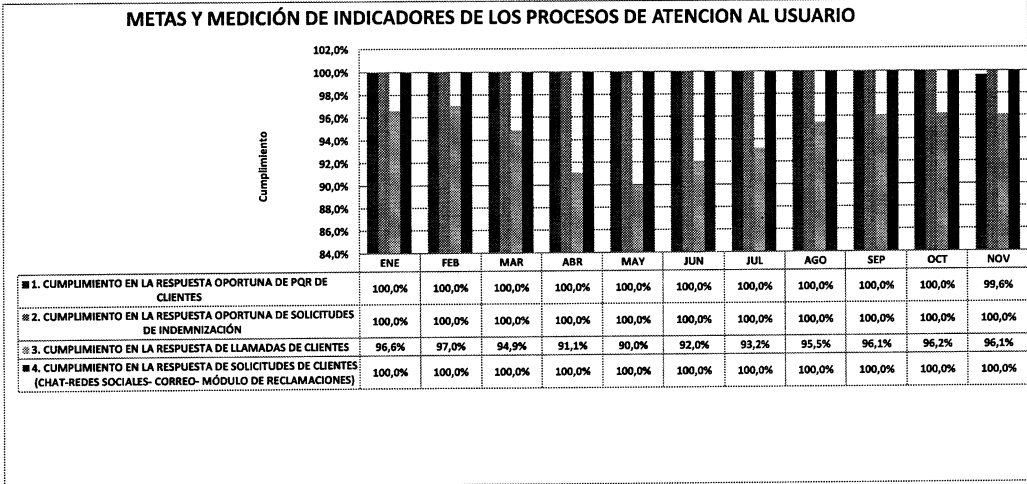


| DATOS GENERALES   |  |        | RESULTADOS AÑO 2020 |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |
|---|--|--------|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| NOMBRE DE INDICADOR   | VARIABLES  | META   | ENE                 | FEB    | MAR    | ABR    | MAY    | JUN    | JUL    | AGO    | SEP    | OCT    | NOV    |
| 1. CUMPLIMIENTO EN LA RESPUESTA OPORTUNA DE PQR DE CLIENTES   | Cantidad de PQR'S de clientes atendidas dentro de los tiempos establecidos/Total de PQR'S Ingresadas para ser gestionadas en el periodo.   | 100,0% | 100,0%              | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 99,6%  |
| 2. CUMPLIMIENTO EN LA RESPUESTA OPORTUNA DE SOLICITUDES DE INDEMNIZACIÓN  | Cantidad de solicitudes de indemnización de clientes atendidas dentro de los tiempos establecidos/Total de solicitudes Ingresadas para ser gestionadas en el periodo.                    | 100,0% | 100,0%              | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% |
| 3. CUMPLIMIENTO EN LA RESPUESTA DE LLAMADAS DE CLIENTES   | Cantidad de llamadas atendidas oportunamente por medio del canal telefónico/Total llamadas ingresadas en el periodo por el canal telefónico.   | 95%    | 96,6%               | 97,0%  | 94,9%  | 91,1%  | 90,0%  | 92,0%  | 93,2%  | 95,5%  | 96,1%  | 96,2%  | 96,1%  |
| 4. CUMPLIMIENTO EN LA RESPUESTA DE SOLICITUDES DE CLIENTES (CHAT-REDES SOCIALES- CORREO- MÓDULO DE RECLAMACIONES) | Cantidad de solicitudes atendidas oportunamente por medio de Chat - Redes Sociales - Correo - módulo de reclamaciones del software logístico/Total solicitudes Ingresadas en el periodo. | 98%    | 100,0%              | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% |



