

## EXTRA RAPIDO LOS MOTILONES S.A.

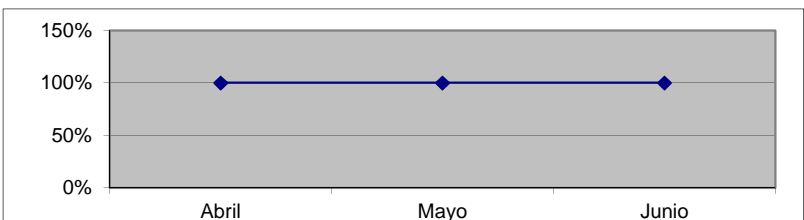
## RESULTADO DEL INDICADOR CALIDAD DE OBJETOS POSTALES EN BUEN ESTADO

AÑO 2016

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	DENOMINADOR	RESULTADO	ACUMULADO PROMEDIO
		OBJETO	Número Usuarios		
 <p>The graph shows a horizontal line at the 100% mark on the y-axis, with data points for April, May, and June. The x-axis is labeled with the months. The y-axis ranges from 0% to 150%.</p>	Abril	0	7053	100%	100%
	Mayo	0	6845	100%	100%
	Junio	0	7019	100%	100%

## ANÁLISIS

En el segundo trimestre de 2016, se cumple satisfactoriamente con el 100% en 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, el 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 2016

INDICADOR	CÓDIGO	ÍNDICE	META			ALCANZADO		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%	100%	E	Reporte de Objetos Postales Recibidos

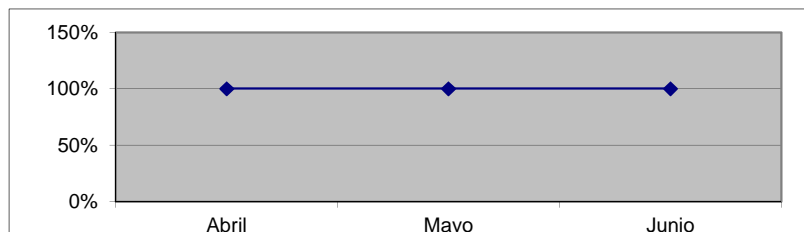
## OBJETIVO RELACIONADO

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

## SEGUIMIENTO DEL INDICADOR

PERÍODO	NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO
	OBJETO	CANTIDAD ENVIOS	
Trimestre Abril a Junio	12 H	7530	100%
	24 H	12132	
	36 H	837	
	48 H	418	

## ESPACIO PARA GRÁFICO



## ANÁLISIS

La Empresa realiza las entregas de los objetos postales recibidos en los tiempos mas óptimos posibles, es asi que se llega al 100%, 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	1 día
Se informa al cliente el estado de objeto postal de presentar alguna situacion particular que lo amerite.	Juan Pablo Estupiñan García	1 día
Se controlan los tiempos de salidad y llegada de la mensajería, así como el tiempo en realizar la entrega del mismo.	Juan Pablo Estupiñan García	1 día

## EXTRA RAPIDO LOS MOTILONES S.A.

## RESULTADO DEL INDICADOR CALIDAD DE OBJETOS POSTALES EN BUEN ESTADO

**AÑO 2016**

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
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
		OBJETO	CASOS PRESENTADOS		
		<p>El gráfico muestra un eje vertical con marcas del 0% al 150% en incrementos de 50%. El eje horizontal muestra los meses de Abril, Mayo y Junio. Una línea horizontal azul está trazada en el nivel del 100%, con tres puntos de datos que coinciden exactamente con esta línea.</p>	Abril		
Mayo	6845	0	100%	100%	
Junio	7019	0	100%	100%	

**ANÁLISIS**

En los meses de Abril a Junio no se tienen casos presentados por averias en los objetos postales, se cumple con el 100%.

**PLAN DE ACCIÓN**

ACCIÓN	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