

EXTRA RAPIDO LOS MOTILONES S.A.
RESULTADO DEL INDICADOR CALIDAD DE ATENCION AL USUARIO
AÑO 2021

INDICADOR	CÓDIGO	ÍNDICE	META			RESULTADO ALCANZADO		FUENTE DE INFORMACIÓN
			A	C	E	VALOR	RANGO	
Cumplimiento de PQRS	SC. 1-1	NUMERO DE DE QUEJAS RECIBIDAS/ NUMERO DE USUARIOS	menor al 50%	entre el 51 y 80%	igual o mayor del 90%	100%	E	Reporte de PQRS

OBJETIVO RELACIONADO					
CODIGO	OBJETIVO				
SC. 1-1	Aumentar la satisfaccion del cliente				
RESPONSABLE DE LA MEDICION DEL INDICADOR	RESPONSABLE DEL ANÁLISIS DEL INDICADOR				
Auxiliar de servicio al cliente	Director Administrativo				
ESPACIO PARA GRÁFICO	SEGUIMIENTO DEL INDICADOR				
	PERÍODO	NUMERADOR PQRS	DENOMINADOR Número Usuarios	RESULTADO	ACUMULADO PROMEDIO
	Enero	0	3609	100%	100%
	Febreo	0	4336	100%	100%
	Marzo	0	4966	100%	100%
ANÁLISIS					
En el mes de Enero a Marzo 2021, no se recibieron PQRS se cumple con un 100% en cuanto a número de quejas recibidas.					
PLAN DE ACCIÓN					
ACCIÓN	RESPONSABLE		FECHA LÍMITE		
Se hace seguimiento al inconveniente solicitado por el cliente, el cual se da en forma escrita.	Juan Pablo Estupiñan García		5 días hábiles.		
Se informa al cliente el estado de su queja	Juan Pablo Estupiñan García		3 días hábiles.		
Se implementa y organiza mayor seguimiento a PQRS. Dejando constancia escrita para cada solicitud y respondiendo de la misma forma.	Juan Pablo Estupiñan García		15 días hábiles.		

EXTRA RAPIDO LOS MOTILONES S.A.
RESULTADO DEL INDICADOR CALIDAD DE ATENCION AL USUARIO
AÑO 2021

INDICADOR	CÓDIGO	ÍNDICE	META			ALCANZADO		FUENTE DE INFORMACIÓN
			A	C	E	VALOR	RANGO	
Cumplimiento de PQRS	SC. 1-2	NUMERO DE QUEJAS RECIBIDAS / TIEMPO DE RESPUESTA A QUEJAS PRESENTADAS.	menor al 50%	entre el 51 y 80%	igual o mayor del 80%	100%	E	Reporte de PQRS

OBJETIVO RELACIONADO					
CODIGO	OBJETIVO				
SC. 1-2	Aumentar la satisfaccion del cliente				
INDICADOR	RESPONSABLE DEL ANÁLISIS DEL INDICADOR				
auxiliar de servicio al cliente	Director Administrativo				
SEGUIMIENTO DEL INDICADOR					
ESPACIO PARA GRÁFICO	PERÍODO	NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO	ACUMULADO PROMEDIO
		PQRS	TIEMPO RESPUESTA		
	Enero	0	5	100%	100%
	Febreo	0	5	100%	100%
	Marzo	0	5	100%	100%
ANÁLISIS					
La Empresa realiza en optimas condiciones el proceso de Tiempo de Respuesta a las Quejas que se reciban a lso clientes de Mensajería Expresa, lo cual se demuestra con el Indice de Eficidad así: En los meses de Enero a Marzo no se recibieron PQRS, se cumple con el 100%, hay satisfacción en el servicio a cliente, en cuanto a número de quejas recibidas.					
PLAN DE ACCIÓN					
ACCIÓN	RESPONSABLE		FECHA LIMITE		
Se hace seguimiento al inconveniente solicitado por el cliente, el cual se da en forma verbal.	Juan Pablo Estupiñan García		5 días hábiles.		
Se informa al cliente el estado de su queja informada	Juan Pablo Estupiñan García		3 días hábiles.		
Se implementa y organiza dar respuesta en forma mas inmediata a PQRS.	Juan Pablo Estupiñan García		15 días hábiles.		

**EXTRA RAPIDO LOS MOTILONES S.A.
RESULTADO DEL INDICADOR CALIDAD DE ATENCION AL USUARIO
AÑO 2021**

INDICADOR	CÓDIGO	ÍNDICE	META			ALCANZADO		FUENTE DE INFORMACIÓN
			A	C	E	VALOR	RANGO	
Cumplimiento de PQRS	SC. 1 -3	TOTAL QUEJAS PRESENTADAS / TOTAL DE QUEJAS RESUELTAS	menor al 50%	entre el 51 y 80%	igual o mayor del 90%	100%	E	Reporte de PQRS

OBJETIVO RELACIONADO

CODIGO	OBJETIVO
--------	----------

SC. 1 -3	Aumentar la satisfaccion del cliente
----------	--------------------------------------

INDICADOR	RESPONSABLE DEL ANÁLISIS DEL INDICADOR
-----------	--

Auxiliar de servicio al cliente	Director Administrativo
---------------------------------	-------------------------

SEGUIMIENTO DEL INDICADOR

ESPACIO PARA GRÁFICO	PERÍODO	NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO	ACUMULADO PROMEDIO
		PQRS	QUEJAS RESUELTAS		
		Enero	0	0	100%
	Febreo	0	0	100%	100%
	Marzo	0	0	100%	100%

ANÁLISIS

En los meses de Enero a Marzo de 2021, no se recibieron PQRS, se cumple con el 100%.

PLAN DE ACCIÓN

ACCION	RESPONSABLE	FECHA LIMITE
Se hace seguimiento al inconveniente solicitado por el cliente, el cual se da en forma verbal.	Juan Pablo Estupiñan García	5 días hábiles.
Se informa al cliente el estado de su queja informada	Juan Pablo Estupiñan García	3 días hábiles.
Se implementa y organiza mayor seguimiento a PQRS. Dejando constancia escrita para cada solicitud y respondiendo de la misma forma, respetando el derecho del usuario a no efectuarlo si esta es su voluntad.	Juan Pablo Estupiñan García	15 días hábiles.