

EXTRA RAPIDO LOS MOTILONES S.A.

RESULTADO DEL INDICADOR CALIDAD DE OBJETOS POSTALES EN BUEN ESTADO

AÑO 2018

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 MEDICION 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	5668	100%	100%
	Mayo	0	5678	100%	100%
	Junio	0	5601	100%	100%

ANÁLISIS

En el segundo trimestre del año 2018, 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

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 2018

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%	89%	E	Reporte de Objetos Postales Recibidos

OBJETIVO RELACIONADO

CODIGO	OBJETIVO
SC. 2-2	Aumentar la satisfaccion del cliente
DEL INDICADOR	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 constant 100% fulfillment rate for the months of April, May, and June. The y-axis represents the percentage from 0% to 120%, and the x-axis lists the months.</p>			
24	6893			100%	100%
36	1253			97%	97%
48	454			89%	89%

ANÁLISIS

La Empresa realiza las entregas de los objetos postales recibidos en los tiempos mas óptimos posibles, es asi 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	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 mensajeria, asi 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 2018

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 una línea horizontal azul a nivel del 100% en el eje Y, con tres puntos de datos marcados por diamantes azules correspondientes a los meses de Abril, Mayo y Junio en el eje X.</p>	Abril	5668	0	100%
Mayo	5678	0	100%	100%	
Junio	5601	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

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