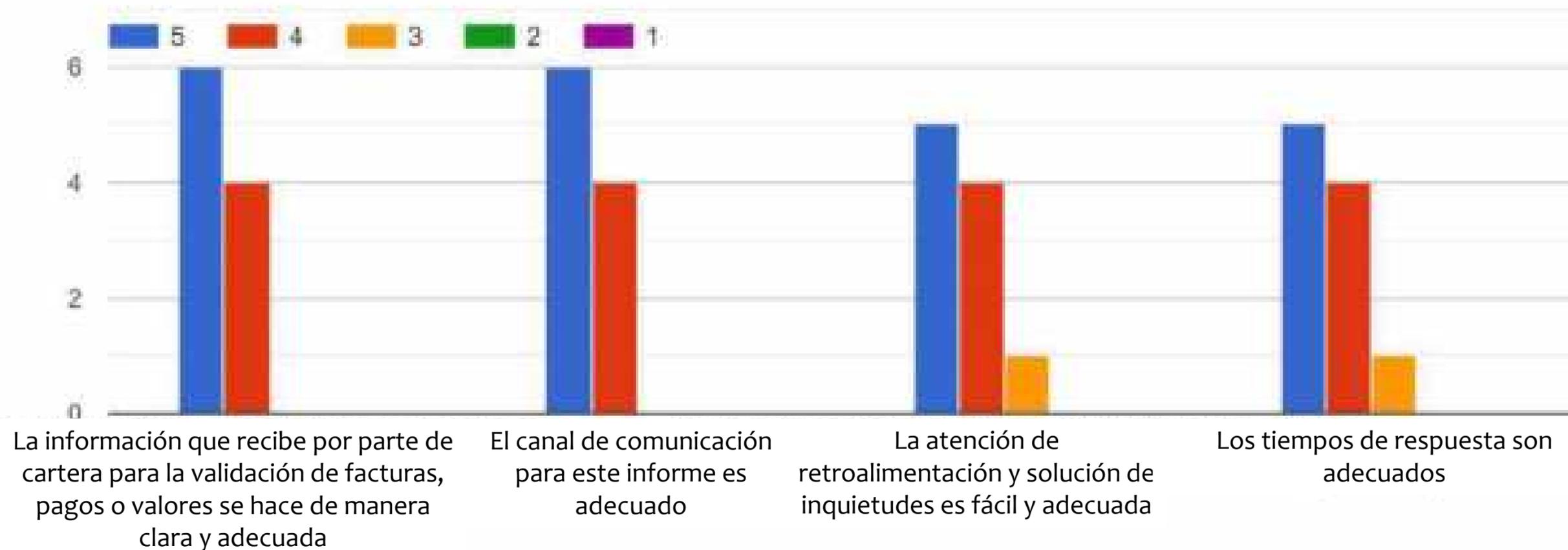
3. ¿Cómo califica el servicio de reenvío de factura cuando no llega al correo inscrito en las siguientes categorías? Califique de 1 a 5, teniendo en cuenta que 1 es Deficiente y 5 es Excelente.



Nota: El eje vertical indica el número de respuesta recibidas para cada opción de respuesta sobre base 10 y el color indica la calificación dada en una escala de 1 a 5.

Facturación y Devoluciones

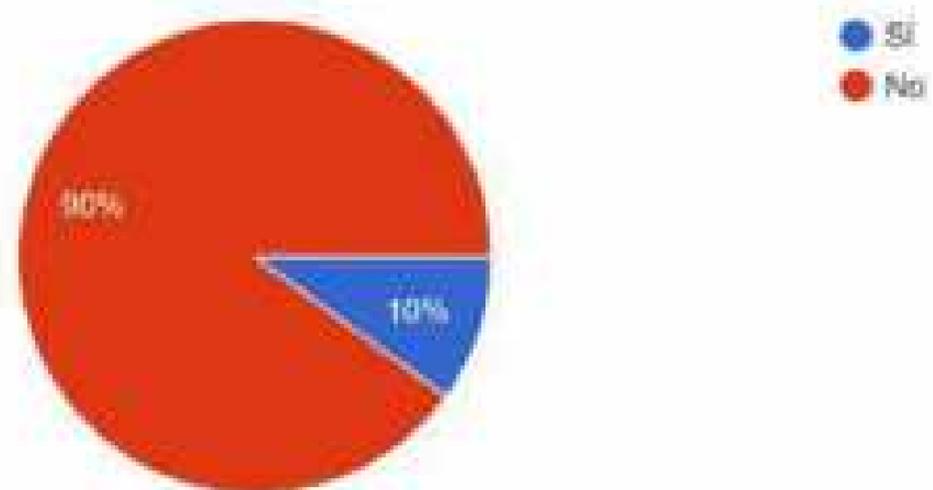
4. ¿Cómo califica el proceso de auditoria de cartera a las facturas en las siguientes categorías? Califique de 1 a 5, teniendo en cuenta que 1 es Deficiente y 5 es Excelente.



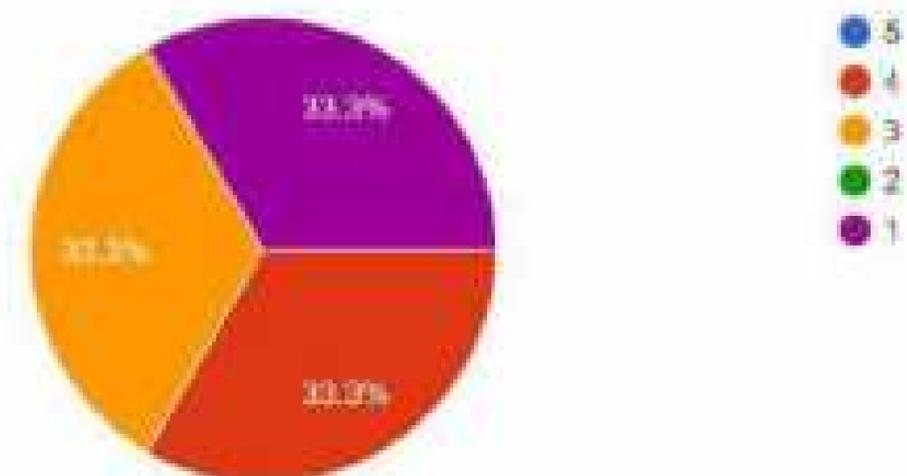
Nota: El eje vertical indica el número de respuesta recibidas para cada opción de respuesta sobre base 10 y el color indica la calificación dada en una escala de 1 a 5.

Facturación y Devoluciones

5. Usted realizó devolución de pedidos a Vecol durante el 2022?

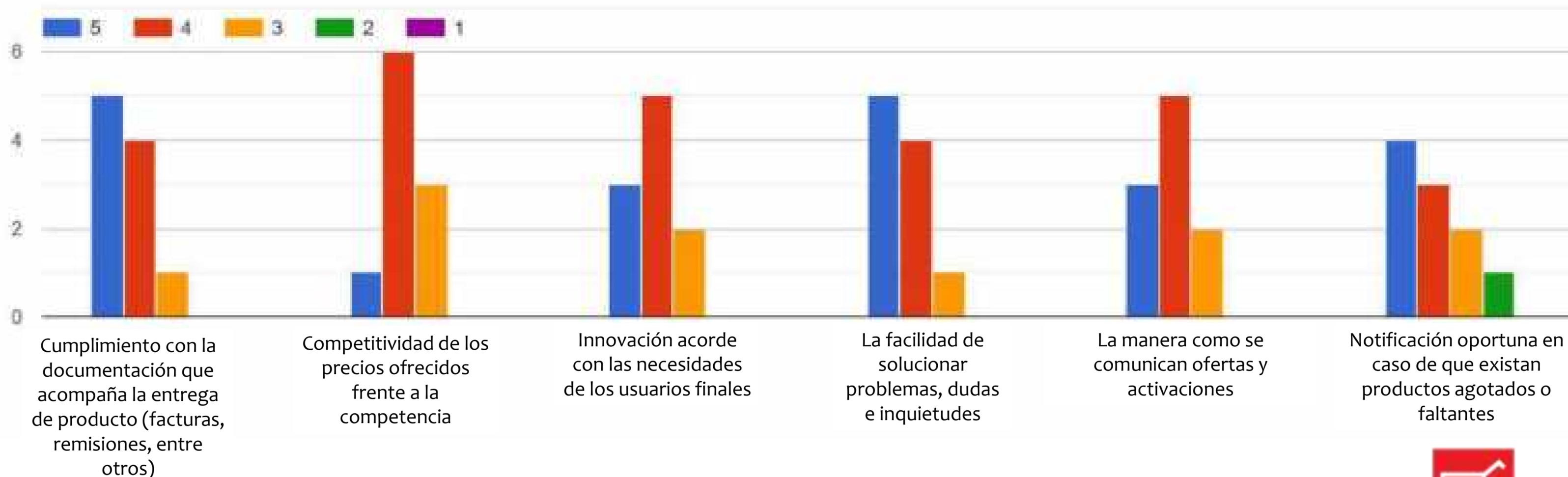


Si realizó devoluciones, califique el proceso 1 a 5, teniendo en cuenta que 1 es Deficiente y 5 es Excelente.



Facturación y Devoluciones

6. Cómo califica a la marca Vecol respecto a (Califique de 1 a 5, teniendo en cuenta que 1 es Deficiente y 5 es Excelente)



Nota: El eje vertical indica el número de respuesta recibidas para cada opción de respuesta sobre base 10 y el color indica la calificación dada en una escala de 1 a 5.

● **Facturación y Devoluciones**

Si tiene algún comentario o sugerencia adicional que hacerle a Vecol S.A. por favor, escríbalo en el siguiente espacio:

- Ninguno
- Más mercadeo
- La atención del representante de la zona es de excelente calidad pero se evidencia deficiencias en la atención del corporativo de PQR
- Celeridad en los procesos de apertura de códigos
- Agradecerles por la confianza
- Mejorar precios
- No
- NO APLICA
- Innovación en productos, promociones, precio de algunos productos bajarlos
- MEJORAR PRECIOS CON RESPECTO A LA COMPETENCIA



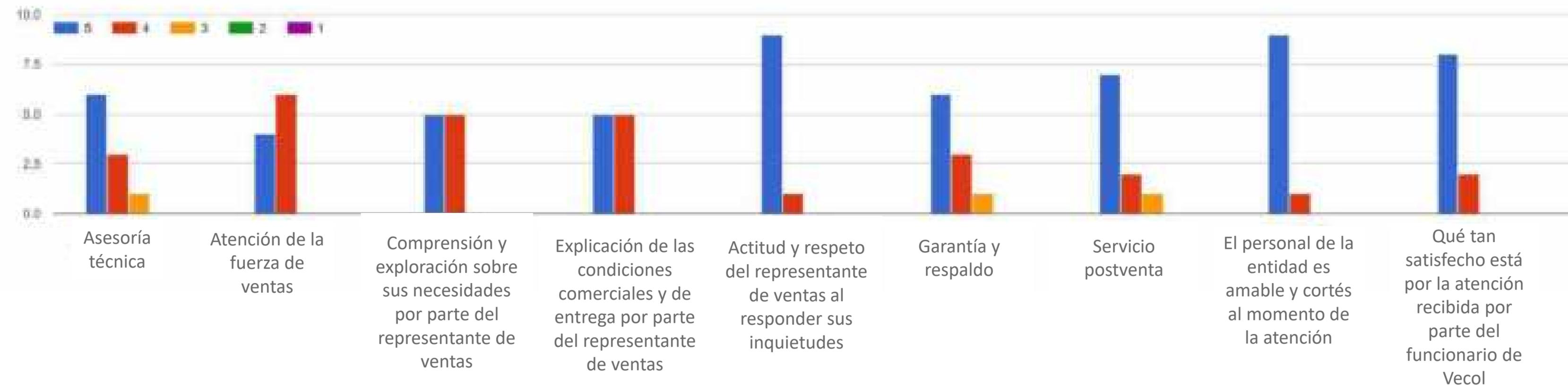


AGRÍCOLA



Calidad del Servicio

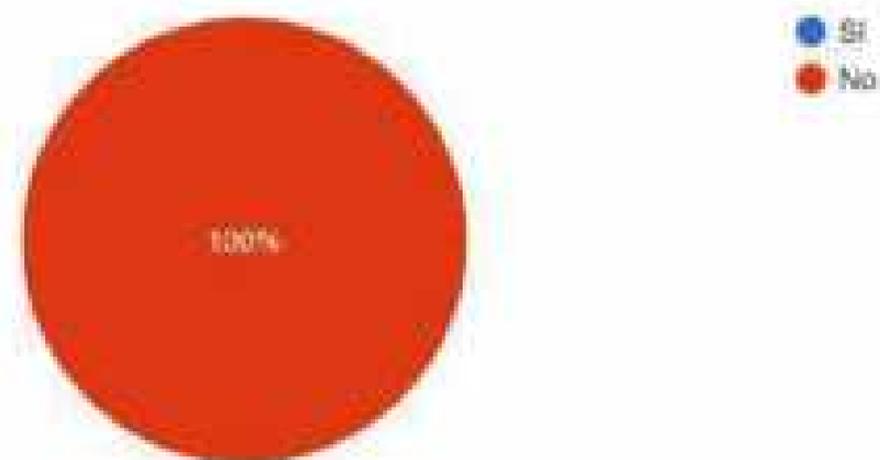
1. ¿Cómo califica el servicio de Vecol en las siguientes categorías? Califíquese de 1 a 5, teniendo en cuenta que 1 es Deficiente y 5 es Excelente.



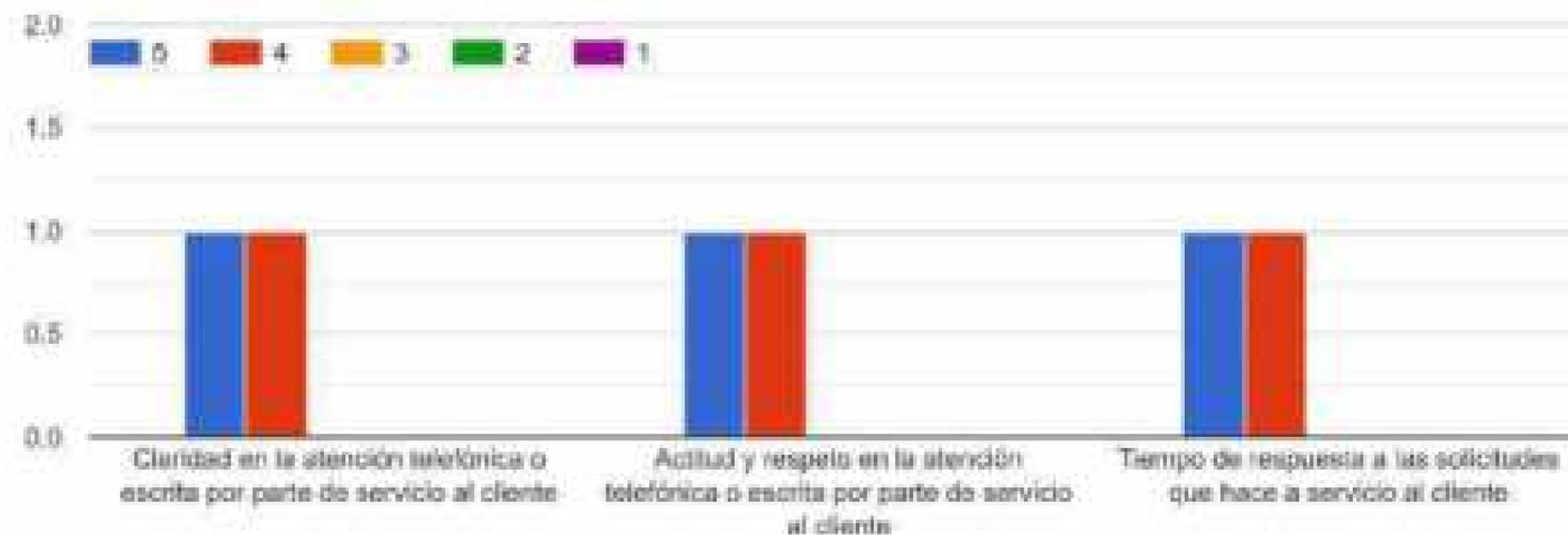
Nota: El eje vertical indica el número de respuesta recibidas para cada opción de respuesta sobre base 10 y el color indica la calificación dada en una escala de 1 a 5.

Calidad del Servicio

2. Durante el año 2022 ¿se comunicó con las líneas gratuitas de servicio al cliente? ¿O con el correo de servicio al cliente?



Si su respuesta es sí, por favor califique de 1 a 5, teniendo en cuenta que 1 es Deficiente y 5 es Excelente.



Nota: El eje vertical indica el número de respuesta recibidas para cada opción de respuesta sobre base 10 y el color indica la calificación dada en una escala de 1 a 5.

● Calidad del Servicio

3. Por favor, escriba su respuesta: En su opinión, ¿Qué sería lo primordial en lo que debemos trabajar para continuar fortaleciendo el servicio al cliente?

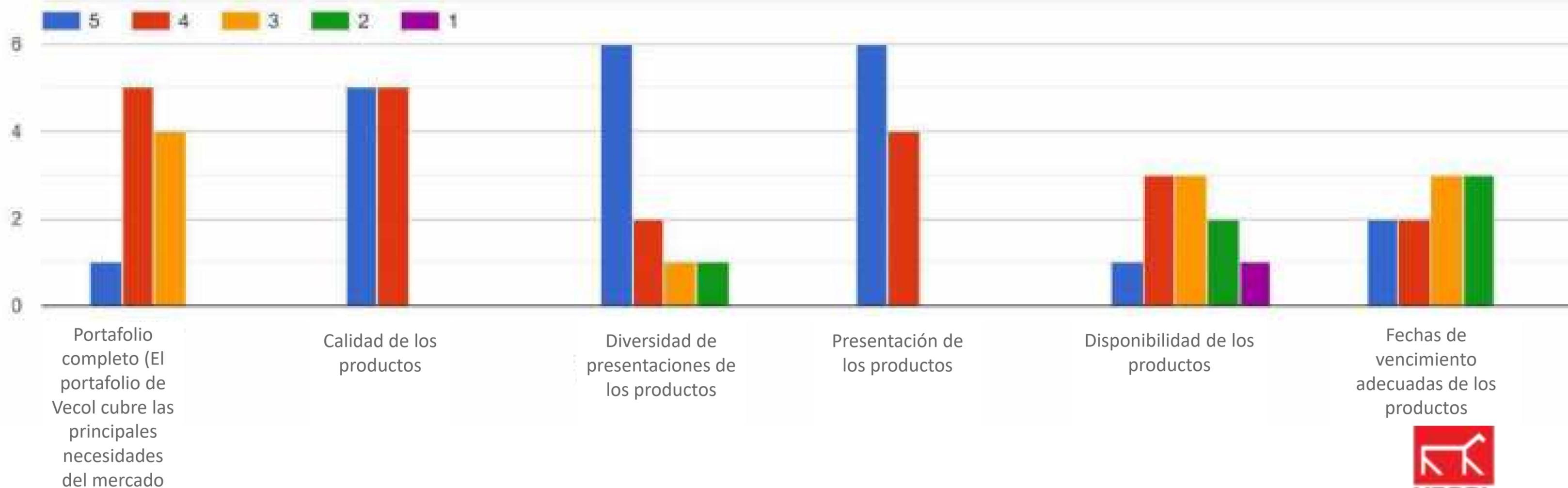
- N/A
- Días de campo
- Aumentar los productos del portafolio y los productos que actualmente posee. Mantener existencias en todo momento
- Que sea más ágil la entrega de los pedidos
- Disponibilidad de la mayoría de productos
- Atención
- El tiempo de entrega
- Agilidad en los procesos administrativos sobre todo en el de Cartera, Disponibilidad del producto y precios competitivos.
- Agilidad en los despachos
- Disponibilidad de productos

4. Por favor, escriba su respuesta ¿Cuáles canales de servicio al cliente son los que más usa y cuáles quisiera que Vecol implementara?

- N/A
- Ninguna
- Telefónicamente con el gerente de ventas
- Personalmente con los representantes de la zona
- Llamadas y correos electrónicos
- Internet
- WhatsApp
- Directamente con el Representante de Ventas.
Implementar respuestas más rápidas en los procesos administrativos.
- Página web
- Redes sociales

Portafolio

1. ¿Cómo califica el portafolio de Vecol en las siguientes categorías? Califique de 1 a 5, teniendo en cuenta que 1 es Deficiente y 5 es Excelente.



Nota: El eje vertical indica el número de respuesta recibidas para cada opción de respuesta sobre base 10 y el color indica la calificación dada en una escala de 1 a 5.

Portafolio

2. ¿En su almacén usted recomendaría comprar los productos de Vecol?



¿Por qué? Por favor explique su respuesta anterior

- Calidad y diversidad
- Buenos i.a y mezclas entre ellos.
- Por la calidad y eficiencia en campo
- Buenos productos con precios competitivos
- Por la calidad de los productos
- Calidad
- Precios adecuados
- Tiene productos que por su composición marcan una diferencia.
- Excelentes productos
- Soy su distribuidor y son buenos

Portafolio

3. ¿Cuáles son sus productos predilectos o de mayor demanda?

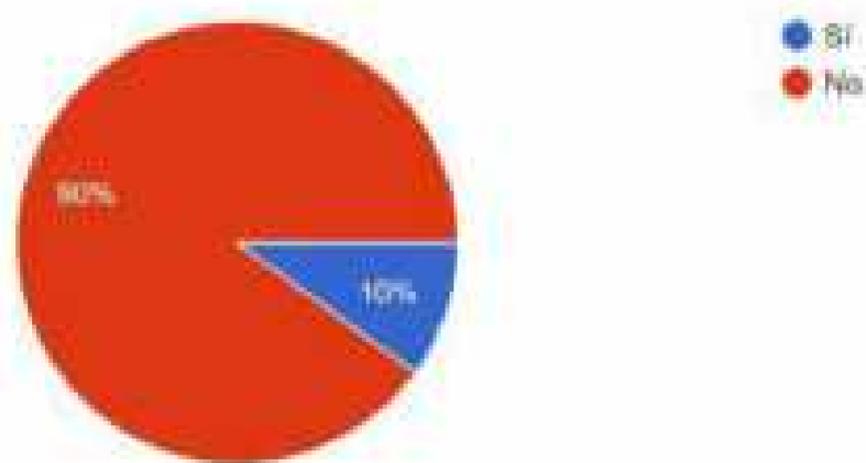
- Propixanil - xplane - Thiametoxan top
- Tropero, vakiano, azoxytop, difenopropiconazol
- Azoxitop , Tebutrobin, thiametoxan top, oxaclor, Difenoconazol, xplane y Imidacloprid
- Oxaclor, thiametoxan top
- Vakiano y tebutrobin
- Herbicidas
- Fungicidas
- Propixanil Tropero Azoxytop Tebutrobin Lufenil
- Insecticidas y fungicidas
- Fungicidas

4. ¿Qué producto o productos le gustaría que tuviéramos y que aún no hace parte del portafolio de Vecol?

- Moléculas nuevas e innovadoras, más competitivas en el mercado
- Propanil
- Cletodim
- Más especialidades
- Herbicidas
- Están bien así
- Disponibilidad de los que ofrecen.
- Semillas
- Methomil..clorotalonil

● Calidad de atención PQRDS

1. ¿Durante el año 2022 presentó peticiones, quejas, reclamos, denuncias o sugerencias?



Si las presentó ¿Qué canal o canales utilizó? Seleccione la opción:



● Calidad de atención PQRDS

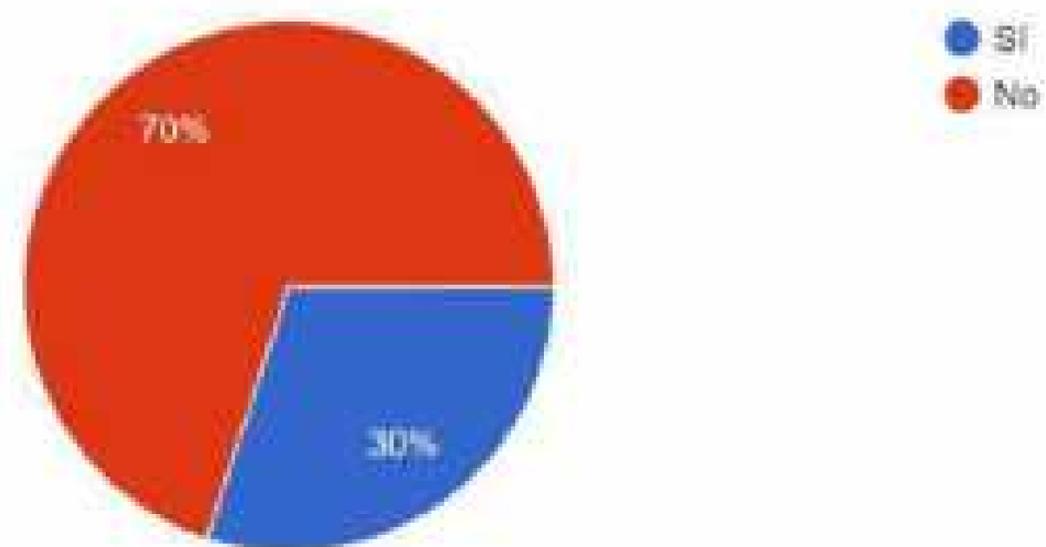
3. ¿Cómo prefiere o le gustaría que fuera la atención a las PQRDS?

