



*RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCION DE  
CLIENTES 2023*

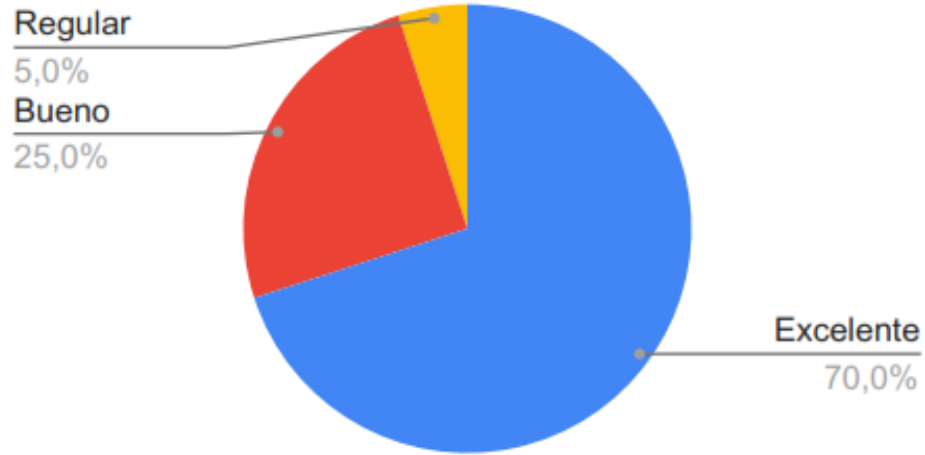
# OBJETIVO Y DINAMICA DE LA ENCUESTA

- Utilizamos la plataforma de encuestas de Google
- El formulario se envió por correo electrónico a 45 clientes
- La encuesta fue respondida por 22 solamente en un lapso de 3 semanas.
- El objetivo de la encuesta es evaluar Calidad, Entregas, atención de ventas y percepción de nuestros productos .
- Liga a la encuesta original.

[https://docs.google.com/forms/d/10-\\_236VdmjF5kserWGb-FuTeRegzWsiHoL\\_8xl5gYSQ/edit#responses](https://docs.google.com/forms/d/10-_236VdmjF5kserWGb-FuTeRegzWsiHoL_8xl5gYSQ/edit#responses)

# CALIDAD

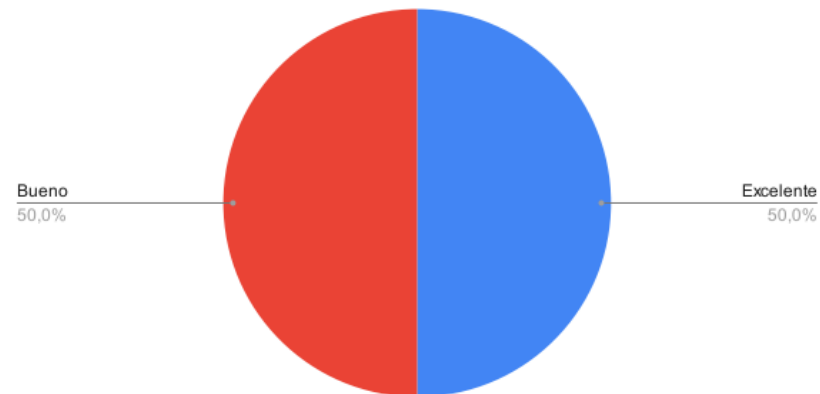
Recuento de ¿Cómo consideras la calidad de los componentes que integran los productos que adquieres de MEDICA POLARIS?



Recuento de ¿Consideras que el empaque del producto lo apoya en su inocuidad y protege sus propiedades de esterilización?

