

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

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
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	TIEMPO RESPUESTA		
		Abril	0	5	100%
	Mayo	0	5	100%	100%
	Junio	0	5	100%	100%

ANÁLISIS

La Empresa realiza en optimas condiciones el proceso de Tiempo de Respuesta a las Quejas que se reciban a Iso clientes de Mensajería Expresa, lo cual se demuestra con el Indice de Eficicencia así: En los meses de Enero, Febrero, 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
Se informa al cliente el estado de su queja informada	Juan Pablo Estupiñan García	3 días
Se implementa y organiza dar respuesta en forma mas inmediata a PQRS.	Juan Pablo Estupiñan García	15 días

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

SEGUNDO TRIMESTRE AÑO 2016

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
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	QUEJAS RESUELTAS		
	<p>El gráfico muestra un eje vertical con marcas en 0%, 50%, 100% y 150%. El eje horizontal muestra los meses de Abril, Mayo y Junio. Una línea horizontal azul con marcadores de diamante se sitúa exactamente en la línea del 100% para cada uno de los tres meses.</p>	Abril	0	0	100%
Mayo	0	0	100%	100%	
Junio	0	0	100%	100%	

ANÁLISIS

En los meses de Enero - Febrero- Marzo no se recibieron PQRS, 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.	Juan Pablo Estupiñan García	5 días
Se informa al cliente el estado de su queja informada	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, respetando el derecho del usuario a no efectuarlo si esta es su voluntad.	Juan Pablo Estupiñan García	15 días