- N/A
- Está oportuna
- Más rápida
- Vía whatsapp
- Correo electrónico
- Rápidas
- Telefónicamente
- Directamente por el área encargada.
- Más directa
- Rápida



● **Transparencia y Acceso**

1. ¿Conoce si Vecol cuenta con canales de atención al ciudadano?

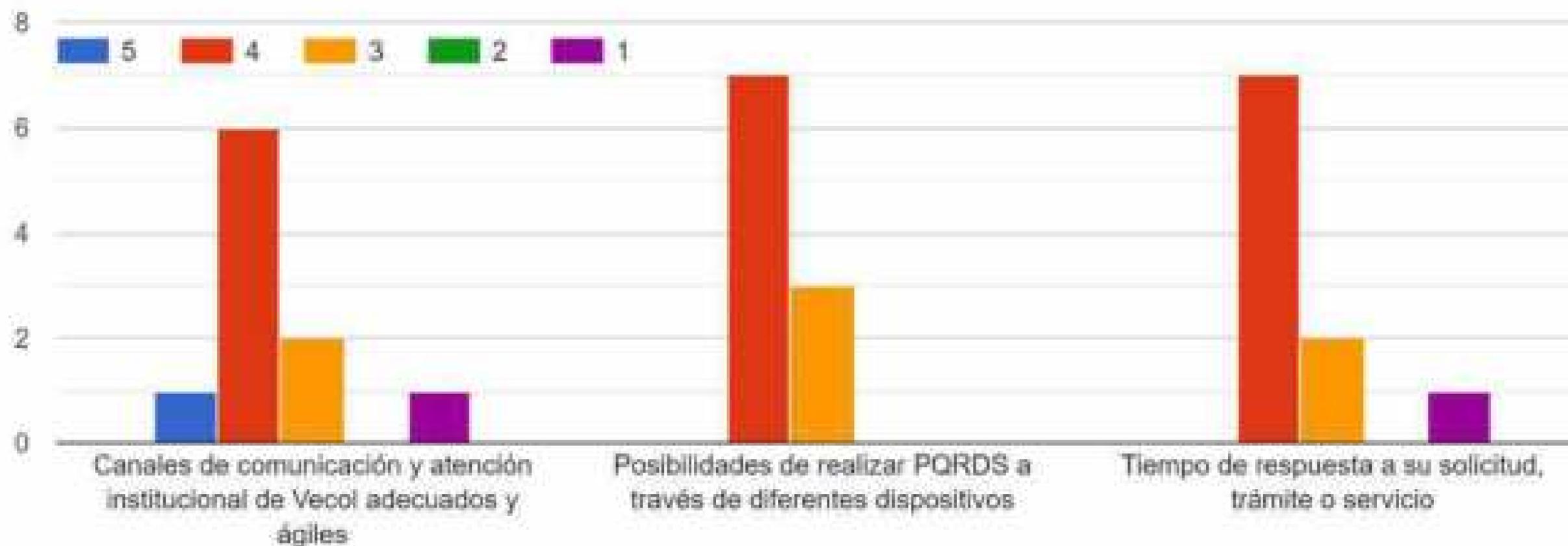


Si su respuesta es sí, ¿Cuáles canales de atención conoce?

- Línea telefónica
- Correo electrónico
- Redes

○ **Transparencia y Acceso**

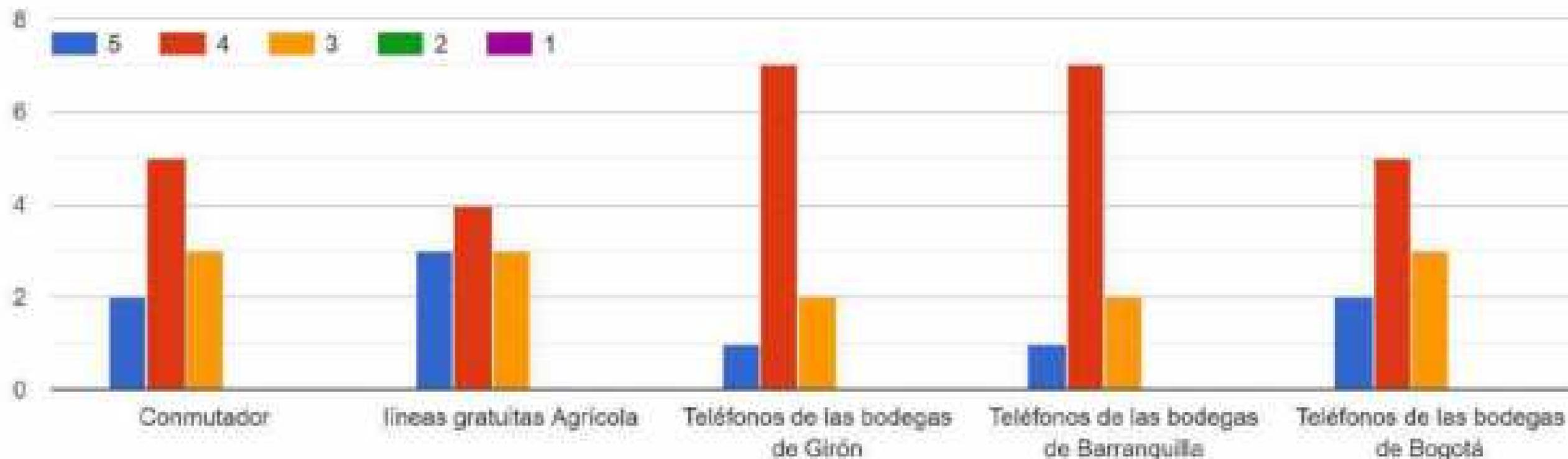
2. ¿Cómo califica la transparencia y el acceso a la información de Vecol en las siguientes categorías? Califique de 1 a 5, teniendo en cuenta que 1 es Deficiente y 5 es Excelente.



Nota: El eje vertical indica el número de respuesta recibidas para cada opción de respuesta sobre base 10 y el color indica la calificación dada en una escala de 1 a 5.

○ Transparencia y Acceso

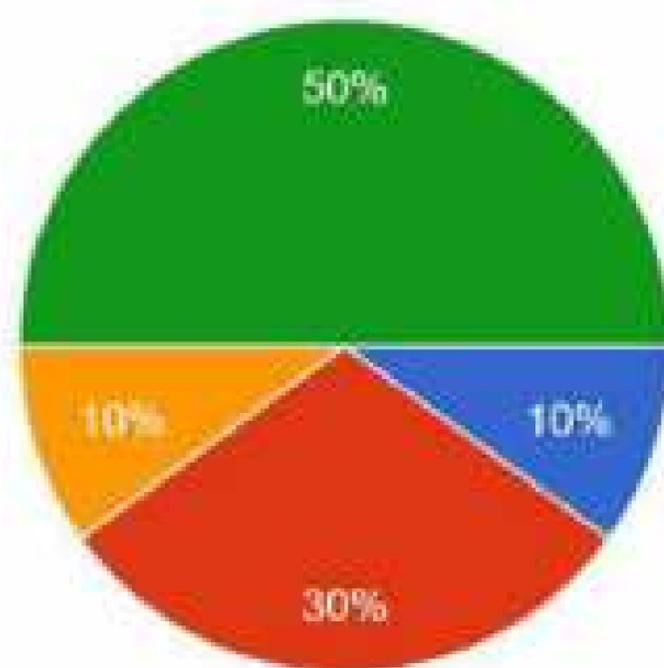
3. ¿Qué tan fácil es la comunicación por las líneas telefónicas de Vecol? Califique de 1 a 5, teniendo en cuenta que 1 es Deficiente y 5 es Excelente.



● **Transparencia y Acceso**

4. Para Vecol es importante que los ciudadanos conozcan sus canales de denuncia para reportar posibles eventos de fraude o corrupción, sobre est...denuncia ¿Cuál de los siguientes canales prefiere?

¿Cuál de los siguientes canales prefiere?



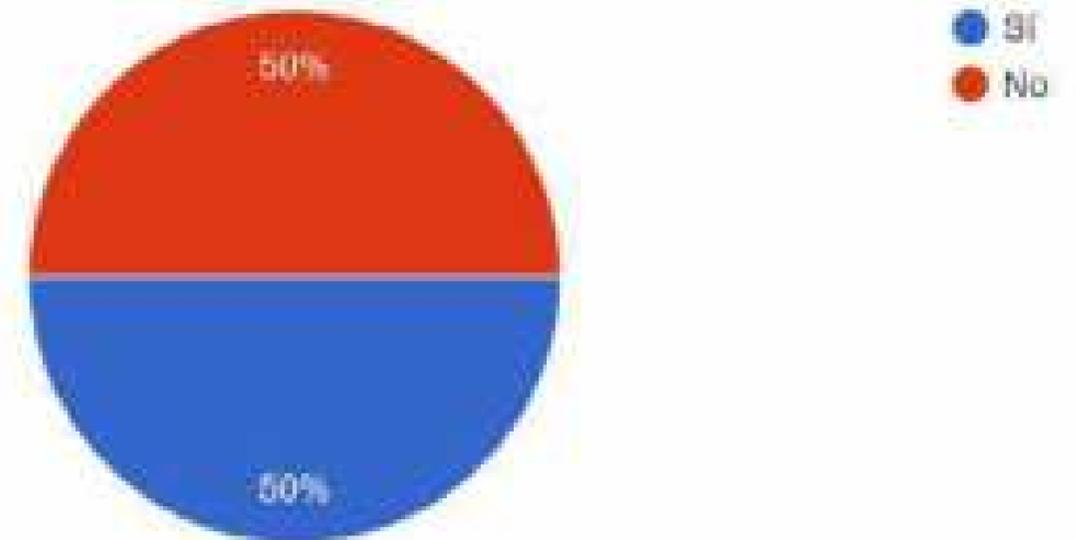
- Redes sociales.
- Página web.
- Campañas especiales.
- Correo electrónico.
- Puntos de Atención al Ciudadano

● **Transparencia y Acceso**

5. ¿Con qué otro fin consulta las páginas y/o las redes sociales de la compañía?

- Buscar fichas técnicas
- Directo con el comercial
- Ninguna
- Informativo
- Verificar fichas técnicas de los productos
- Información
- No me gusta consultarlas ya que únicamente se ven son eventos sociales.
- Conocer novedades de productos

6. ¿Durante el año 2022 visitó la página web o redes sociales de Vecol?



○ **Transparencia y Acceso**

7. ¿Qué temas o que contenido le gustaría encontrar en nuestra página o en nuestras redes sociales?

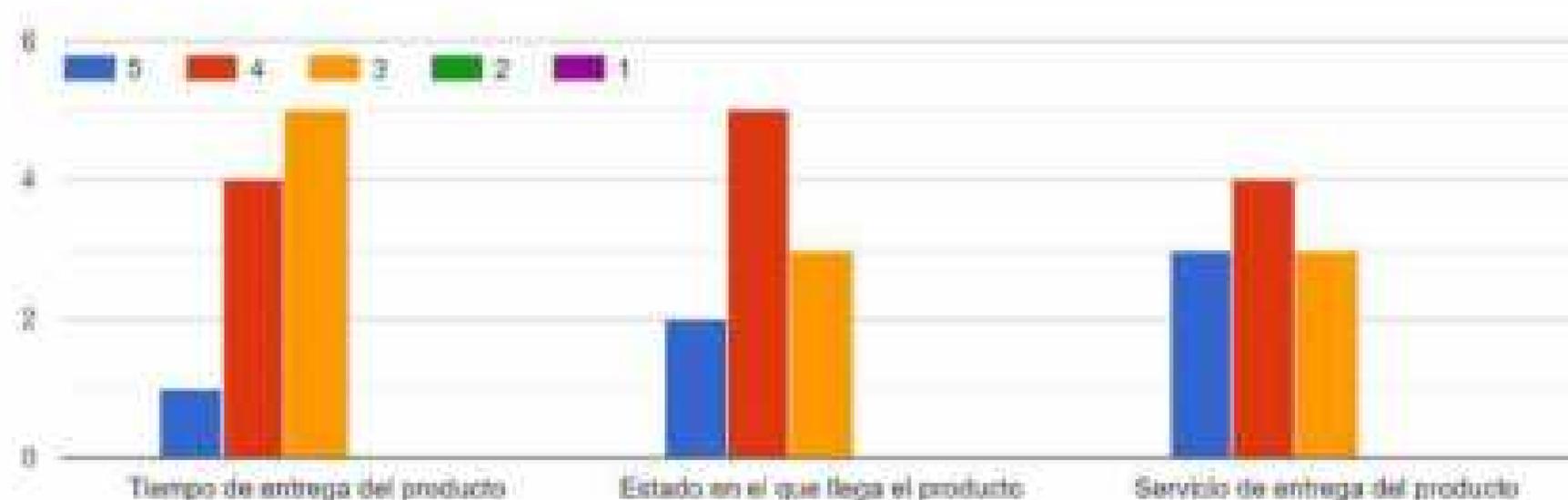
- Innovación agrícola
- Videos técnicos
- Resultados de Ensayos con el portafolio de Vecol en diferentes cultivos
- Publicidad de productos
- Registro de pruebas de campo de los productos
- Técnicos
- Temas más técnicos de los productos y de ejercicio en campo.
- Control de plagas en cultivos
- Actualización temas agrícolas.. plagas

8. Frente al proceso de transparencia y acceso a la información ¿Qué sugerencia tiene para hacerle a Vecol?

- Ninguna
- NA
- Más facilidades
- Márgenes vs. el mercado

Logística

1. Califique de 1 a 5, teniendo en cuenta que 1 es Muy Insatisfecho y 5 es Muy Satisfecho.



2. ¿Qué le gustaría que mejoráramos de la logística?

