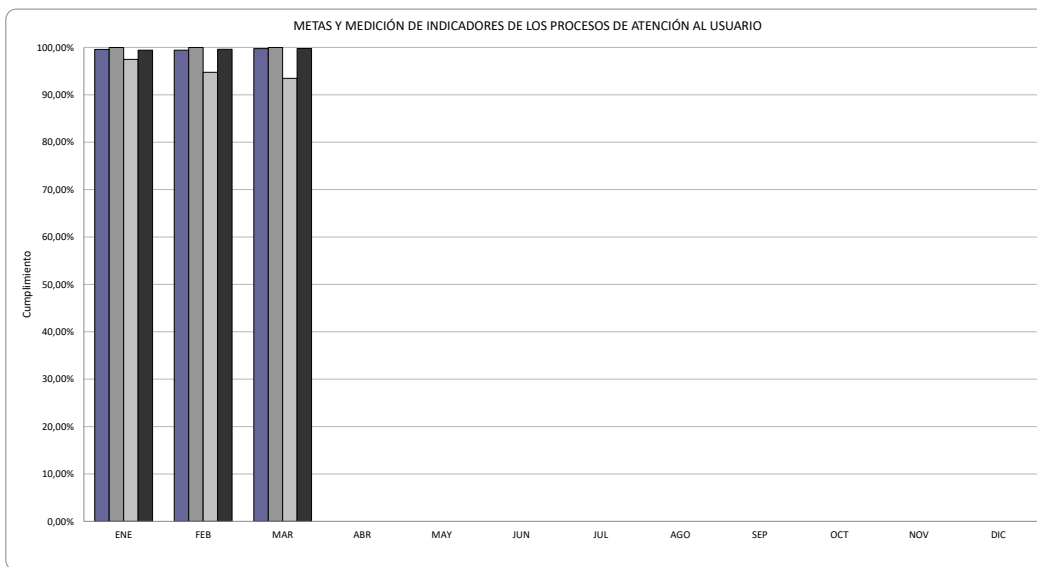


	METAS Y MEDICIÓN DE INDICADORES DE LOS PROCESOS DE ATENCIÓN AL USUARIO	Código: GPL-SIG-R-32
		Vigente desde: 09/03/2021
	PLANEACIÓN DIRECTIVA	Versión: 3

DATOS GENERALES			RESULTADOS AÑO 2026											
NOMBRE DE INDICADOR	VARIABLES	META	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
1. CUMPLIMIENTO EN LA RESPUESTA OPORTUNA DE PQR DE CLIENTES	Cantidad de PQR'S de clientes atendidas dentro de los tiempos establecidos/Total de PQR'S ingresadas para ser gestionadas en el periodo.	100,00%	99,59%	99,43%	99,76%									
2. CUMPLIMIENTO EN LA RESPUESTA OPORTUNA DE SOLICITUDES DE INDEMNIZACIÓN	Cantidad de solicitudes de indemnización de clientes atendidas dentro de los tiempos establecidos/Total de solicitudes ingresadas para ser gestionadas en el periodo.	100,00%	99,99%	100,00%	100,00%									
3. CUMPLIMIENTO EN LA RESPUESTA DE LLAMADAS DE CLIENTES	Cantidad de llamadas atendidas oportunamente por medio del canal telefónico/Total llamadas ingresada en el periodo por el canal telefónico.	98,00%	97,49%	94,76%	93,48%									
4. CUMPLIMIENTO EN LA RESPUESTA DE SOLICITUDES DE CLIENTES (CHAT - REDES SOCIALES - CORREO - MÓDULO DE RECLAMACIONES)	Cantidad de solicitudes atendidas oportunamente por medio de Chat - Redes Sociales - Correo - módulo de reclamaciones del software logístico/Total solicitudes ingresadas en el periodo.	98,00%	99,42%	99,62%	99,77%									



NOMBRE: YARI MILENA MARTIN

CARGO: Gerente Defensoria

FIRMA: 


NOMBRE: HEIDY JULIETH PUENTES SAAVEDRA


CARGO: Gerente Servicio al Cliente

FIRMA: 

