

ANEXOS

ANEXO 1. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN ACONQUISTAR

Para ACONQUISTAR su opinión es de gran importancia para mejorar la calidad de nuestro producto y servicio, gracias por tomarse el tiempo para completar esta encuesta que toma aproximadamente 5 minutos.

La información que usted ofrezca en ella es confidencial.

CIUDAD

1. Por favor, indique su ciudad

ENTREGA DE PEDIDOS

Las siguientes preguntas nos permitirán conocer su opinión y preferencias para la entrega de pedidos con el fin de mejorar nuestro servicio.

Por favor, seleccione la opción más acertada de acuerdo a su experiencia.

2. Usted afirmaría que cuando hace algún pedido:

- Llega antes del tiempo esperado
- Llega justo en el tiempo esperado
- Llega retrasado

3. Durante el 2012, ¿en cuántos pedidos ha experimentado retrasos?

- 1
- 2
- 3
- Más de 3

4. Actualmente, sus pedidos son entregados en:

- Lugar de residencia

- Trabajo
 - Vivienda de algún familiar o conocido
5. En el lugar en que son entregados sus pedidos, ¿existe al menos una persona disponible todo el día para recibirlos?
- SI
 - NO
6. ¿En qué horario preferiría que sus pedidos fueran entregados?
- Entre semana. Cualquier hora de la mañana
 - Entre semana. Cualquier hora de la tarde
 - Entre semana. Después de las 6 de la tarde
 - Fines de Semana. Sábados
 - Fines de Semana. Domingos

PROCESO DE COMPRA

Las preguntas realizadas a continuación nos permitirán determinar la claridad que existe en el proceso de compra que se realiza a través de la página web www.aconquistar.com.

Por favor, seleccione la opción más acertada de acuerdo a su experiencia.

7. ¿Considera usted que ACONQUISTAR le ha brindado la información suficiente para realizar pedidos y tener claridad en los plazos de entrega en su ciudad?
- Si
 - NO
8. De acuerdo a la información que ACONQUISTAR le ha dado, el número de días que debe tardar su pedido en llegar es:
- 2 días hábiles
 - 3 días hábiles
 - 5 días hábiles
 - 8 días hábiles
 - No conozco el plazo

9. ¿Ha tenido usted algunos de estos problemas durante el proceso de compra?

- Confusión al diligenciar las consignaciones
- Dificultad al realizar el pedido a través de la página web
- Falta de claridad en el proceso de pago
- Ninguno. No he tenido problemas durante el proceso de compra

ACTUALIZACIÓN DE DATOS

A continuación, se presentan una serie de preguntas que nos permitirán identificar la medida en que la información con la que contamos es real.

Por favor, sea preciso al momento de responder.

10. ¿Sabe cómo actualizar sus datos a través de la página www.aconquistar.com?

- SI
- NO

11. Por favor, indique la frecuencia con la que usted ha actualizado sus datos (nombre completo, dirección, teléfono, celular) a través de la página www.aconquistar.com

- Todos los meses
- Cada dos meses
- Cada tres meses
- Cada seis meses
- Cada año
- Nunca he actualizado mis datos

Fin de la encuesta.

ANEXO 2. ENTREVISTA SURENVÍOS

1. ¿Qué cobertura tiene?

De las diez ciudades principales, Surenvíos no tiene cobertura en Popayán, Barranquilla, Chiquinquirá, Medellín y Pasto.

2. ¿Con qué flota cuenta? descripción (capacidad).

Flota de transporte:

550→200 turbos: 2,5 ó 4,5 toneladas + 350 Camiones de 6 a 8 toneladas

2. Tarifas por destino.

A los diez principales destinos de envíos las tarifas son:

CIUDAD DESTINO	Tarifa
Bogotá	\$4.800
Manizales	\$9.800
Popayán	NO
Cali	\$9.800
Villavicencio	\$7.700
Barranquilla	NO
Chiquinquirá	NO
Pereira	\$9.700
Medellín	NO
Pasto	NO

3. Tiempo de entrega a cada destino.

A los diez principales destinos los tiempos de entrega son:

CIUDAD DESTINO	Tiempo Entrega (días)
Bogotá	1
Manizales	1
Popayán	NO
Cali	1
Villavicencio	1
Barranquilla	NO
Chiquinquirá	NO
Pereira	1
Medellín	NO
Pasto	NO

5. ¿Cómo es la capacidad de respuesta frente a los problemas que se presenten en los envíos Paros, daños en la vía , etc)

Con el número de guía las personas pueden ver qué sucede con sus envíos o por medio de atención al cliente.

