

| | | |
|---|--|-------------------------------|
|  | 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. |