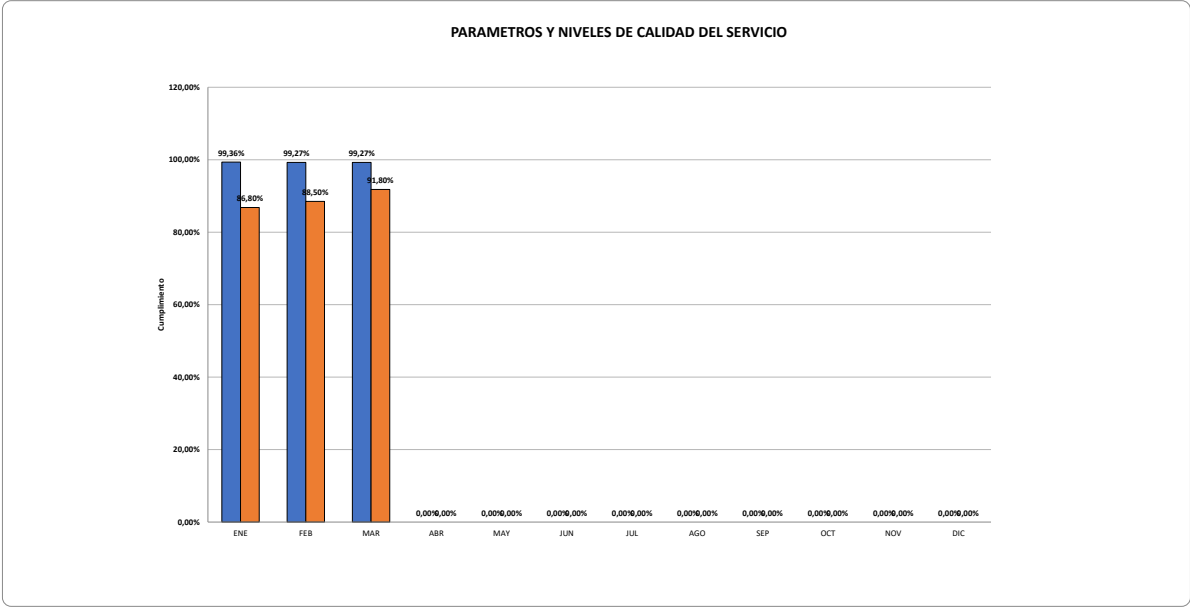
NOMBRE: DANIELA GUZMÁN SUÁREZ

CARGO: Jefe de Control Interno

FIRMA: 

	PARÁMETROS Y NIVELES DE CALIDAD DEL SERVICIO	Código: GPL-SIG-R-33
		Vigente desde: 09/03/2021
	PLANEACIÓN DIRECTIVA	Versión: 3

RESULTADOS AÑO: 2026														
DATOS GENERALES														
NOMBRE DE INDICADOR	VARIABLES	META	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
1. CUMPLIMIENTO DE LA MATRIZ DE CUBRIMIENTO	Número de destinos con cubrimiento / Número de destinos autorizados en la matriz de cubrimiento.	97,00%	99,36%	99,27%	99,27%									
2. CUMPLIMIENTO EN LA VELOCIDAD DE ENTREGA	Porcentaje de envíos que cumplen con la promesa de tiempo de entrega establecida.	98,00%	86,80%	88,50%	91,80%									



FIRMAS DE RESPONSABLE DE DE EMITIR LOS RESULTADOS Y DE QUIEN VALIDA LA INFORMACIÓN

NOMBRE: MONICA LUCIA QUIROGA
 CARGO: Vicepresidente Logístico
 FIRMA: _____

NOMBRE: DANIELA GUZMÁN SUÁREZ
 CARGO: Jefe de Control Interno
 FIRMA: _____

Resolución CRC 5050 de 2016 Artículo 2.2.2.1 - literal B

Clasificación de la información: Uso Interno



CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL USUARIO

Código: GPL-SIG-R-34

Vigente desde: 09/03/2021

Versión: 3

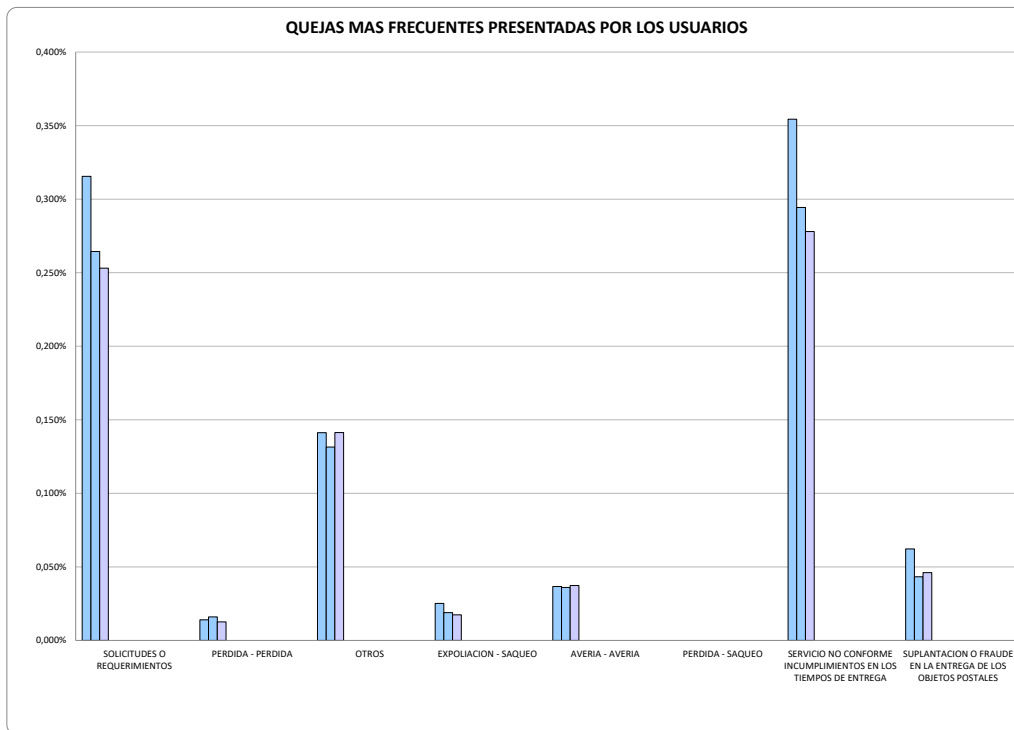
PLANEACIÓN DIRECTIVA

QUEJAS MAS FRECUENTES PRESENTADAS POR LOS USUARIOS

RESULTADOS AÑO: 2026

TIPOLOGIA	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGOS	SEP	OCT	NOV	DIC
SOLICITUDES O REQUERIMIENTOS	0,316%	0,264%	0,253%									
PERDIDA - PERDIDA	0,014%	0,016%	0,013%									
OTROS	0,141%	0,131%	0,141%									
EXPOLIACION - SAQUEO	0,025%	0,019%	0,017%									
AVERIA - AVERIA	0,037%	0,036%	0,037%									
PERDIDA - SAQUEO	0,000%	0,000%	0,000%									
SERVICIO NO CONFORME INCUMPLIMIENTOS EN LOS TIEMPOS DE ENTREGA	0,354%	0,294%	0,278%									
SUPLANTACION O FRAUDE EN LA ENTREGA DE LOS OBJETOS POSTALES	0,062%	0,043%	0,046%									

Porcentaje participación de tipologías mas representativas de reclamos de clientes Vs. los envíos movilizados para cada periodo.



Nombre: YARI MILENA MARTIN

CARGO: Gerente Defensoria

Firma:

NOMBRE: HEIDY JULIETH PUNTES SAAVEDRA

CARGO: Gerente de Servicio al Cliente

Firma:

CARGO: Jefe de Control Interno NOMBRE: DANIELA GUZMÁN SUÁREZ

Firma:

Resolución 5050 de 2016 Artículo 2.2.7.15.2
Resolución 5587 de 2019 Artículo 2.2.2.1.2 Literal H

Clasificación de la información: Uso interno