NOMBRE: GRACE CASTAÑEDA

CARGO: SUBGERENTE DE PQR

FIRMA: *Grace Castañeda*

NOMBRE: PEDRO GUTIERREZ

CARGO: GERENTE SERVICIO AL CLIENTE

FIRMA: *Pedro Gutierrez*

NOMBRE: LADY LORENA DIAZ

CARGO: DIRECTOR DE CALIDAD

FIRMA: *Lady Lorena Diaz*



**PARÁMETROS Y NIVELES DE CALIDAD DEL SERVICIO**

**GESTIÓN PLANEACIÓN DIRECTIVA**

Código: GPL-SIG-R-33

Vigente desde: 04/05/2017

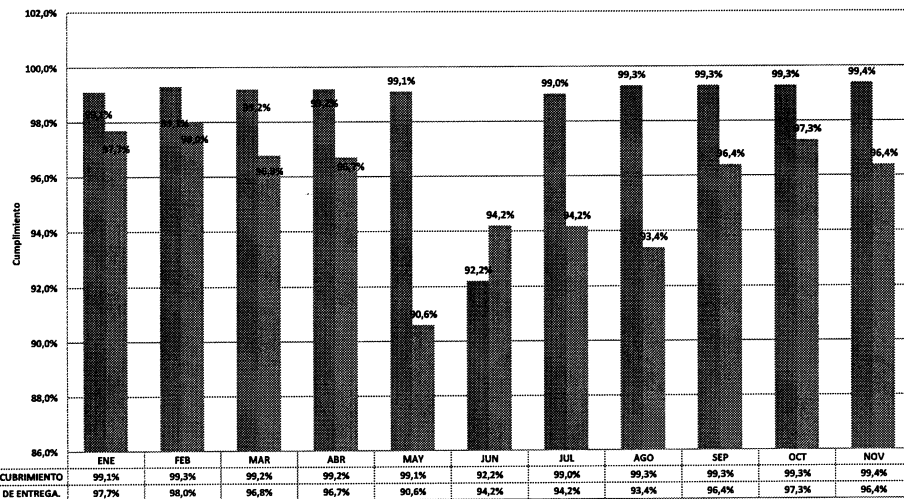
Versión: 1

**RESULTADOS AÑO 2020**

**DATOS GENERALES**

| NOMBRE DE INDICADOR                         | VARIABLES  | META  | ENE   | FEB   | MAR   | ABR   | MAY   | JUN   | JUL   | AGO   | SEP   | OCT   | NOV   |
|---|--|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 1. CUMPLIMIENTO DE LA MATRIZ DE CUBRIMIENTO | Número de destinos con cubrimiento / Número de destinos autorizados en la matriz de cubrimiento. | 97,0% | 99,1% | 99,3% | 99,2% | 99,2% | 99,1% | 92,2% | 99,0% | 99,3% | 99,3% | 99,3% | 99,4% |
| 2. CUMPLIMIENTO EN LA VELOCIDAD DE ENTREGA  | Porcentaje de envíos que cumplen con la promesa de tiempo de entrega establecida.                | 98,0% | 97,7% | 98,0% | 96,8% | 96,7% | 90,6% | 94,2% | 94,2% | 93,4% | 96,4% | 97,3% | 96,4% |

**PARAMETROS Y NIVELES DE CALIDAD DEL SERVICIO**



**FIRMAS DE RESPONSABLE DE DE EMITIR LOS RESULTADOS Y DE QUIEN VALIDA LA INFORMACIÓN**

NOMBRE: PAOLA GUERRERO  
 NOMBRE: YEISON CASTILLO  
 NOMBRE: LADY LORENA DIAZ

CARGO: GERENTE VENTAS RETAIL  
 CARGO: GERENTE LOGISTICA INTEGRAL  
 CARGO: DIRECTOR DE CALIDAD

FIRMA:  
 FIRMA:  
 FIRMA:

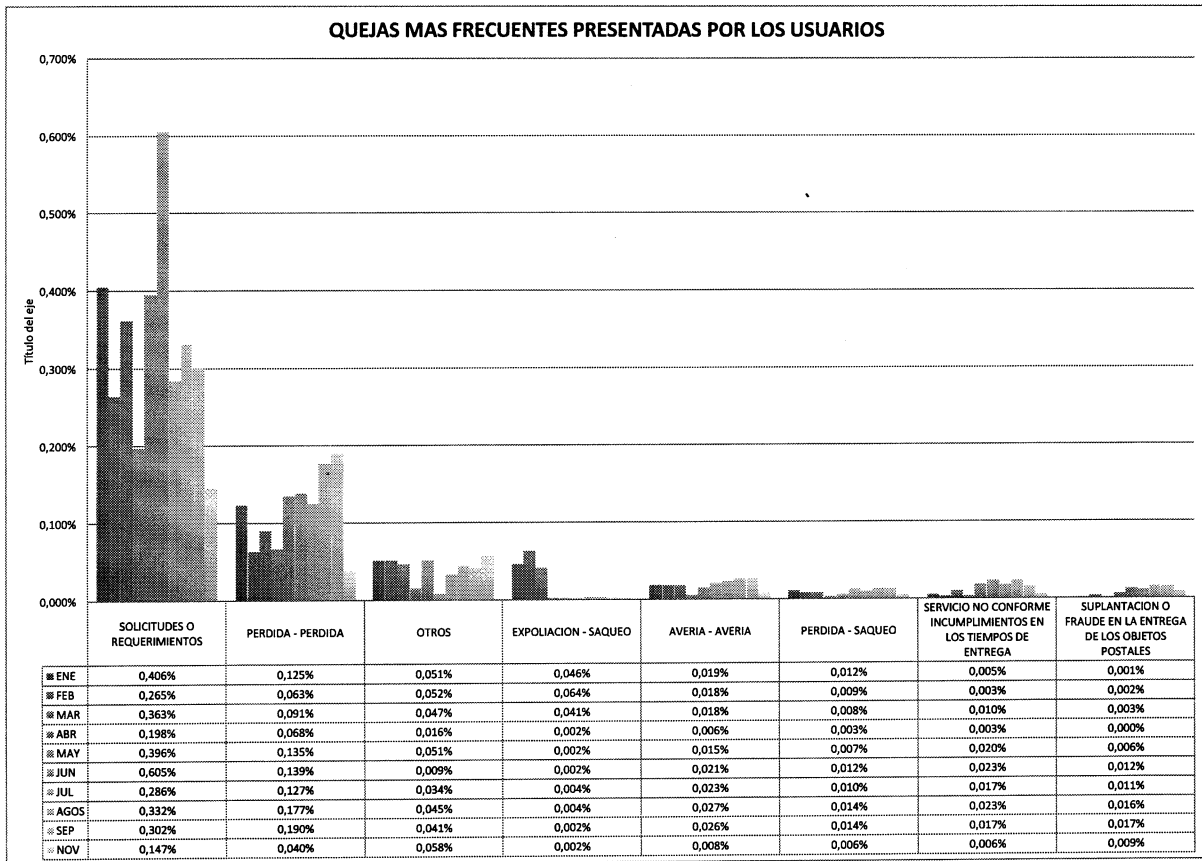
|  |  |                           |
|--|--|---------------------------|
|  | <b>CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL USUARIO</b> | Código: GPL-SIG-R-34      |
|  | <b>GESTIÓN PLANEACIÓN DIRECTIVA</b>      | Vigente desde: 04/05/2017 |
|  |  | Versión: 1                |

**QUEJAS MAS FRECUENTES PRESENTADAS POR LOS USUARIOS**

**RESULTADOS AÑO 2020**

| TIPOLOGIA  | ENE    | FEB    | MAR    | ABR    | MAY    | JUN    | JUL    | AGOS   | SEP    | OCT    | NOV    |
|--|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| SOLICITUDES O REQUERIMIENTOS                                   | 0,406% | 0,265% | 0,363% | 0,198% | 0,396% | 0,605% | 0,286% | 0,332% | 0,302% | 0,109% | 0,147% |
| PERDIDA - PERDIDA  | 0,125% | 0,063% | 0,091% | 0,068% | 0,135% | 0,139% | 0,127% | 0,177% | 0,190% | 0,068% | 0,040% |
| OTROS  | 0,051% | 0,052% | 0,047% | 0,016% | 0,051% | 0,009% | 0,034% | 0,045% | 0,041% | 0,018% | 0,058% |
| EXPOLIACION - SAQUEO   | 0,046% | 0,064% | 0,041% | 0,002% | 0,002% | 0,002% | 0,004% | 0,004% | 0,002% | 0,000% | 0,002% |
| AVERIA - AVERIA  | 0,019% | 0,018% | 0,018% | 0,006% | 0,015% | 0,021% | 0,023% | 0,027% | 0,026% | 0,011% | 0,008% |
| PERDIDA - SAQUEO   | 0,012% | 0,009% | 0,008% | 0,003% | 0,007% | 0,012% | 0,010% | 0,014% | 0,014% | 0,005% | 0,006% |
| SERVICIO NO CONFORME INCUMPLIMIENTOS EN LOS TIEMPOS DE ENTREGA | 0,005% | 0,003% | 0,010% | 0,003% | 0,020% | 0,023% | 0,017% | 0,023% | 0,017% | 0,005% | 0,006% |
| SUPLANTACION O FRAUDE EN LA ENTREGA DE LOS OBJETOS POSTALES    | 0,001% | 0,002% | 0,003% | 0,000% | 0,006% | 0,012% | 0,011% | 0,016% | 0,017% | 0,006% | 0,009% |

Porcentaje participación de tipologías mas representativas de reclamos de clientes Vs. los envíos movlizados para cada periodo.



NOMBRE: Grace Castañeda

CARGO: Subgerente de PQR

FIRMA:

NOMBRE: Pedro Gutiérrez

CARGO: Gerente Servicio al cliente

FIRMA:

NOMBRE: Lady Lorena Díaz

CARGO: Director de Calidad

FIRMA: