	REPORTE INDICADORES DE CALIDAD DE ATENCION AL CLIENTE	Código:EN-RMC-001
		Versión:1
		Vigente a partir de: 05-03-19
		Página 1 de 3
		Copia: Controlada

1. Objetivo

Informar a todas las partes interesadas los indicadores de calidad en atención al cliente dándole cumplimiento al proceso de mejora continua y la normatividad legal.

2. Alcance

Aplica para los indicadores de nivel de servicio prestado a los clientes de Encarga S.A.S.

RESPONSABILIDADES:

Coordinador de operaciones: Responsable de Atender y dar respuesta oportuna a todas las inquietudes, planteamientos y necesidades del cliente.

Director Comercial: Responsables de realizar análisis causas y ejecutar acciones correctivas y de mejora en los casos en que se requiera intervención para el mejoramiento del servicio y atención al cliente.

Analista de calidad: Responsable de la adecuación y actualización de este documento.

3. Definiciones

Código Único Numérico -CUN- : es el código de radicación que permite a los usuarios identificar en todo momento como va el trámite de su PQR o de la solicitud de indemnización, el cual es suministrado por la Superintendencia de Industria y Comercio - SIC- a los operadores de servicios portales, los cuales son asignados a las PQR o solicitudes de indemnización que son presentadas por los usuarios.

Parte interesada: Persona o grupo que tenga un interés en el desempeño o éxito de la organización.

Quejas, reclamos, solicitudes de pago de indemnización y/o sugerencias: Comunicación establecida por el cliente, usuario o parte interesada para comunicar una insatisfacción relacionada con los servicios o actividad realizada por la organización, dónde se espera una respuesta a resolución explícita o implícita.

Servicio al cliente: Interacción entre la organización y el cliente a lo largo del ciclo de vida del servicio.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
----------	---------	---------



**TRATAMIENTO DE QUEJAS, RECLAMOS,
SOLICITUD DE PAGO DE INDEMNIZACIÓN
Y/O SUGERENCIAS.**

Código: EN-RMC-001
 Versión: 01
 Vigente a partir de: 05-03-19
 Página 2 de 3
 Copia: Controlada

4. INFORME


A continuación se detallan los resultados en el nivel de servicio detectados mediante la recepción de quejas, reclamos, solicitud de pago de indemnización y/o sugerencias trimestralmente para su consolidación y presentación.

1. AÑO 2022

INDICADOR	T1	T2	T3	T4	
Avería del objeto postal	0%	0%	0%	0%	
Deficiencia en la atención al usuario	0%	0%	0%	0%	
Expoliación del objeto postal	0%	0%	0%	0%	
Incumplimiento de entrega	0%	0%	1%	0%	
Incumplimiento reexpedición	0%	0%	0%	0%	
Negación de PQR o solicitud de indemnización	0%	0%	0%	0%	
Perdida del objeto postal	0%	0%	0%	0%	
Publicidad y/o ofertas sobre los servicios ofrecidos y tarifas	0%	0%	0%	0%	
Otro	1%	1%	0%	0%	
SERVICIO	META	CUMPLIMIENTO			
		T1	T2	T3	T4
Local	100%	99%	99%	99%	100%
nacional		100%	100%	100%	100%

2. AÑO 2023

INDICADOR	T1	T2	T3	T4	
Avería del objeto postal	0%	0%	1%	0%	
Deficiencia en la atención al usuario	0%	0%	0%	0%	
Expoliación del objeto postal	0%	0%	0%	0%	
Incumplimiento de entrega	0%	0%	1%	0%	
Incumplimiento reexpedición	0%	0%	0%	0%	
Negación de PQR o solicitud de indemnización	0%	0%	0%	0%	
Perdida del objeto postal	0%	0%	0%	0%	
Publicidad y/o ofertas sobre los servicios ofrecidos y tarifas	0%	0%	0%	0%	
Otro	0%	0%	0%	0%	
SERVICIO	META	CUMPLIMIENTO			
		T1	T2	T3	T4
Local	100%	100%	100%	98%	100%
Nacional		100%	100%	100%	100%

	TRATAMIENTO DE QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUD DE PAGO DE INDEMNIZACIÓN Y/O SUGERENCIAS.	Código: EN-RMC-001
		Versión: 01
		Vigente a partir de: 05-03-19
		Página 3 de 3
		Copia: Controlada

3. AÑO 2024

INDICADOR	T1	T2	T3	T4	
Avería del objeto postal	0%	0%			
Deficiencia en la atención al usuario	0%	0%			
Expoliación del objeto postal	0%	0%			
Incumplimiento de entrega	1%	0%			
Incumplimiento reexpedición	0%	0%			
Negación de PQR o solicitud de indemnización	0%	0%			
Perdida del objeto postal	0%	0%			
Publicidad y/o ofertas sobre los servicios ofrecidos y tarifas	0%	0%			
Otro	0%	0%			
SERVICIO	META	CUMPLIMIENTO			
		T1	T2	T3	T4
Local	100%	99%	100%		
nacional		100%	100%		

1. CONTROL DE MODIFICACIONES

No. DE REVISIÓN	FECHA DE REVISIÓN (día/mes/año)	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACION
01	30/07/2024	actualizacion del documento.