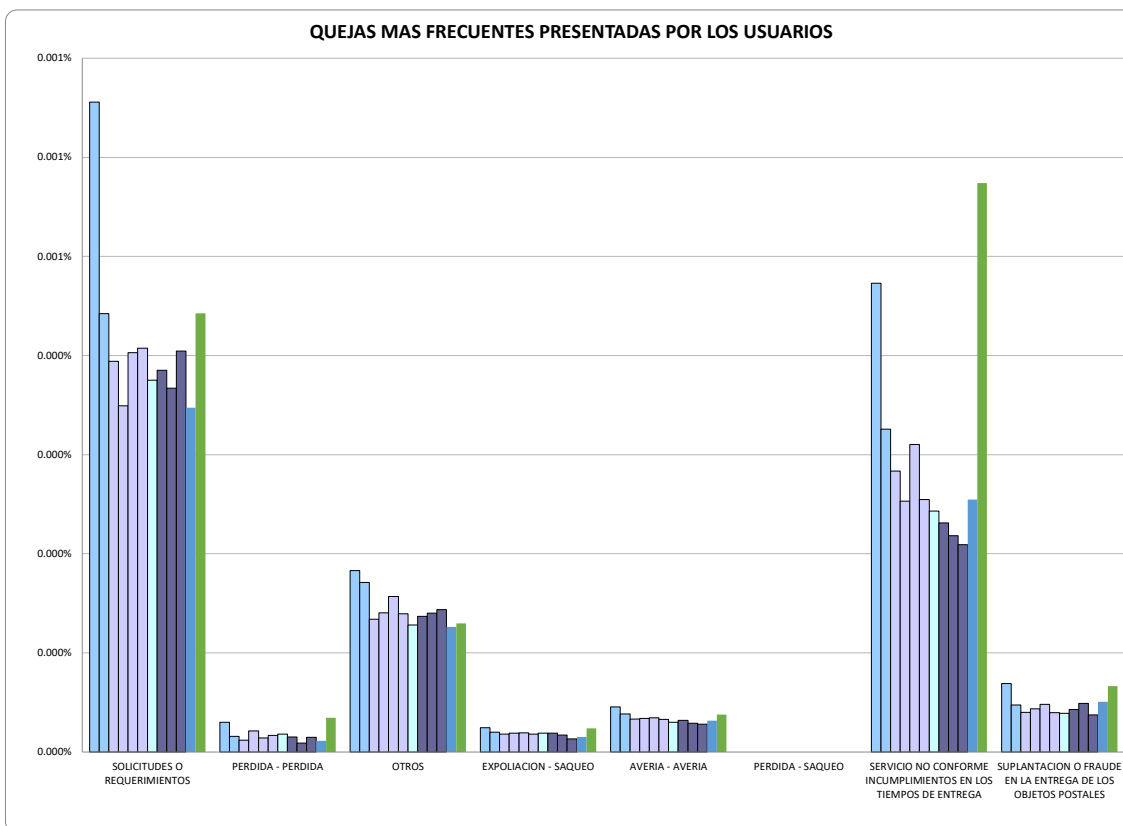
	CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL USUARIO	Código: GPL-SIG-R-34
	PLANEACIÓN DIRECTIVA	Vigente desde: 09/03/2021
		Versión: 3


QUEJAS MAS FRECUENTES PRESENTADAS POR LOS USUARIOS

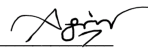
RESULTADOS AÑO: 2023


TIPOLOGIA	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGOS	SEP	OCT	NOV	DIC
SOLICITUDES O REQUERIMIENTOS	0,656%	0,442%	0,394%	0,349%	0,403%	0,408%	0,375%	0,385%	0,367%	0,404%	0,347%	0,443%
PERDIDA - PERDIDA	0,030%	0,016%	0,012%	0,021%	0,014%	0,017%	0,018%	0,015%	0,009%	0,015%	0,011%	0,034%
OTROS	0,183%	0,171%	0,134%	0,140%	0,157%	0,139%	0,128%	0,137%	0,140%	0,144%	0,126%	0,130%
EXPOLIACION - SAQUEO	0,024%	0,020%	0,018%	0,019%	0,019%	0,018%	0,019%	0,019%	0,017%	0,013%	0,015%	0,024%
AVERIA - AVERIA	0,045%	0,038%	0,033%	0,034%	0,034%	0,033%	0,030%	0,032%	0,029%	0,028%	0,032%	0,038%
PERDIDA - SAQUEO	0,000%	0,000%	0,000%	0,000%	0,000%	0,000%	0,000%	0,000%	0,000%	0,000%	0,000%	0,000%
SERVICIO NO CONFORME INCUMPLIMIENTOS EN LOS TIEMPOS DE ENTREGA	0,473%	0,326%	0,284%	0,253%	0,310%	0,255%	0,243%	0,231%	0,218%	0,209%	0,255%	0,574%
SUPLANTACION O FRAUDE EN LA ENTREGA DE LOS OBJETOS POSTALES	0,069%	0,047%	0,040%	0,044%	0,048%	0,040%	0,039%	0,043%	0,049%	0,037%	0,051%	0,066%

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



CARGO: Sub gerente de PQR Nombre: YARI MILENA MARTIN GARCIA
 Firma: 

CARGO: Sub gerente de Servicio al Cliente NOMBRE: ADOLFO FIERRO VARGAS
 Firma: 

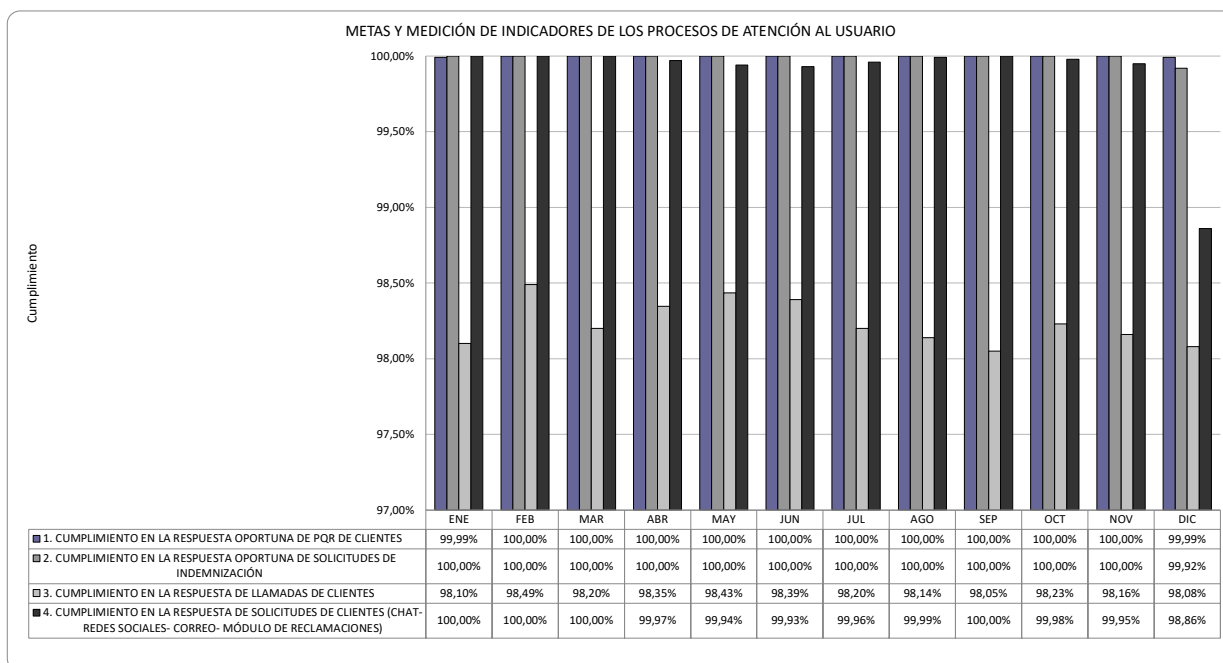
CARGO: Auditor Comercial NOMBRE: CRISTIAN RAFAEL TORRES ACERO
 Firma: 

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

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

DATOS GENERALES			RESULTADOS AÑO 2023											
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%	99,99%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,99%
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%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,92%
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%	98,10%	98,49%	98,20%	98,35%	98,43%	98,39%	98,20%	98,14%	98,05%	98,23%	98,16%	98,08%
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%	100,00%	100,00%	100,00%	99,97%	99,94%	99,93%	99,96%	99,99%	100,00%	99,98%	99,95%	98,86%