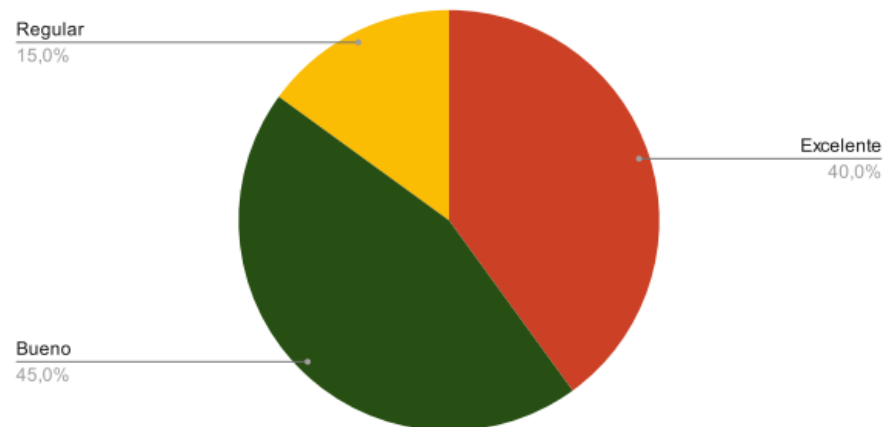


Recuento de ¿Los productos entregados están debidamente identificados con sus etiquetas correspondientes?

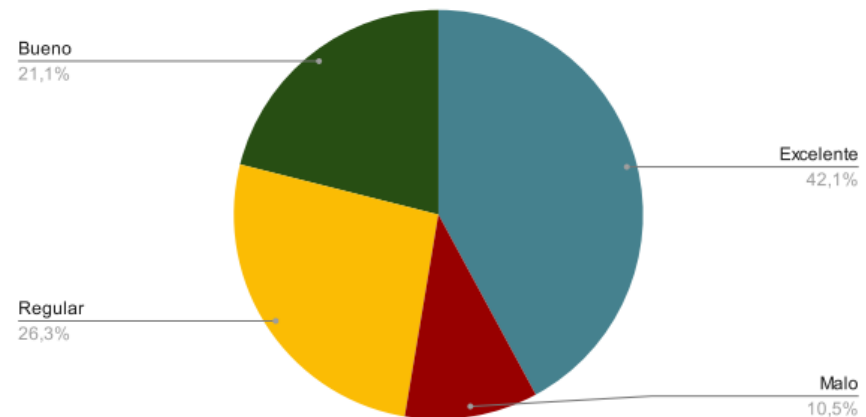


# DISTRIBUCION Y ENTREGA

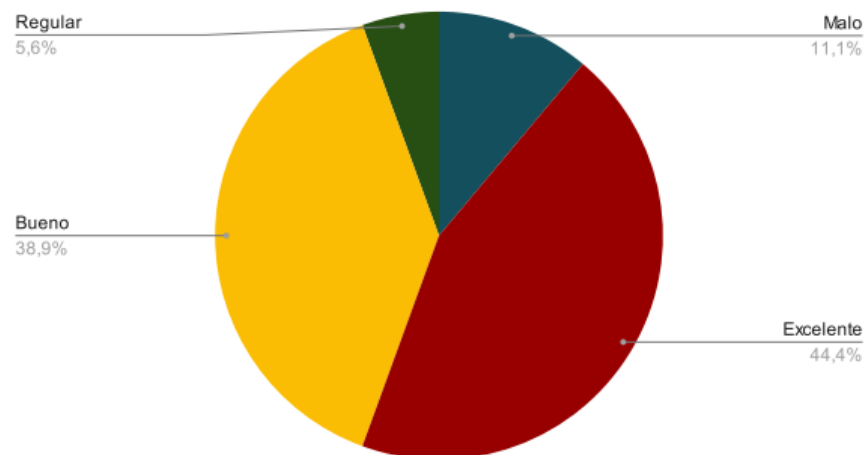
Recuento de ¿Las condiciones del producto al momento de realizar la entrega, son las adecuadas?



Recuento de ¿Se cumple en tiempo y forma con los plazos de entrega fincados?

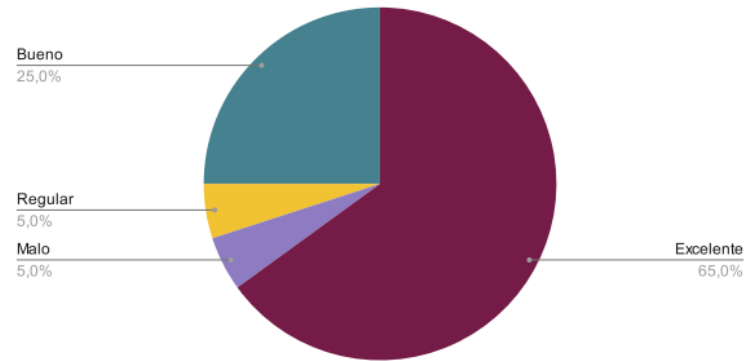


Recuento de ¿Existen errores de facturación?

