

**EXTRA RAPIDO LOS MOTILONES S.A.**  
**RESULTADO DEL INDICADOR CALIDAD DE ATENCION AL USUARIO**  
**AÑO 2020**

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 MEDICIÓN DEL 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
		PQRS	Número Usuarios		
	Enero	0	6419	100%	100%
	Febrero	0	6846	100%	100%
	Marzo	0	4633	100%	100%

**ANÁLISIS**

En el mes de Enero A Marzo 2020, no se recibieron PQRS se cumple con un 100% en cuanto a número de quejas recibidas.

**PLAN DE ACCIÓN**

ACCION	RESPONSABLE	FECHA LIMITE
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 2020**

INDICADOR	CÓDIGO	ÍNDICE	META			ALCANZADO		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
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
		PQRS	TIEMPO DE RESPUESTA		
<p>El gráfico muestra un eje vertical con porcentajes del 0% al 120% en incrementos de 20%. El eje horizontal muestra los meses Enero, Febrero y Marzo. Una línea azul horizontal está marcada en el 100%, con tres puntos de datos que coinciden con esta línea en cada uno de los meses.</p>	Enero	0	5	100%	100%
	Febrero	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 Eficiencia 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		
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 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 2020**

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
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
		PQRS	QUEJAS RESUELTAS		
	Enero	0	0	100%	100%
	Febrero	0	0	100%	100%
	Marzo	0	0	100%	100%

**ANÁLISIS**

En los meses de Enero a Marzo 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.