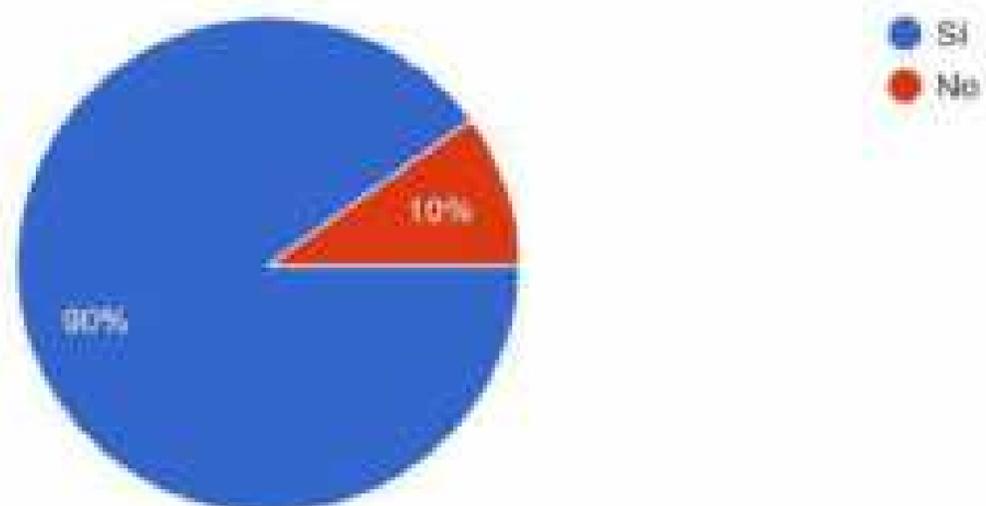
- Entradas más ágiles.
- Mejorar la revisión de las fechas de vencimiento, algunas veces envían productos muy próximos a vencer
- Rapidez en la entrega
- Ninguna
- Tiempo de entrega
- NA
- Prontitud en los despachos

Nota: El eje vertical indica el número de respuesta recibidas para cada opción de respuesta sobre base 10 y el color indica la calificación dada en una escala de 1 a 5.

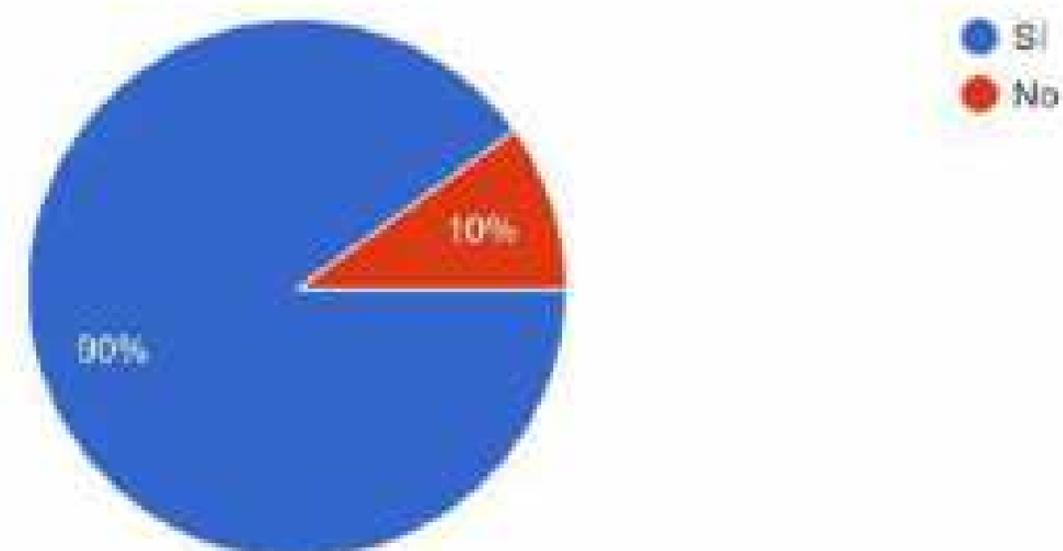


Facturación y devoluciones

1. Recibe la factura de acuerdo a su pedido

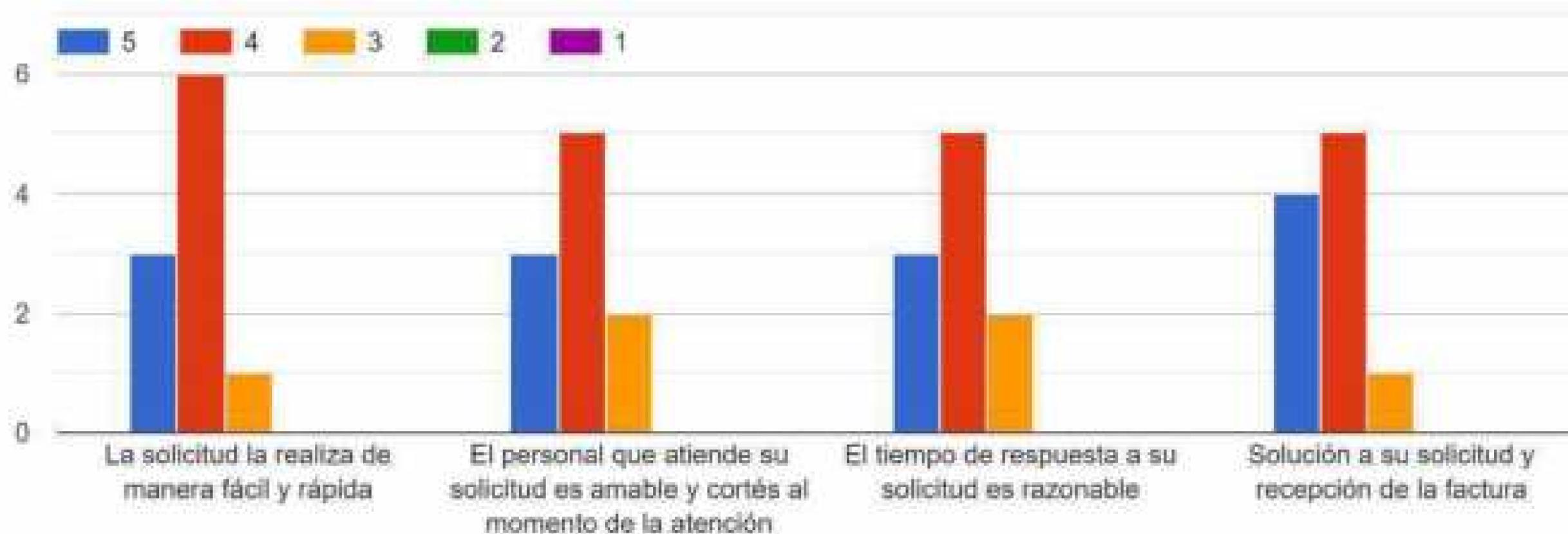


2. ¿Considera que es óptimo el proceso de facturación de Vecol?



Facturación y devoluciones

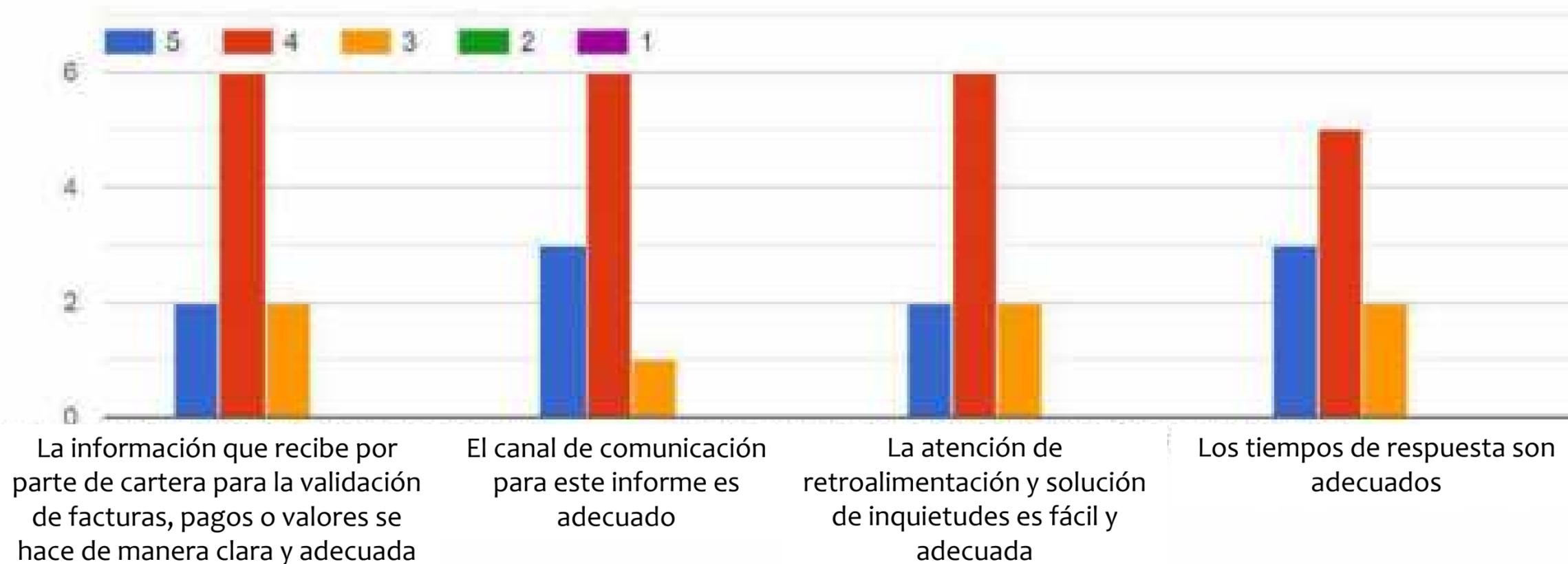
3. ¿Cómo califica el servicio de reenvío de factura cuando no llega al correo inscrito en las siguientes categorías? Califique de 1 a 5, teniendo en cuenta que 1 es Deficiente y 5 es Excelente.



Nota: El eje vertical indica el número de respuesta recibidas para cada opción de respuesta sobre base 10 y el color indica la calificación dada en una escala de 1 a 5.

Facturación y devoluciones

4. ¿Cómo califica el proceso de auditoria de cartera a las facturas en las siguientes categorías? Califique de 1 a 5, teniendo en cuenta que 1 es Deficiente y 5 es Excelente.



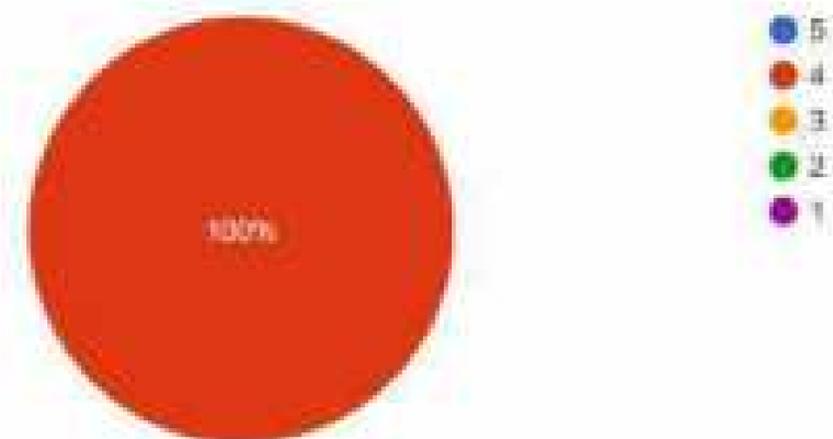
Nota: El eje vertical indica el número de respuesta recibidas para cada opción de respuesta sobre base 10 y el color indica la calificación dada en una escala de 1 a 5.