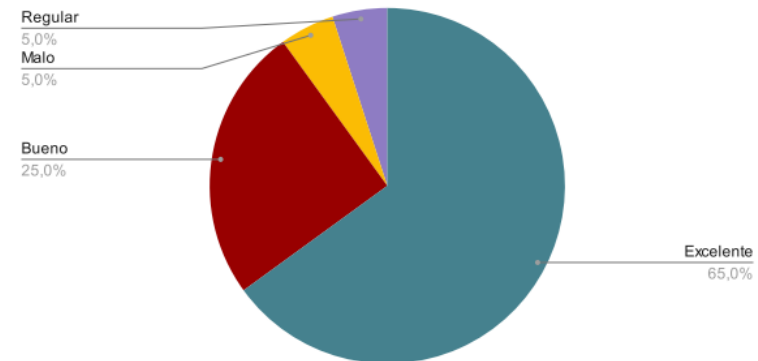


# VENTAS Y ATENCION A CLIENTES

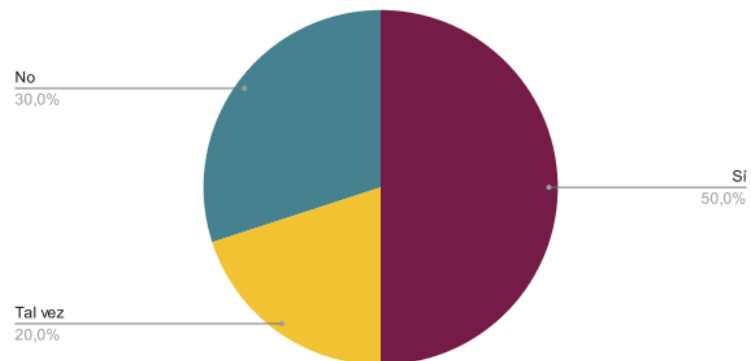
Recuento de ¿Cómo consideras la comunicación con el área comercial o bien con el Ejecutivo de Cuenta asignado?



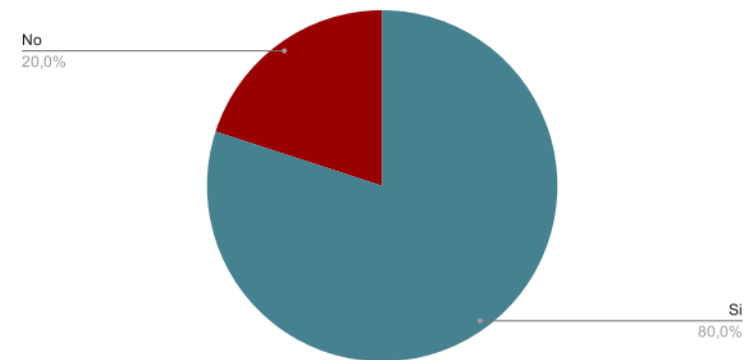
Recuento de ¿Cómo considera el nivel de atención o servicio que recibes del área comercial de MEDICA POLARIS?



Recuento de ¿Conoce el extenso surtido de productos que fabrica MEDICA POLARIS?

