

EXTRA RAPIDO LOS MOTILONES S.A.

RESULTADO DEL INDICADOR CALIDAD DE OBJETOS POSTALES EN BUEN ESTADO

AÑO 2020

| 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 | 6419 | 100% | 100% |
| | | | | Febrero | 0 | 6846 | 100% | 100% |
| | | | | Marzo | 0 | 4633 | 100% | 100% |
| ANÁLISIS | | | | | | | | |
| En el Primer trimestre del año 2020, 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 | | | | | | | | |
| ACCION | | | | 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 2020

| 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% | 96% | E | Reporte de Objetos Postales Recibidos |

OBJETIVO RELACIONADO

| CODIGO | OBJETIVO |
|---------------------------------|--|
| SC. 2-2 | Aumentar la satisfaccion del cliente |
| RESPONSABLE DE LA MEDICION | RESPONSABLE DEL ANALISIS DEL INDICADOR |
| auxiliar de servicio al cliente | Director Administrativo |

SEGUIMIENTO DEL INDICADOR

| ESPACIO PARA GRÁFICO | PERÍODO | NUMERADOR | DENOMINADOR | RESULTADO | ACUMULADO PROMEDIO |
|----------------------|---------------------------------|--|-----------------|-----------|--------------------|
| | | OBJETO EN HORAS | CANTIDAD ENVIOS | | |
| | | <p>The graph shows a horizontal line at the 100% mark on the y-axis, with data points for January, February, and March. The x-axis is labeled with the months.</p> | | | |
| | Trimestre de Julio a Septiembre | 12 | 7414 | 100% | 100% |
| | | 24 | 6010 | 100% | 100% |
| | | 36 | 2426 | 99% | 99% |
| | | 48 | 1273 | 96% | 96% |

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

| ACCION | RESPONSABLE | FECHA LIMITE |
|---|-----------------------------|--------------|
| 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 2020

| 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 |
| RESPONSABLE DE LA MEDICION | RESPONSABLE DEL ANALISIS DEL INDICADOR |
| Auxiliar de servicio al cliente | Director Administrativo |

| ESPACIO PARA GRÁFICO | SEGUIMIENTO DEL INDICADOR | | | | |
|----------------------|---------------------------|-----------|-------------------|-----------|--------------------|
| | PERÍODO | NUMERADOR | DENOMINADOR | RESULTADO | ACUMULADO PROMEDIO |
| | | OBJETO | CASOS PRESENTADOS | | |
| | Julio | 6419 | 0 | 100% | 100% |
| | Agosto | 6846 | 0 | 100% | 100% |
| | Septiembre | 4633 | 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 | | |
|---|-----------------------------|-----------------|
| ACCION | RESPONSABLE | FECHA LIMITE |
| 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 |