Facturación y devoluciones

5. Usted realizó devolución de pedidos a Vecol durante el 2022?

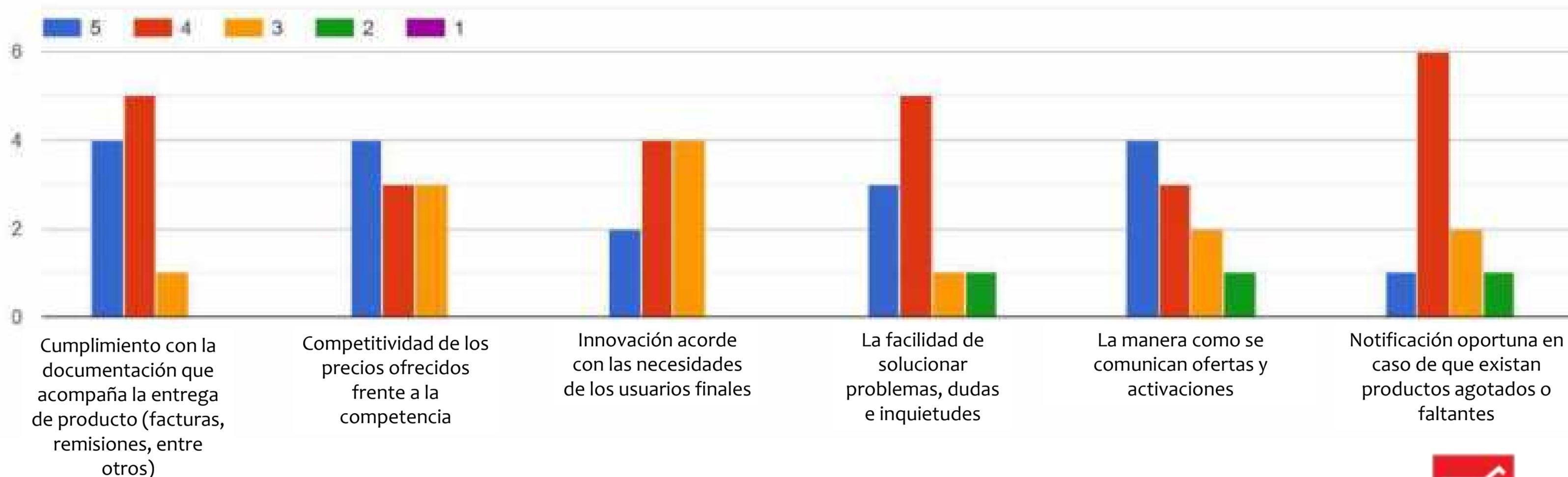


Si realizó devoluciones, califique el proceso 1 a 5, teniendo en cuenta que 1 es Deficiente y 5 es Excelente.



Facturación y devoluciones

6. Cómo califica a la marca Vecol respecto a (Califique de 1 a 5, teniendo en cuenta que 1 es Deficiente y 5 es Excelente)



Nota: El eje vertical indica el número de respuesta recibidas para cada opción de respuesta sobre base 10 y el color indica la calificación dada en una escala de 1 a 5.

● Facturación y devoluciones

Si tiene algún comentario o sugerencia adicional que hacerle a Vecol S.A. por favor, escríbalo en el siguiente espacio:

- No
- Mejorar el stock de productos que se agotan rápido
- Buen proveedor!!
- Tenemos un representante compartido con Vecol en el presente año, pero no hemos recibido aún la nota crédito de la contraparte de vecol para el pago del representante
- Ninguna
- Tenemos una muy buena atención por parte del representante comercial, pero solicitamos que los requerimientos que le hacemos a través de esta persona se tengan en cuenta en Vecol y le colaboren para que nos den pronta solución, Gracias
- Realizar u foreras ajustado al tiempo y reacción rápida de solicitud de producto



ANIMALES DE COMPAÑÍA

Calidad del Servicio

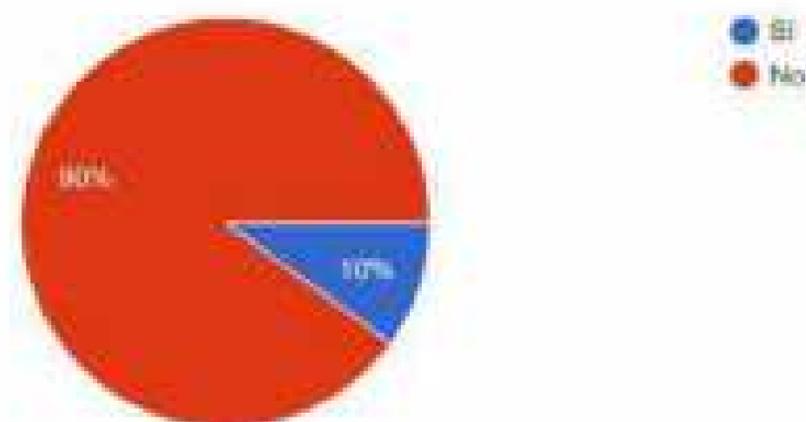
1. ¿Cómo califica el servicio de Vecol en las siguientes categorías? Califíquese de 1 a 5, teniendo en cuenta que 1 es Deficiente y 5 es Excelente.



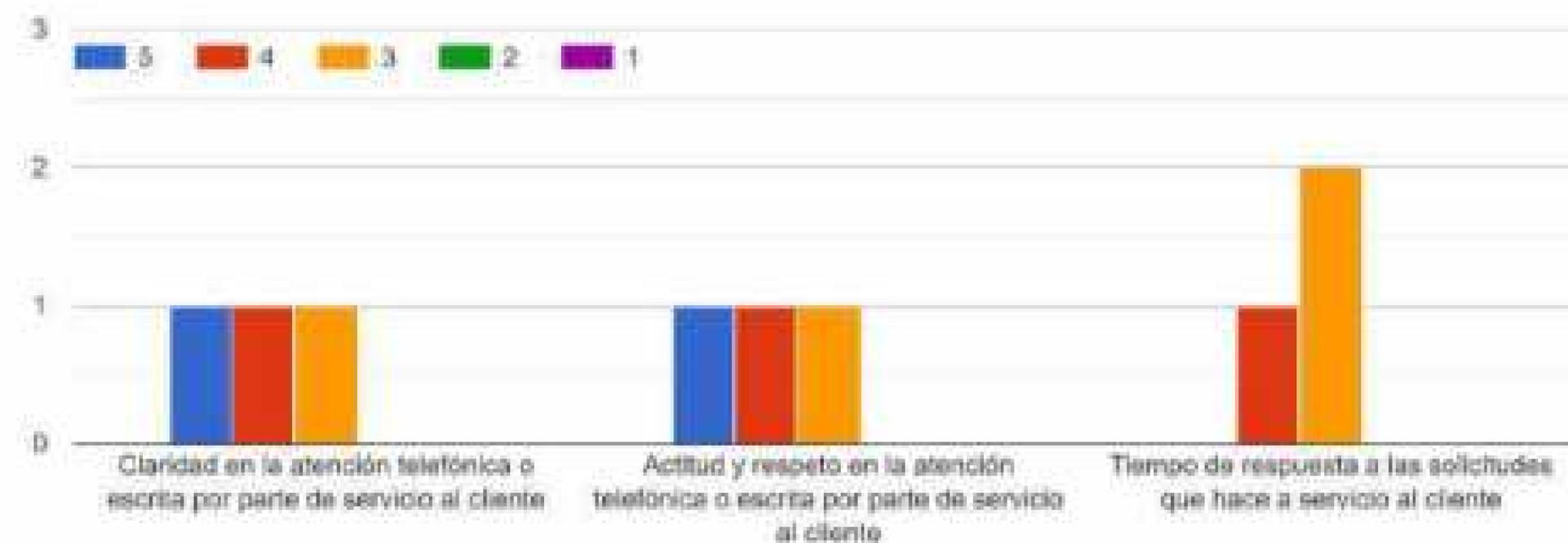
Nota: El eje vertical indica el número de respuesta recibidas para cada opción de respuesta sobre base 10 y el color indica la calificación dada en una escala de 1 a 5.

Calidad del Servicio

2. Durante el año 2022 ¿se comunicó con las líneas gratuitas de servicio al cliente? ¿O con el correo de servicio al cliente?



Si su respuesta es sí, por favor califique de 1 a 5, teniendo en cuenta que 1 es Deficiente y 5 es Excelente.



Nota: El eje vertical indica el número de respuesta recibidas para cada opción de respuesta sobre base 10 y el color indica la calificación dada en una escala de 1 a 5.

Calidad del Servicio

3. Por favor, escriba su respuesta: En su opinión, ¿Qué sería lo primordial en lo que debemos trabajar para continuar fortaleciendo el servicio al cliente?

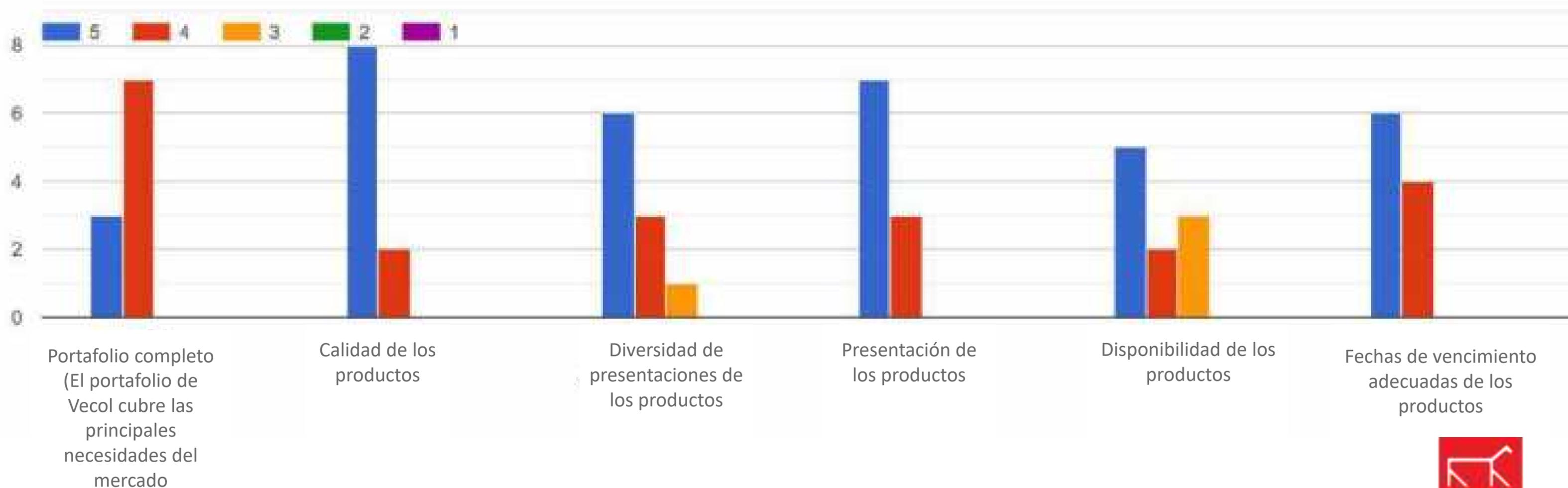
- Capacitaciones técnicas al personal médico, estrategias para impulsar la rotación de productos, presencia de impulsador en puntos de venta
- Atención oportuna
- Acompañamiento al plan año y las estrategias de venta para el cumplimiento del mismo
- Fortalecer portafolio
- Mejorar en los días de despacho
- Apoyo con visita del representante
- No tengo queja ni sugerencia al respecto
- Incentivos fuerzas de ventas, activación en puntos de venta,
- Mayor información em seguimiento de pedidos. Poder rastrearse.
- Mejorar en la facturación más rápida a veces no llega la factura al correo

4. Por favor, escriba su respuesta ¿Cuáles canales de servicio al cliente son los que más usa y cuáles quisiera que Vecol implementara?

- Representante de ventas y se debería implementar una línea de atención para unidad de negocios de animales de compañía
- Asesor comercial
- Directo con el Ejecutivo
- Teléfono
- Vía telefónica y correo electrónico
- Correo o Whatsapp
- Representante comercial
- WhatsApp con representante de ventas
- Correo electrónico

Portafolio

1. ¿Cómo califica el portafolio de Vecol en las siguientes categorías? Califique de 1 a 5, teniendo en cuenta que 1 es Deficiente y 5 es Excelente.



Nota: El eje vertical indica el número de respuesta recibidas para cada opción de respuesta sobre base 10 y el color indica la calificación dada en una escala de 1 a 5.

Portafolio

2. ¿En su almacén usted recomendaría comprar los productos de Vecol?



• SI
• No

¿Por qué? Por favor explique su respuesta anterior

- Calidad
- por su calidad y confianza
- línea innovadora
- La línea de nutraceúticos nos parece excelente
- Por qué son de buena calidad.
- Excelente calidad
- Excelente calidad y diferenciación de portafolio
- Son de buena calidad
- Son muy buenos productos

Portafolio

3. ¿Cuáles son sus productos predilectos o de mayor demanda?

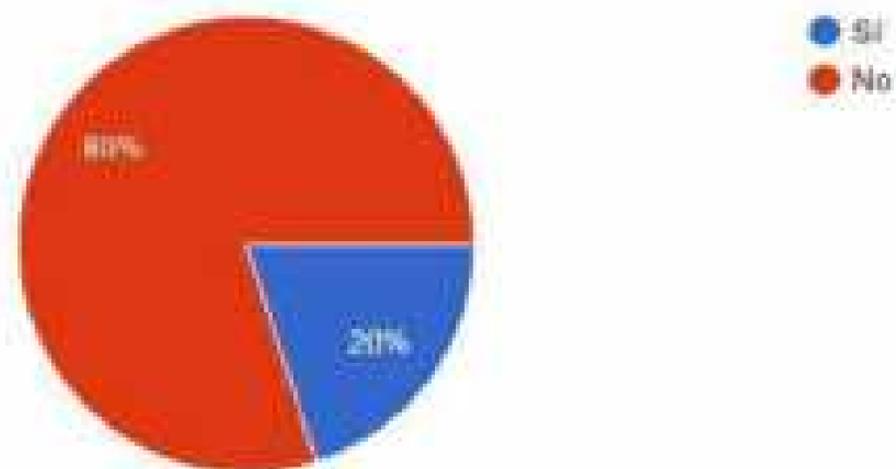
- Mascotas
- En nuestra clínica los productos que distribuyen de Catalysis
- Nutraceúticos
- Rabican
- Catálisis
- Renalof y Viusid
- Ocoxin y Renalof

4. ¿Qué producto o productos le gustaría que tuviéramos y que aún no hace parte del portafolio de Vecol?

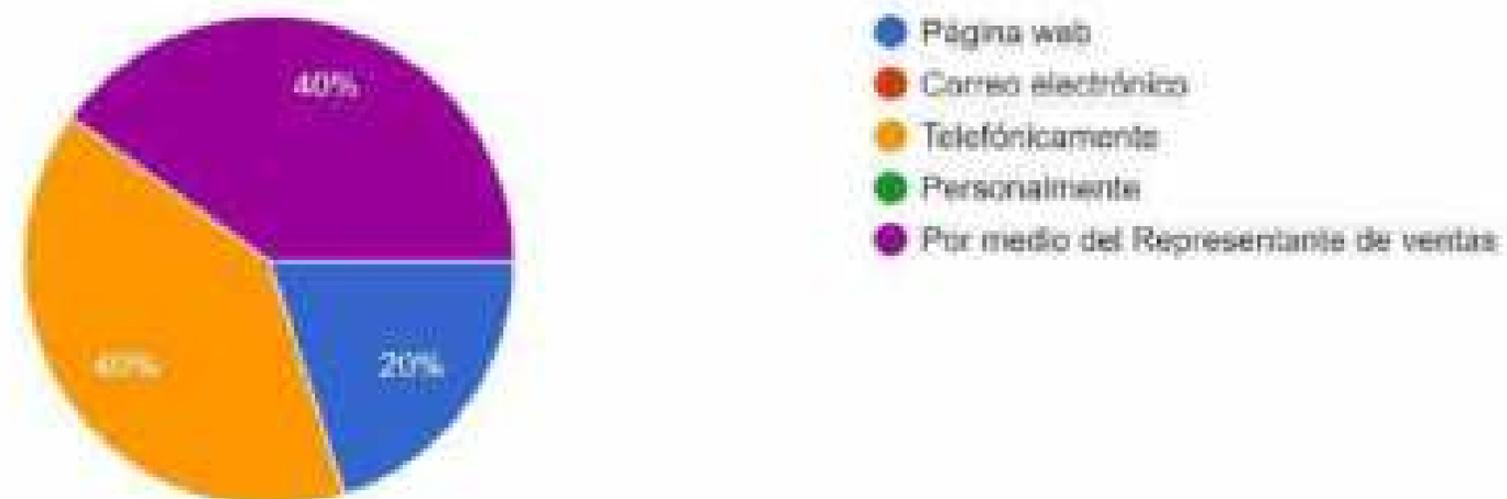
- Vitaminas para el pelo, para problemas de piel
- PRUEBAS DE DIAGNOSTICO RÁPIDO Y BIOLÓGICOS FELINOS
- Desarrollo científico (anticuerpos monoclonales)
- Fortalecer Gatos
- Anestésicos
- Jabón insecticida
- Un toltrazuril en suspensión
- No sé
- N/A
- Más líneas homeopáticas

● Calidad de atención PQRDS

1. ¿Durante el año 2022 presentó peticiones, quejas, reclamos, denuncias o sugerencias?



Si las presentó ¿Qué canal o canales utilizó? Seleccione la opción:



Calidad de atención PQRDS

2. ¿Cómo califica la atención a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRDS en las siguientes categorías? Califique de 1 a 5, teniendo en cuenta que 1 es Deficiente y 5 es Excelente.



Nota: El eje vertical indica el número de respuesta recibidas para cada opción de respuesta sobre base 10 y el color indica la calificación dada en una escala de 1 a 5.

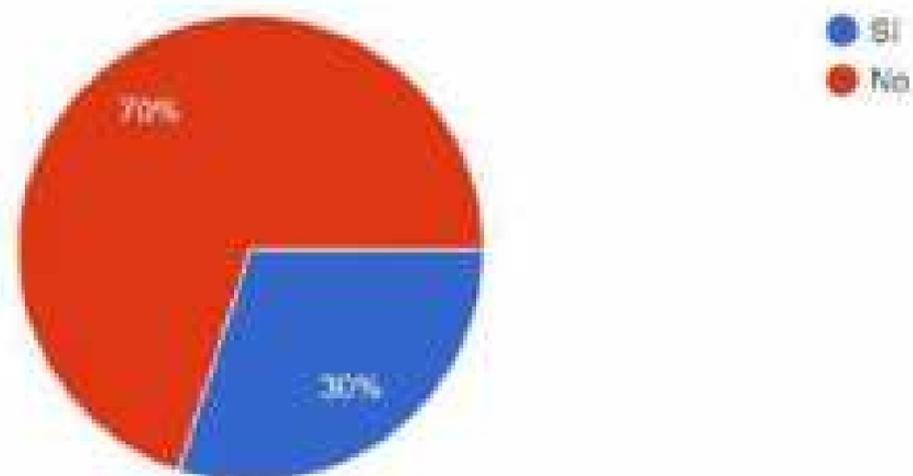
● Calidad de atención PQRDS

3. ¿Cómo prefiere o le gustaría que fuera la atención a las PQRDS?

- Personalizada, vía telefónica
- Personalizada
- Presenciales con los técnicos
- Vía ws
- Vía telefónica
- Correo
- Por medio del representante
- WhatsApp
- Presencial

○ **Transparencia y Acceso**

1. ¿Conoce si Vecol cuenta con canales de atención al ciudadano?

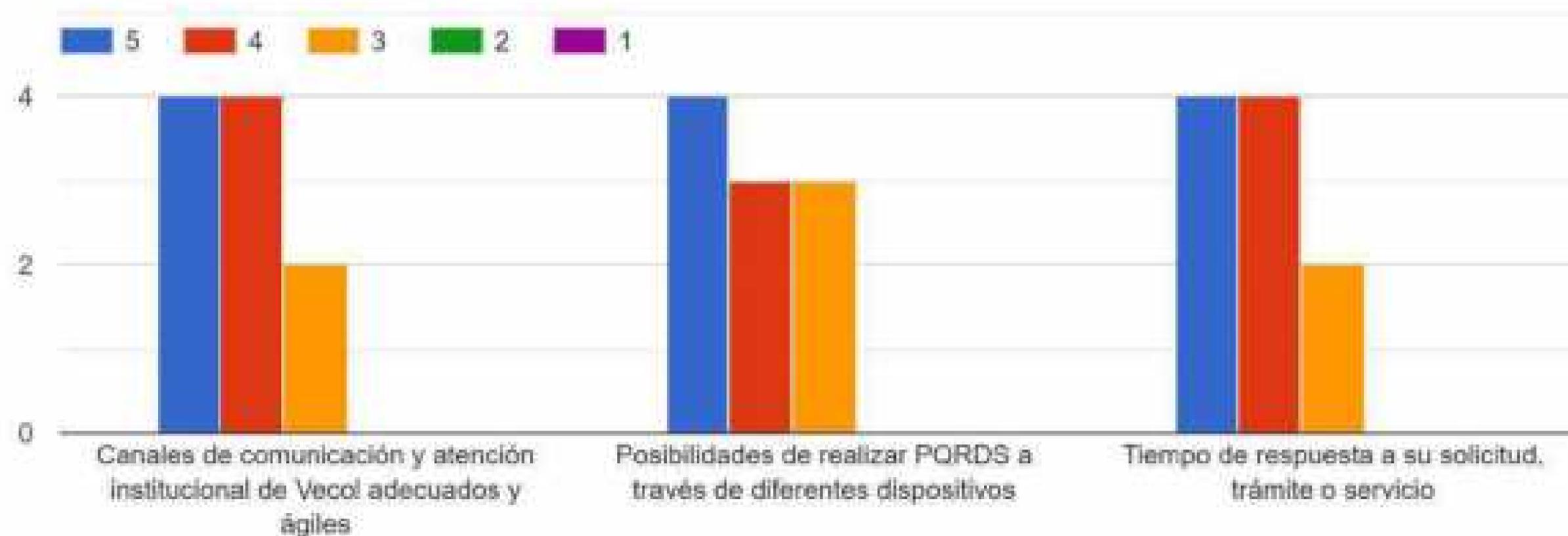


Si su respuesta es sí, ¿Cuáles canales de atención conoce?

- PÁGINA WEB
- Teléfono, correo, físicamente en las instalaciones
- Correo electrónico y teléfono
- Pagina Web, correo, whatsapp

○ **Transparencia y Acceso**

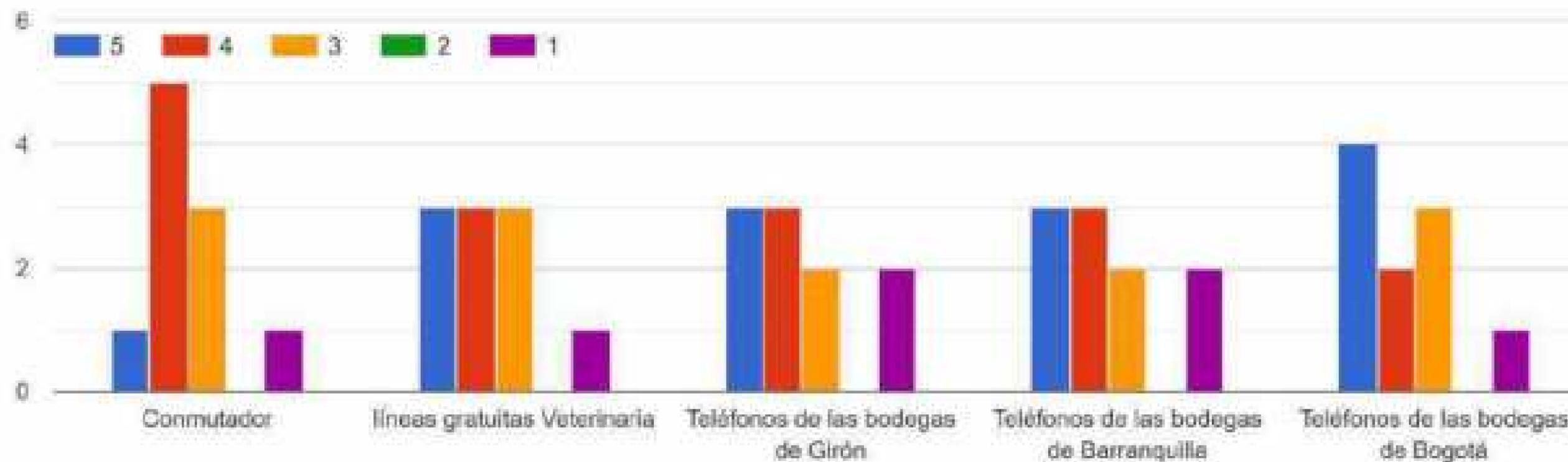
2. ¿Cómo califica la transparencia y el acceso a la información de Vecol en las siguientes categorías? Califique de 1 a 5, teniendo en cuenta que 1 es Deficiente y 5 es Excelente.



