



PARÁMETROS Y NIVELES DE CALIDAD DEL SERVICIO

Código: GPL-SIG-R-33

Vigente desde: 04/05/2017

GESTIÓN PLANEACIÓN DIRECTIVA

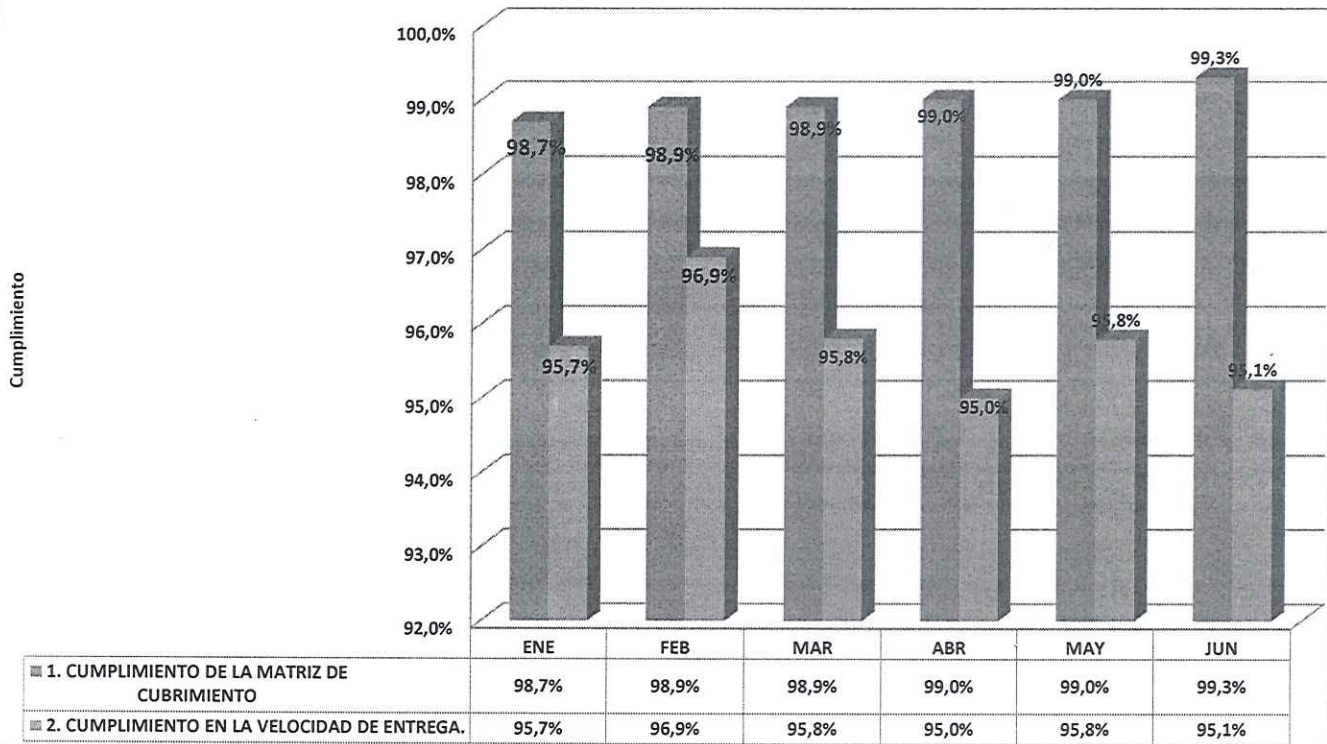
Versión: 1

RESULTADOS AÑO 2019

DATOS GENERALES

NOMBRE DE INDICADOR	VARIABLES	META	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN
1. CUMPLIMIENTO DE LA MATRIZ DE CUBRIMIENTO	Número de destinos con cubrimiento / Número de destinos autorizados en la matriz de cubrimiento.	97,0%	98,7%	98,9%	98,9%	99,0%	99,0%	99,3%
2. CUMPLIMIENTO EN LA VELOCIDAD DE ENTREGA.	Porcentaje de envíos que cumplen con la promesa de tiempo de entrega establecida.	98,0%	95,7%	96,9%	95,8%	95,0%	95,8%	95,1%

PARAMETROS Y NIVELES DE CALIDAD DEL SERVICIO



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

NOMBRE: PAOLA GUERRERO CARGO: GERENTE VENTAS RETAIL

FIRMA:

NOMBRE: YEISON CASTILLO CARGO: GERENTE MENSAJERÍA Y CARGA

FIRMA:



METAS Y MEDICIÓN DE INDICADORES DE LOS PROCESOS DE ATENCIÓN AL USUARIO

Código: GPL-SIG-R-32

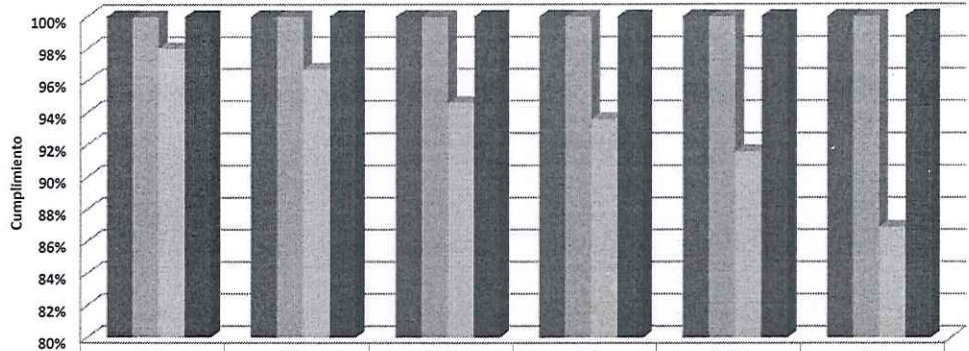
Vigente desde: 04/05/2017

GESTIÓN PLANEACIÓN DIRECTIVA

Versión: 1

DATOS GENERALES		RESULTADOS AÑO 2019						
NOMBRE DE INDICADOR	VARIABLES	META	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN
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%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
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%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
3. CUMPLIMIENTO EN LA RESPUESTA DE LLAMADAS DE CLIENTES	Cantidad de llamadas atendidas oportunamente por medio del canal telefónico/Total llamadas ingresada en el periodo por el canal telefónico.	95%	98,0%	96,7%	94,6%	93,6%	91,6%	86,9%
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%	100%	100,0%	100,0%	100%

METAS Y MEDICIÓN DE INDICADORES DE LOS PROCESOS DE ATENCIÓN AL USUARIO



	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN
■ 1. CUMPLIMIENTO EN LA RESPUESTA OPORTUNA DE PQR DE CLIENTES	100%	100%	100%	100%	100%	100%
■ 2. CUMPLIMIENTO EN LA RESPUESTA OPORTUNA DE SOLICITUDES DE INDEMNIZACIÓN	100%	100%	100%	100%	100%	100%
■ 3. CUMPLIMIENTO EN LA RESPUESTA DE LLAMADAS DE CLIENTES	98,0%	96,7%	94,6%	93,6%	91,6%	86,9%
■ 4. CUMPLIMIENTO EN LA RESPUESTA DE SOLICITUDES DE CLIENTES (CHAT-REDES SOCIALES- CORREO- MÓDULO DE RECLAMACIONES)	100,0%	100%	100%	100,0%	100,0%	100%

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

NOMBRE: GRACE CASTAÑEDA

CARGO: SUBGERENTE DE PQR

FIRMA:

NOMBRE: JUAN CARLOS VELASCO

CARGO: GERENTE DE SERVICIO AL CLIENTE

FIRMA: