

EXTRA RAPIDO LOS MOTILONES S.A.								
RESULTADO DEL INDICADOR CALIDAD DE OBJETOS POSTALES EN BUEN ESTADO								
AÑO 2021								
INDICADOR	CÓDIGO	ÍNDICE	META			RESULTADO ALCANZADO		FUENTE DE INFORMACIÓN
			A	C	E	VALOR	RANGO	
Cumplimiento de objetos postales en buen estado	SC. 2-1	NUMERO DE OBJETOS POSTALES RECIBIDOS/ NUMERO DE USUARIOS	menor al 50%	entre el 51 y 80%	igual o mayor del 90%	100%	E	Reporte de Objetos Postales Recibidos
OBJETIVO RELACIONADO								
CODIGO	OBJETIVO							
SC. 2-1	Aumentar la satisfaccion del cliente							
RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN DEL INDICADOR		RESPONSABLE DEL ANÁLISIS DEL INDICADOR						
Auxiliar de servicio al cliente		Director Administrativo						
ESPACIO PARA GRÁFICO				SEGUIMIENTO DEL INDICADOR				
				PERÍODO	NUMERADOR OBJETO	DENOMINADOR Número Usuarios	RESULTADO	ACUMULADO PROMEDIO
				Enero	0	3609	100%	100%
				Febreo	0	4336	100%	100%
				Marzo	0	4966	100%	100%
ANÁLISIS								
En el Primer Trimestre del año 2021, se cumple satisfactoriamente con el 100% en cuanto a la entrega de los objetos postales recibidos, esta medicion se mantiene en cada uno de los meses que lo integran.								
PLAN DE ACCIÓN								
ACCIÓN			RESPONSABLE			OBSERVACION		
Se hace seguimiento a los objetos postales recibidos al cliente, al cual se hace entrega de la factura previamente identificada sus requisitos formales.			Auxiliar de Oficina			Inmediatamente		
Se informa al cliente el estado en el cual se recibe el objeto postal			Auxiliar de Oficina			Inmediatamente		
Se implementa y organiza mayor seguimiento a los objetos postales recibidos. Generando planillas como evidencia de envio al destinatario.			Auxiliar de Oficina			1 día		

EXTRA RAPIDO LOS MOTILONES S.A.
RESULTADO DEL INDICADOR CALIDAD DE OBJETOS POSTALES EN BUEN ESTADO
AÑO 2021

INDICADOR	CÓDIGO	ÍNDICE	META			ALCANZADO		FUENTE DE INFORMACIÓN
			A	C	E	VALOR	RANGO	
Cumplimiento de objetos postales en buen estado	SC. 2-2	NUMERO DE OBJETOS POST RECIBIDOS / TIEMPO DE ENTREGA OBJETOS POSTALES	menor al 50%	entre el 51 y 80%	igual o mayor del 90%	99%	E	Reporte de Objetos Postales Recibidos

OBJETIVO RELACIONADO	
CODIGO	OBJETIVO
SC. 2-2	Aumentar la satisfaccion del cliente
INDICADOR	RESPONSABLE DEL ANÁLISIS DEL INDICADOR
auxiliar de servicio al cliente	Director Administrativo

ESPACIO PARA GRÁFICO	SEGUIMIENTO DEL INDICADOR				
	PERÍODO	NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO %	ACUMULADO PROMEDIO
		OBJETO EN HORAS	CANTIDAD ENVIOS		
<p style="text-align: center;">SEGUIMIENTO DEL INDICADOR</p>	Trimestre de Enero a Marzo	12	3598	100%	100%
	24	3519	99%	99%	
	36	2795	99%	99%	
	48	1721	97%	99%	
	60	477	87%	96%	
	72	328	78%	93%	
	96	288	67%	90%	
	+ 97	171	43%	84%	

ANÁLISIS

La Empresa realiza las entregas de los objetos postales recibidos en los tiempos mas óptimos posibles, es así que se llega a los resultados obtenidos, hay satisfacción en el servicio a cliente, en cuanto a número de objetos postales entregados.

PLAN DE ACCIÓN		
ACCIÓN	RESPONSABLE	FECHA LÍMITE
Se hace seguimiento a los objetos postales recibidos desde el momento que se recibe en el punto de servicio hasta su entrega final.	Juan Pablo Estupiñan García	2 día
Se informa al cliente el estado de objeto postal de presentar alguna situacion particular que lo amerite.	Juan Pablo Estupiñan García	2 día
Se controlan los tiempos de llegada y salida de la mensajería, así como el tiempo en realizar la entrega del mismo.	Juan Pablo Estupiñan García	2 día

EXTRA RAPIDO LOS MOTILONES S.A.									
RESULTADO DEL INDICADOR CALIDAD DE OBJETOS POSTALES EN BUEN ESTADO									
AÑO 2021									
INDICADOR	CÓDIGO	ÍNDICE	META			ALCANZADO		FUENTE DE INFORMACIÓN	
			A	C	E	VALOR	RANGO		
Cumplimiento de objetos postales en buen estado	SC. 2 -3	TOTAL OBJETOS POSTALES ENTREGADOS / TOTAL DE OBJETOS AVERIADOS	menor al 50%	entre el 51 y 80%	igual o mayor del 90%	100%	E	Reporte de Objetos Postales Recibidos	
OBJETIVO RELACIONADO									
CODIGO		OBJETIVO							
SC. 2 -3		Aumentar la satisfaccion del cliente							
INDICADOR			RESPONSABLE DEL ANÁLISIS DEL INDICADOR						
Auxiliar de servicio al cliente			Director Administrativo						
ESPACIO PARA GRÁFICO					SEGUIMIENTO DEL INDICADOR				
					PERÍODO	NUMERADOR OBJETO	DENOMINADOR CASOS PRESENTADOS	RESULTADO	ACUMULADO PROMEDIO
					Enero	3609	0	100%	100%
					Febreo	4336	0	100%	100%
					Marzo	4966	0	100%	100%
ANÁLISIS									
En los meses de Enero a Marzo no se tienen casos presentados por averias en los objetos postales, se cumple con el 100%.									
PLAN DE ACCIÓN									
ACCIÓN			RESPONSABLE			FECHA LÍMITE			
Se hace seguimiento al inconveniente solicitado por el cliente, el cual se da en forma verbal o escrita.			Juan Pablo Estupiñan García			3 días hábiles			
Se informa al cliente el estado de su queja informada			Juan Pablo Estupiñan García			5 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			