Nota: El eje vertical indica el número de respuesta recibidas para cada opción de respuesta sobre base 10 y el color indica la calificación dada en una escala de 1 a 5.

○ **Transparencia y Acceso**

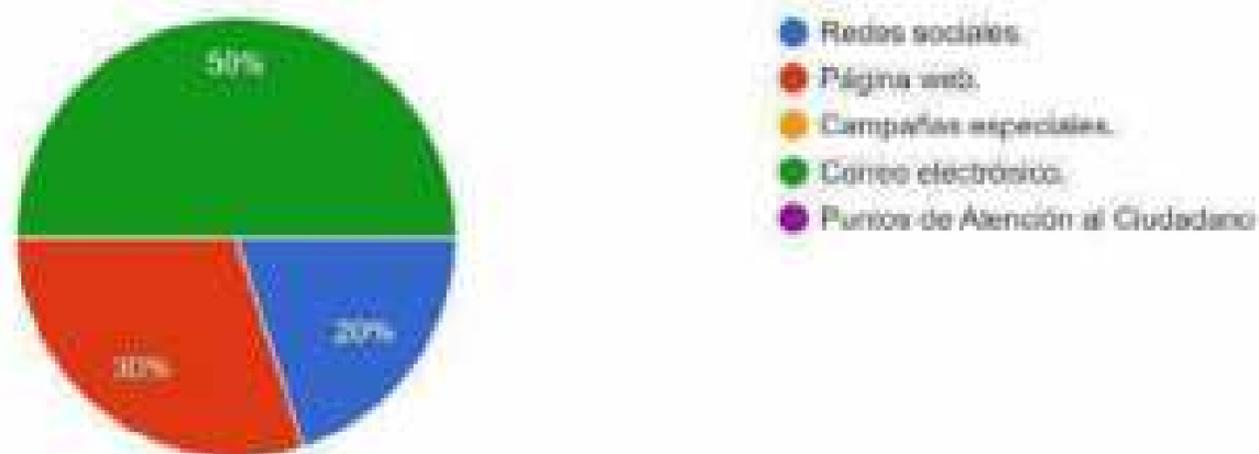
3. ¿Qué tan fácil es la comunicación por las líneas telefónicas de Vecol? Califique de 1 a 5, teniendo en cuenta que 1 es Deficiente y 5 es Excelente.



Nota: El eje vertical indica el número de respuesta recibidas para cada opción de respuesta sobre base 10 y el color indica la calificación dada en una escala de 1 a 5.

● **Transparencia y Acceso**

4. Para Vecol es importante que los ciudadanos conozcan sus canales de denuncia para reportar posibles eventos de fraude o corrupción, sobre est... denuncia ¿Cuál de los siguientes canales prefiere?

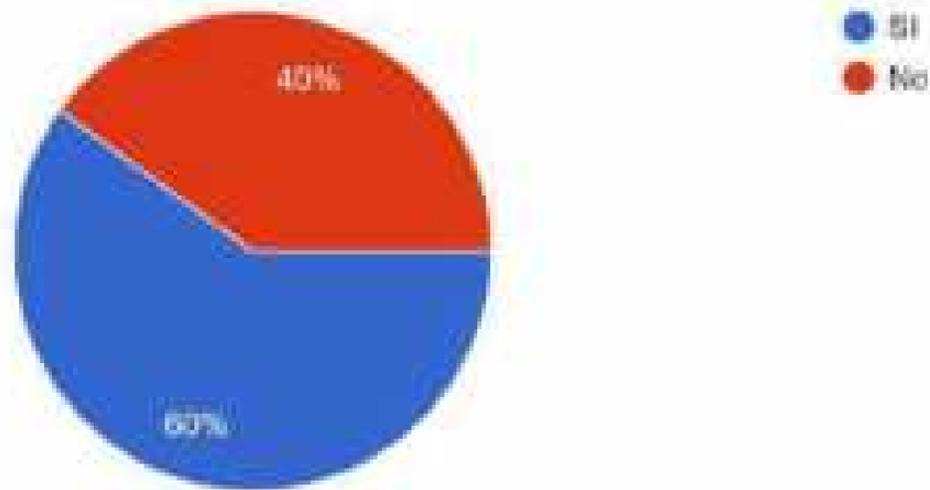


5. ¿Con qué otro fin consulta las páginas y/o las redes sociales de la compañía?

- Buscar información de algún medicamento
- PAGO DE FACTURAS
- Información
- Actualizar novedades
- Revisar productos
- Orientación de composición del producto
- Informativa
- No las uso
- Información general
- Para actualizar los nuevos productos

○ **Transparencia y Acceso**

6. ¿Durante el año 2022 visitó la página web o redes sociales de Vecol?



8. Frente al proceso de transparencia y acceso a la información ¿Qué sugerencia tiene para hacerle a Vecol?

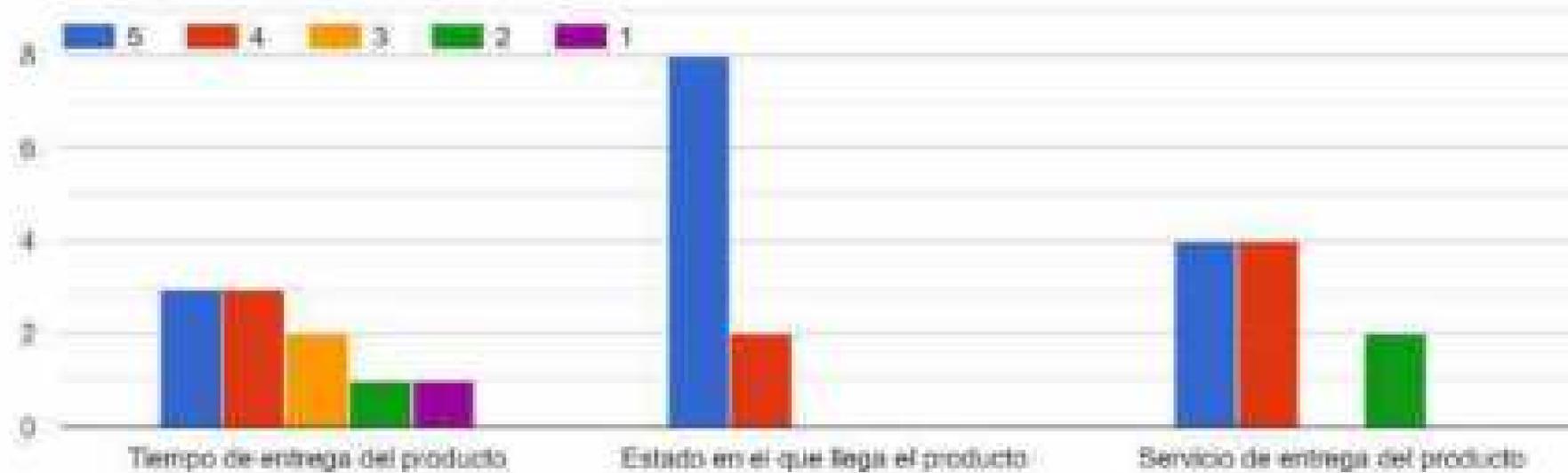
- Es muy claro y con canales apropiados
- Saber sobre funcionamiento del producto
- Ninguna

7. ¿Qué temas o que contenido le gustaría encontrar en nuestra página o en nuestras redes sociales?

- Administración, mercadeo, actualizaciones en tratamientos de patologías
- INNOVACIÓN EN PRODUCTO
- Blogs informativos
- Temas de conocimiento del mercado
- Técnicos
- Casos clínicos
- Fichas técnicas
- No sé
- Está completo
- Tratamientos

Logística

1. Califique de 1 a 5, teniendo en cuenta que 1 es Muy Insatisfecho y 5 es Muy Satisfecho.



2. ¿Qué le gustaría que mejoráramos de la logística?

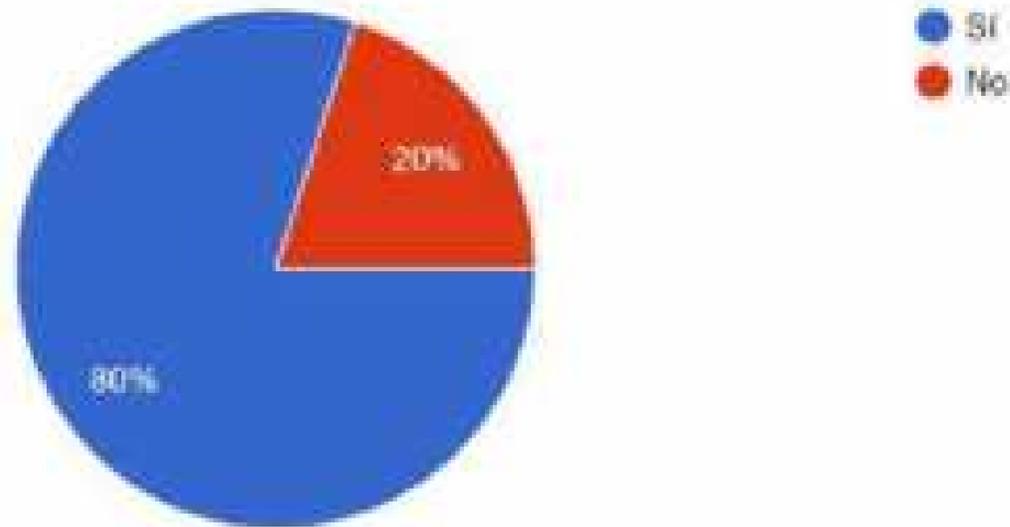
- Los tiempos de entrega de los pedidos
- ENTREGA EN TIEMPO REAL DE DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS Y FÍSICOS
- Disponibilidad de toda la línea
- Todo está bien
- Tiempos de entrega
- Conocer anticipadamente cuando llegará el producto
- Más rápidas las entregas

Nota: El eje vertical indica el número de respuesta recibidas para cada opción de respuesta sobre base 10 y el color indica la calificación dada en una escala de 1 a 5.

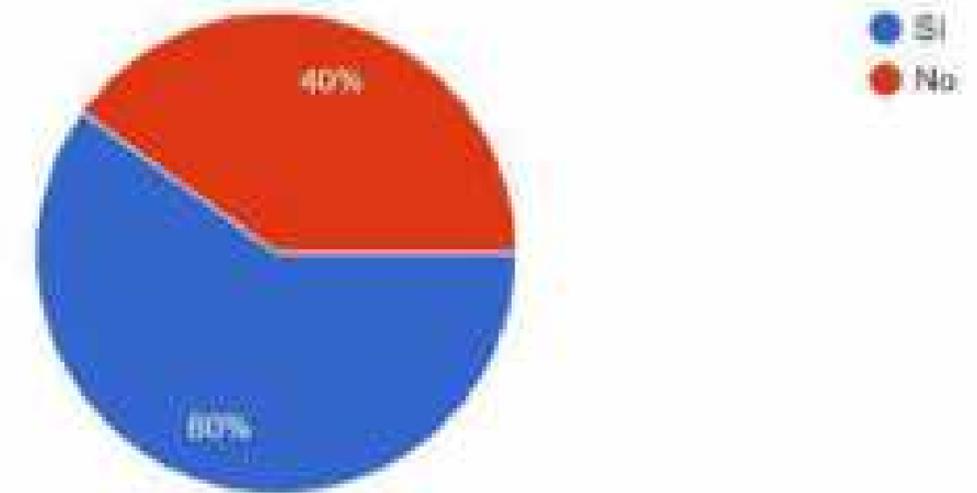


Facturación y Devoluciones

1. Recibe la factura de acuerdo a su pedido



2. ¿Considera que es óptimo el proceso de facturación de Vecol?

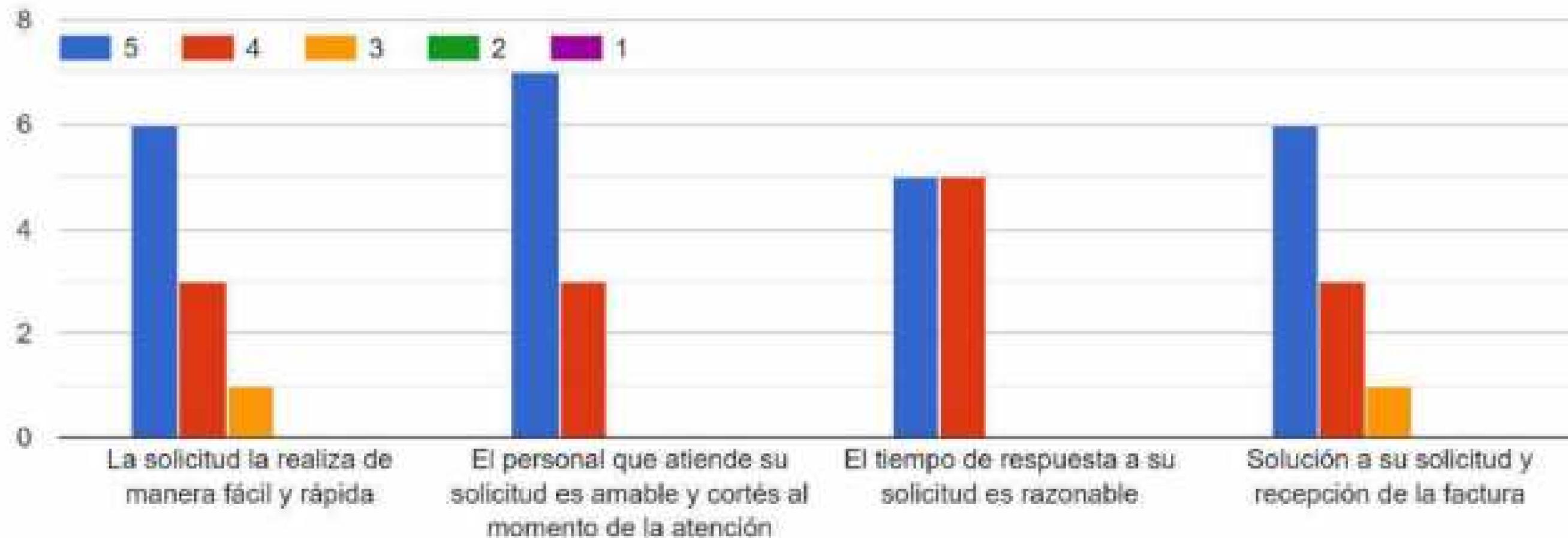


Si su respuesta fue NO, explique ¿por qué?

- Muy demorado el proceso desde que se envía el pedido hasta que generan la factura y despachan
- ENVÍO DE PEDIDOS SE HACE CON ORDEN DE COMPRA PERO LA FACTURACION NO ES IGUAL
- Hacen muchas facturas por un solo pedido que realizamos

Facturación y Devoluciones

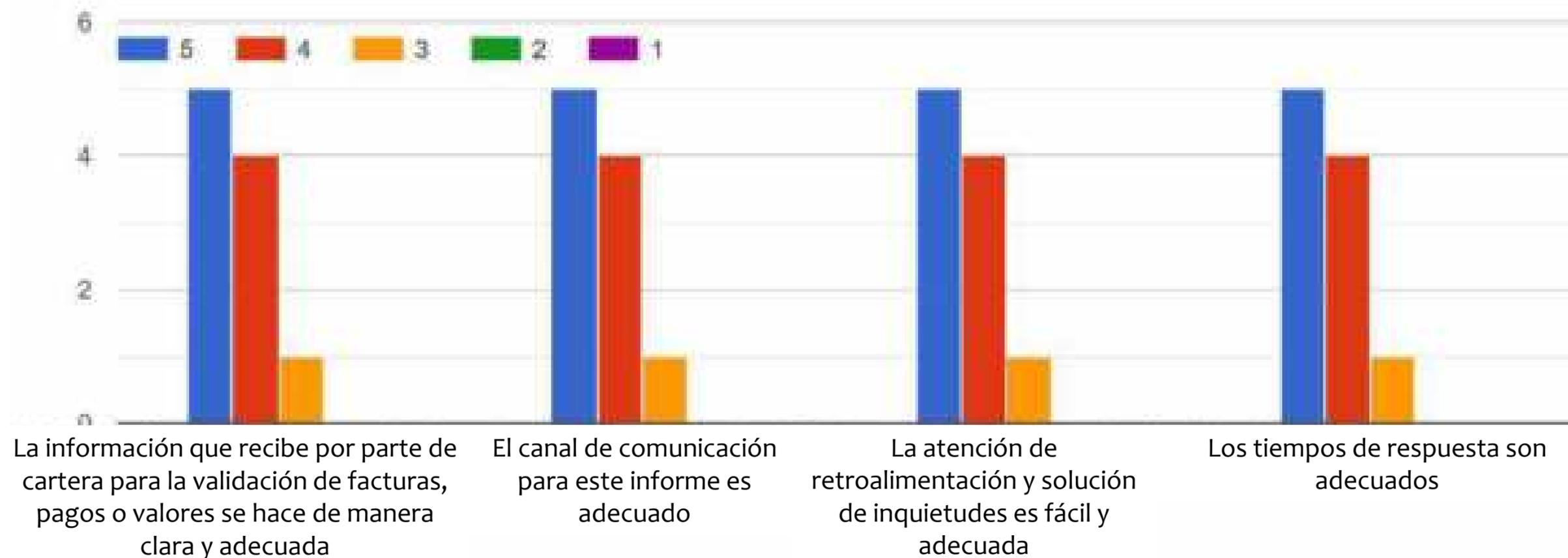
3. ¿Cómo califica el servicio de reenvío de factura cuando no llega al correo inscrito en las siguientes categorías? Califique de 1 a 5, teniendo en cuenta que 1 es Deficiente y 5 es Excelente.



Nota: El eje vertical indica el número de respuesta recibidas para cada opción de respuesta sobre base 10 y el color indica la calificación dada en una escala de 1 a 5.

Facturación y Devoluciones

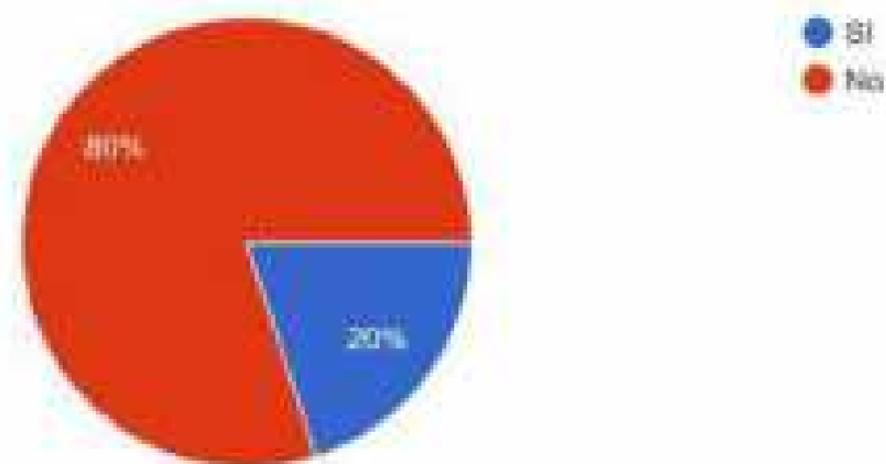
4. ¿Cómo califica el proceso de auditoria de cartera a las facturas en las siguientes categorías? Califique de 1 a 5, teniendo en cuenta que 1 es Deficiente y 5 es Excelente.



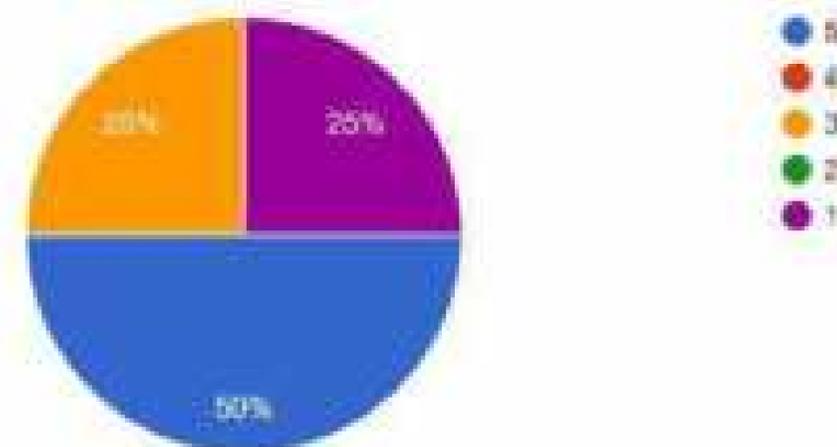
Nota: El eje vertical indica el número de respuesta recibidas para cada opción de respuesta sobre base 10 y el color indica la calificación dada en una escala de 1 a 5.

Facturación y Devoluciones

5. Usted realizó devolución de pedidos a Vecol durante el 2022?

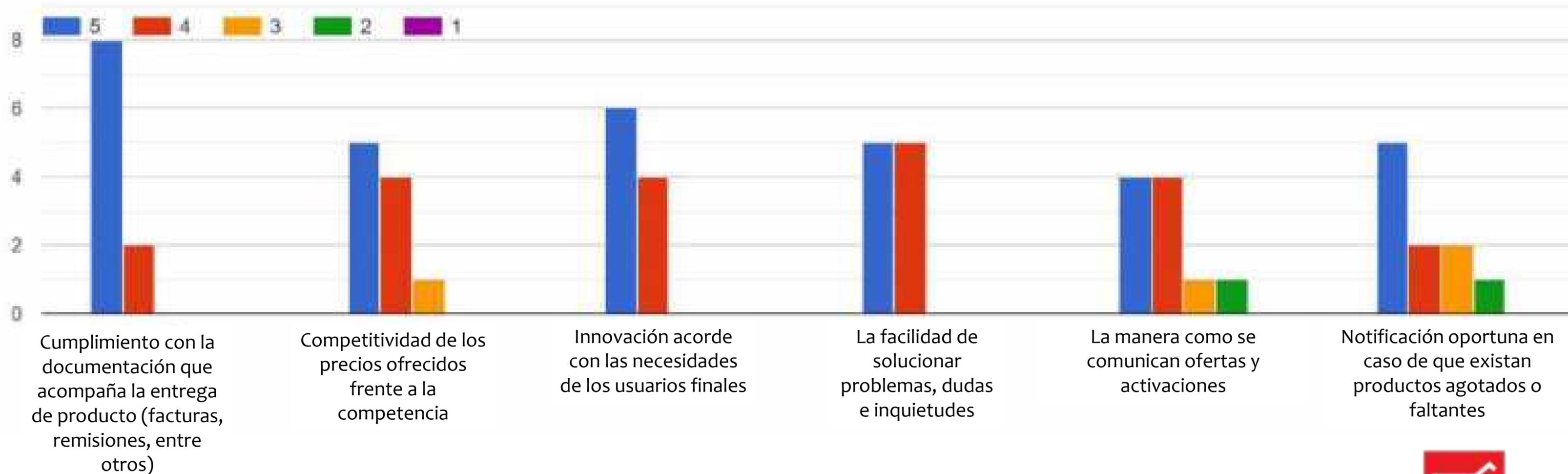


Si realizó devoluciones, califique el proceso 1 a 5, teniendo en cuenta que 1 es Deficiente y 5 es Excelente.



Facturación y Devoluciones

6. Cómo califica a la marca Vecol respecto a (Califique de 1 a 5, teniendo en cuenta que 1 es Deficiente y 5 es Excelente)



Nota: El eje vertical indica el número de respuesta recibidas para cada opción de respuesta sobre base 10 y el color indica la calificación dada en una escala de 1 a 5.

● Facturación y Devoluciones

Si tiene algún comentario o sugerencia adicional que hacerle a Vecol S.A. por favor, escríbalo en el siguiente espacio:

- No
- Programar capacitaciones mas a menudo para el personal veterinario del manejo de sus medicamentos, instaurar planes para motivar a equipos de veterinarios para que formulen sus medicamentos
- NINGUNO
- Nos gusta mucho que es un laboratorio colombiano y que todo su equipo técnico y comercial siempre está presto a apoyar a sus clientes.
- Abren sistema muy tarde para despachos
- Capacitaciones virtuales

INFORME ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CLIENTES

Conclusiones



Buenas prácticas – Acciones de mejora

Teniendo en cuenta las opiniones de nuestros clientes vamos a continuar manteniendo las buenas prácticas y a establecer acciones de mejora en las diferentes categorías evaluadas.

- Calidad del Servicio
- Portafolio
- PQRDS
- Transparencia y Acceso
- Logística



¡Gracias!