6. ¿Cómo se deben realizar los pedidos?, horarios, especificaciones.

Se hace la solicitud por teléfono a través del Call Center, antes de las 3:00 PM ya que los envíos se programan antes de las 4:00 pm.\. Para entregar y recoger envíos no hay horario, se puede dar a lo largo del día.

7. ¿Manejo de rastreo de paquetes? , de ser así, ¿Cómo es ese rastreo? (seguimiento)

A través de la página con el número de guía y por correo.

8. ¿Cómo la empresa logística retroalimenta a AC las novedades?

Atención al cliente y correo.

9. ¿Cómo es la forma de pago acordada con ACONQUISTAR?

Cuentas semi-crédito

ACONQUISTAR consigna cierta cantidad de dinero, a medida que se realizan envíos Surenvíos descuenta de esa consignación hasta quedar en ceros, cuando ACONQUISITAR consigna de nuevo con anterioridad al envío de pedidos.

10. ¿Cómo informan el número de guía de cada envío ¿Mail, teléfono, no lo informan?

Con la copia de Guía de cada persona (quién envía y quién recibe). El contador le hace llegar a ACONQUISTAR la información de los envíos, así como copias de entrega y recogida de la mercancía.

11. ¿Cuáles son los horarios de distribución?

Bogotá: 10:00 a.m. hasta 8:00 p.m.

Nacional: 10:00 a.m. hasta 8:00 p.m.

Sábados: 10:00 a.m. hasta 8:00 p.m.

Operaciones de carga : antes de las 10:00a.m.

ANEXO 3. ENTREVISTA REDETRANS

1. ¿Qué cobertura tiene?

Todas las ciudades del país a excepción de territorios considerados zona roja.

2. ¿Con qué flota cuenta? descripción (capacidad).

Flota de transporte:

1150 → 400 turbos: 2,5 ó 4,5 toneladas + 750 Camiones de 6 a 8 toneladas

3. Tarifas por destino.

A los diez principales destinos de envíos las tarifas son:

CIUDAD DESTINO	Tarifa
Bogotá	\$2.683
Manizales	\$5.510
Popayán	\$9.541
Cali	\$4.872
Villavicencio	\$4.974
Barranquilla	\$7.526
Chiquinquirá	\$5.380
Pereira	\$4.829
Medellín	\$4.872
Pasto	\$9.889

4. Tiempo de entrega a cada destino.

A los diez principales destinos los tiempos de entrega son:

CIUDAD DESTINO	Tiempo Entrega (días)
Bogotá	1
Manizales	1
Popayán	2
Cali	1
Villavicencio	1
Barranquilla	1
Chiquinquirá	2
Pereira	1
Medellín	1

5. ¿Cómo es la capacidad de respuesta frente a los problemas que se presenten en los envíos (Paros, daños en la vía, etc)

Se publica en la página cuando suceden ese tipo de eventos, con el número de guías se informan las novedades o se busca en la plataforma el rastreo del envío.

6. ¿Cómo se deben realizar los pedidos?, horarios, especificaciones.

Solicitud de recogida: Call-Center 600 1181

Estas solicitudes de recogida se pueden hacer hasta las 4:00 p.m., los envíos se programan antes de las 4:00 pm, las entregas y recogidas se realizan desde las 8:00 a.m. hasta las 8:00 p.m.

No se maneja horario de recogida ni de entrega.

7. ¿Manejo de rastreo de paquetes? , de ser así, ¿Cómo es ese rastreo? (seguimiento)

A través de la página con el número de guía.

8. ¿Cómo la empresa logística retroalimenta a AC las novedades?

Atención al cliente.

9. ¿Cómo es la forma de pago acordada con ACONQUISTAR?

Cuentas semi-crédito

ACONQUISTAR consigna cierta cantidad de dinero, a medida que se realizan envíos Surenvíos descuenta de esa consignación hasta quedar en ceros, cuando ACONQUISITAR consigna de nuevo con anterioridad al envío de pedidos.

10. ¿Cómo informan el número de guía de cada envío ¿Mail, teléfono, no lo informan?

Con la copia de Guía de cada persona (quién envía y quién recibe). El contador le hace llegar a ACONQUISTAR la información de los envíos, así como copias de entrega y recogida de la mercancía.

11. ¿Cuáles son los horarios de distribución?

Bogotá: 10:00 a.m. hasta 8:00 p.m.

Nacional: 10:00 a.m. hasta 8:00 p.m.

Sábados: 10:00 a.m. hasta 8:00 p.m.

Operaciones de carga : antes de las 10:00a.m.