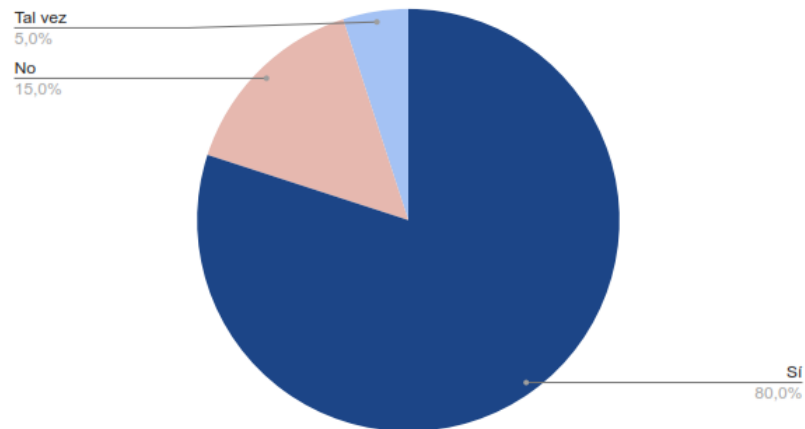


Recuento de Resolución de problemas oportunamente en tiempo y forma

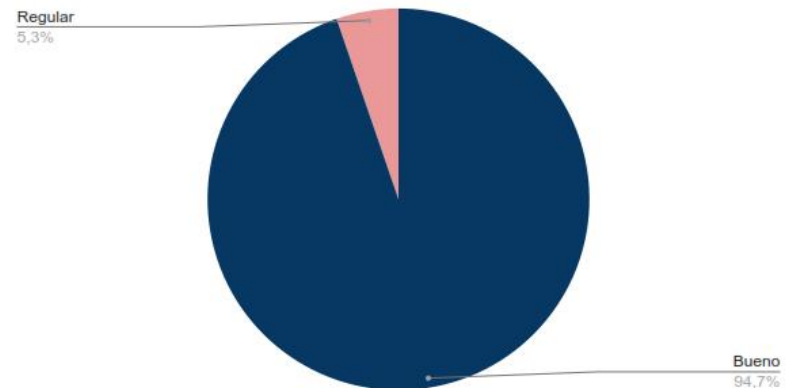


# VENTAS Y ATENCION A CLIENTES

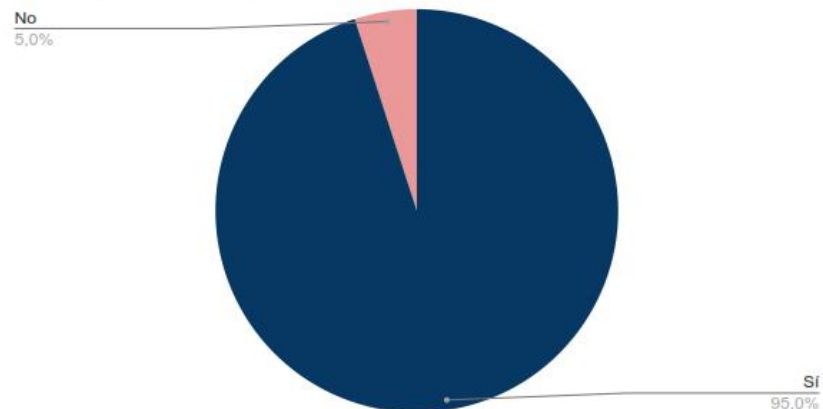
Recuento de ¿Conoce al Ejecutivo de Ventas asignado?



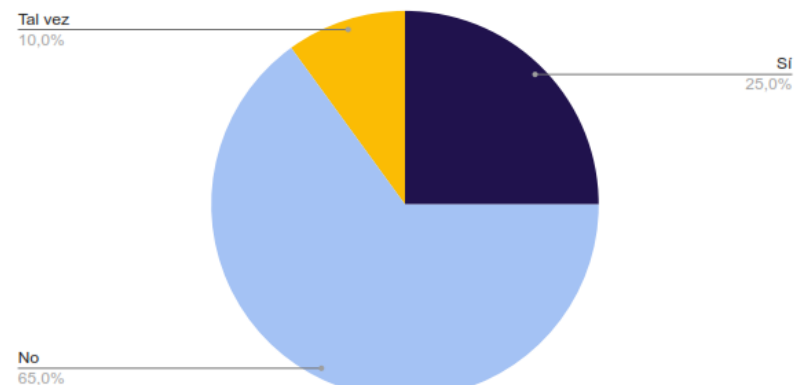
Recuento de ¿Cómo calificas el servicio y la disponibilidad del Ejecutivo de Ventas?



Recuento de El Ejecutivo de Ventas tiene amplio conocimiento de los productos que te ofrece.

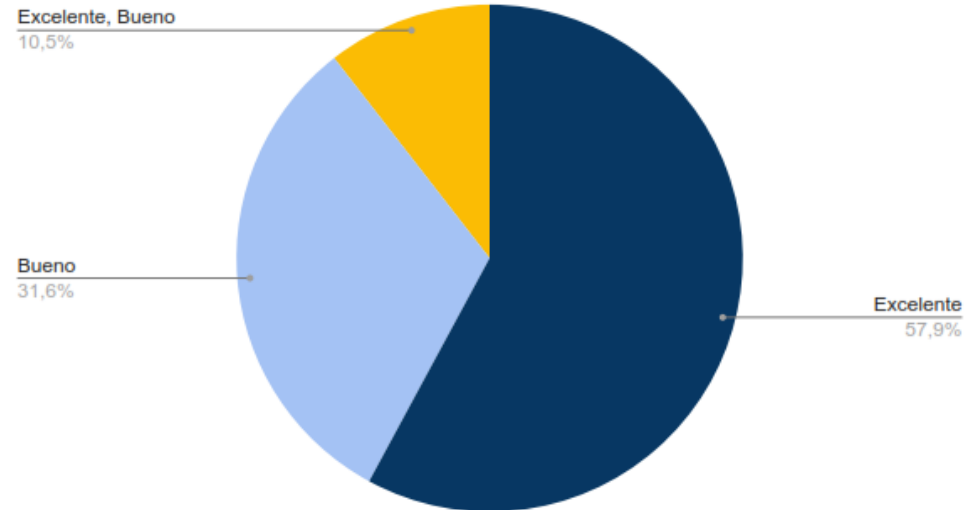


Recuento de ¿Ha tenido alguna queja de facturación y cobranza?

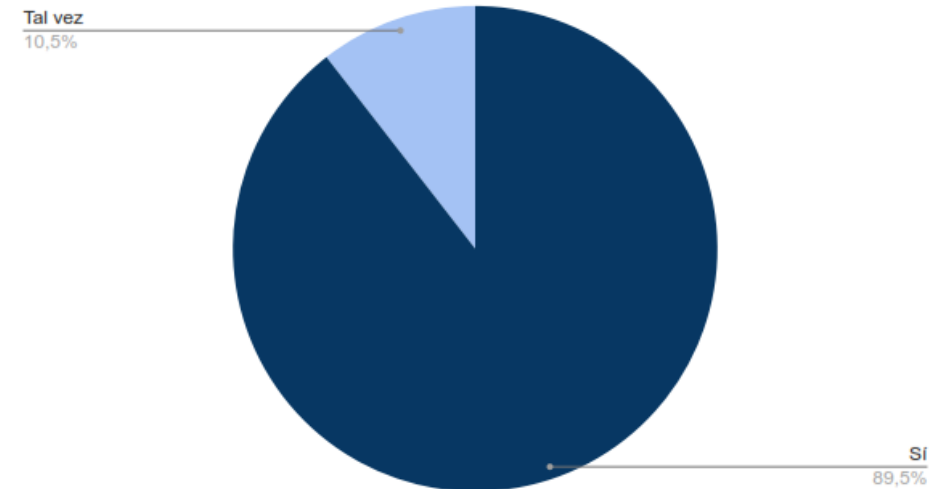


# PRODUCTOS

Recuento de ¿Cómo calificas los productos que ofrecemos?



Recuento de ¿Recomendarías nuestros productos?



# RESUMEN DE RESULTADOS Y PLAN DE MEJORA

- Calidad: en general la calidad se percibe como 30%buena y 70% excelente, debemos esforzarnos de mantener la calidad de lo que fabricamos y los componentes que utilizamos.
- Distribución y entrega: un 30% de las respuestas reporta que no cumplimos con los tiempos de entrega y 15% que el producto no se recibe en buenas condiciones, debemos revisar los envíos foráneos para mejorar en tiempos de entrega y revisar con el proveedor logístico la integridad de nuestros empaques.
- Ventas y atención a clientes: un 10% reporta que no hay buena comunicación con el área comercial, 50% no conoce todos los productos que vendemos y 20% no recibe solución oportuna a los problemas que reporta. Debemos mejorar nuestra cobertura y distribución de clientes para asegurar un mejor servicio al cliente.
- Productos: Nuestros productos son evaluados como Buenos y Excelentes, y no hay duda en recomendar la marca. Debemos esforzarnos por mantener el estándar actual.