NOMBRE: YARI MILENA MARTIN GARCIA

CARGO: Sub gerente de PQR

FIRMA: Yari Martín

NOMBRE: ADOLFO FIERRO VARGAS

CARGO: Sub gerente Servicio al Cliente

FIRMA: Adolfo

NOMBRE: CRISTIAN RAFAEL TORRES ACERO

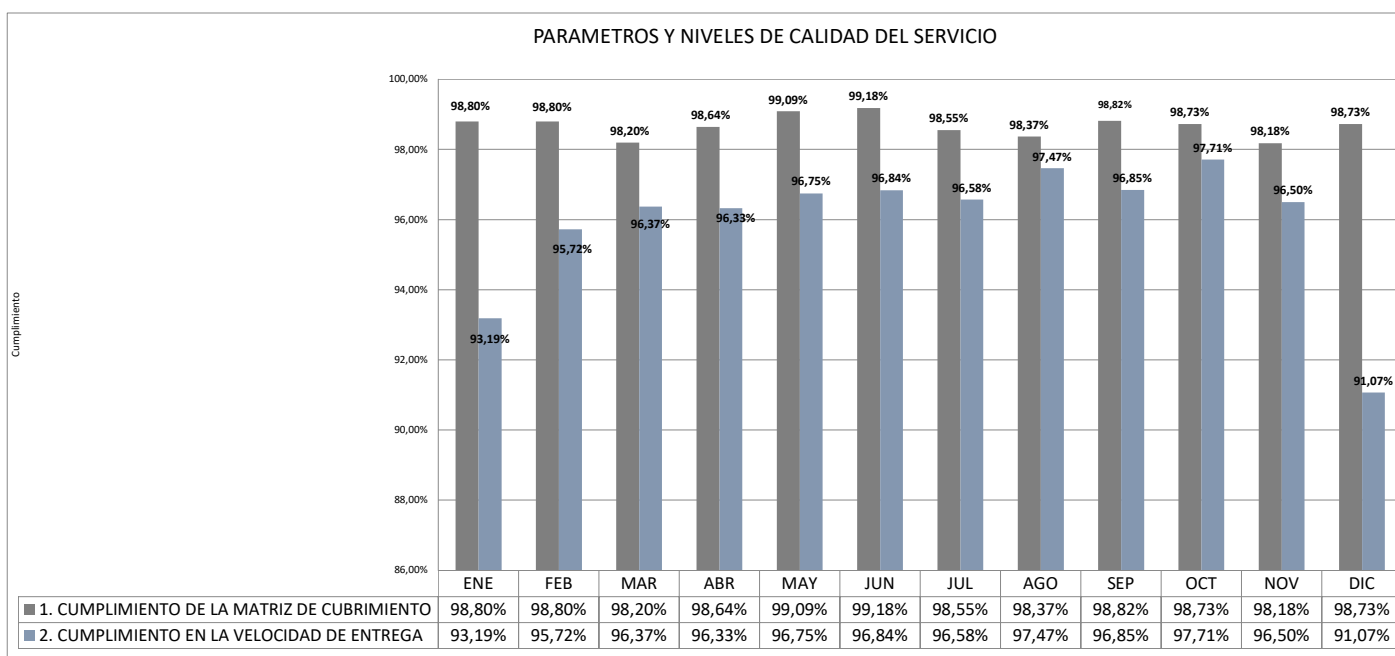
CARGO: Auditor Comercial

FIRMA: Cristian Torres

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

RESULTADOS AÑO :	2023
-------------------------	-------------

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%	98,80%	98,80%	98,20%	98,64%	99,09%	99,18%	98,55%	98,37%	98,82%	98,73%	98,18%	98,73%
2. CUMPLIMIENTO EN LA VELOCIDAD DE ENTREGA	Porcentaje de envíos que cumplen con la promesa de tiempo de entrega establecida.	98,00%	93,19%	95,72%	96,37%	96,33%	96,75%	96,84%	96,58%	97,47%	96,85%	97,71%	96,50%	91,07%



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

NOMBRE: YEISON EDUARDO CASTILLO PARDO
 CARGO: Gerente Territorial Logístico
 FIRMA: _____

NOMBRE: CRISTIAN RAFAEL TORRES ACERO
 CARGO: Auditor Comercial
 FIRMA: _____

Resolución CRC 5050 de 2016 Artículo 2.2.2.1 - literal B