

EXTRA RAPIDO LOS MOTILONES S.A.
RESULTADO DEL INDICADOR CALIDAD DE ATENCION AL USUARIO
SEGUNDO TRIMESTRE AÑO 2016

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

SEGUIMIENTO DEL INDICADOR

ESPACIO PARA GRÁFICO	PERÍODO	NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO	ACUMULADO PROMEDIO
		PQRS	Número Usuarios		
	<p>El gráfico muestra una línea horizontal azul a nivel del 100% en el eje vertical, con tres puntos de datos marcados por diamantes azules correspondientes a los meses de Abril, Mayo y Junio en el eje horizontal.</p>	Abril	0	7053	100%
	Mayo	0	6845	100%	100%
	Junio	0	7019	100%	100%

ANÁLISIS

En el mes de Enero no hubo prestacion de servicio de Mensajería Expresa, no se recibieron PQRS, se cumple con el 100%, en Febrero no se recibieron PQRS se cumple con un 100% y en Marzo se llega al 100% en satisfacción de servicio a cliente, 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
Se informa al cliente el estado de su queja	Juan Pablo Estupiñan García	3 días
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