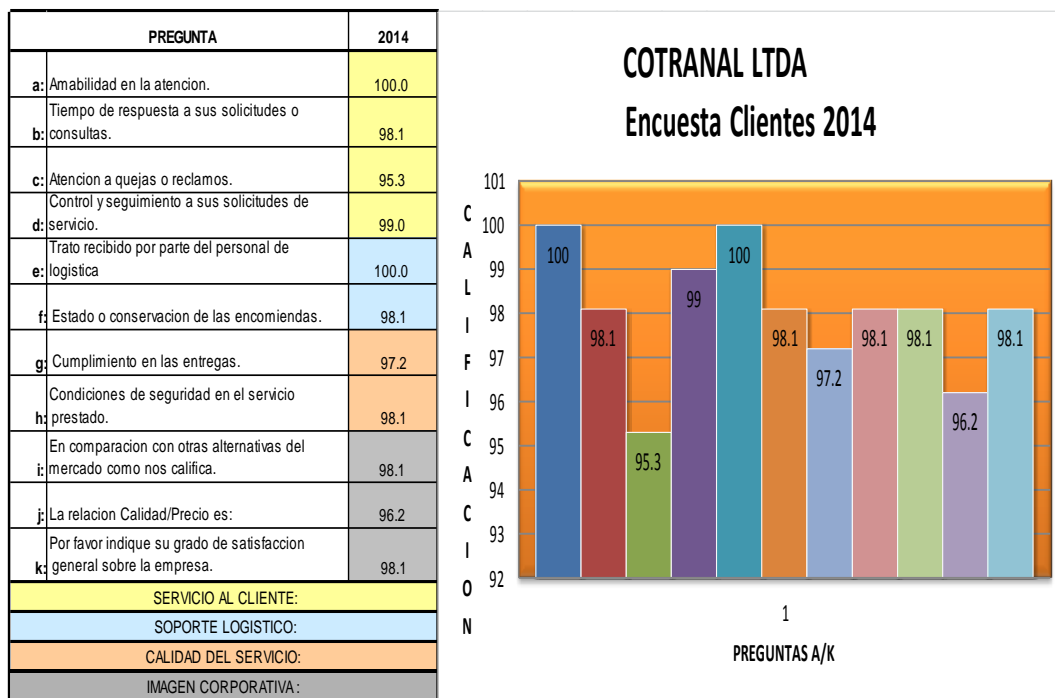


En cumplimiento a lo establecido en la Resolución 3038 de 2011 del artículo 35 de la CRC, presentamos las metas y mediciones de los indicadores de los procesos de atención al usuario.

• RETROALIMENTACIÓN DEL CLIENTE (RESULTADOS DE QUEJAS Y ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN):

Evaluación de satisfacción:

Entre los meses de Enero y Diciembre del 2014 se efectuó la recolección de la percepción de los clientes, los datos obtenidos permiten evidenciar después de la tabulación y la generación del informe un resultado del 98%, bajo los siguientes aspectos evaluados.

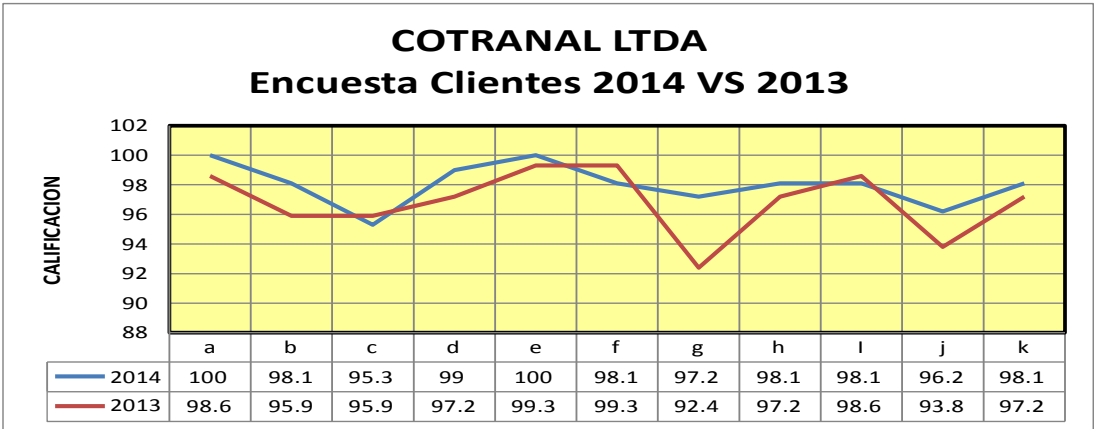


1-SERVICIO AL CLIENTE: Se obtuvo una calificación del 98,1 % vs 97,6% del año 2014 lograndose una mejora en la percepción del cliente del 0,5%, debido principalmente por la buena atención a solicitudes y consultas, donde se obtuvo una mejora en la percepción del cliente del 2,2%, atribuible a la aplicación de un procedimiento de control a los status de cada una de las guías de correo en el sistema informatico.

2-SOPORTE LOGISTICO: Se obtuvo una calificacion del 99,1 % vs 99,6% del año 2014 mostrando una desmejora en la percepcion del cliente del 0,5%, debido a una menor calificacion al item de estado y conservacion de las encomiendas el cual paso del 99,3% en el año 2013 al 98,1 % en el 2014.

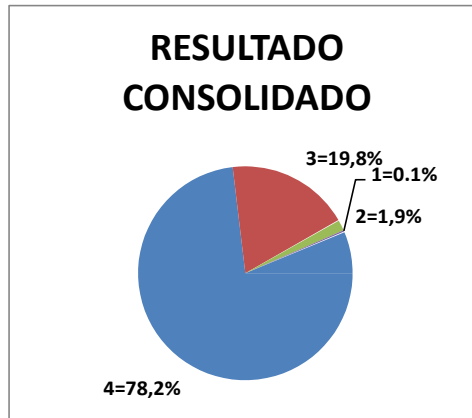
3-CALIDAD DEL SERVICIO: Se obtuvo una calificacion del 97,6% vs 95,2% del año 2013 obteniendose una mejora en la percepcion del cliente del 2,4%. Este resultado es atribuible a que se ha venido consolidando nuestro sistema de control al cumplimiento en los tiempos de entrega, el cual fue uno de los aspectos de calificacion mas baja durante el añ 2013, se logro este año mejorar en un 4,8% con respecto al año anterior, trabajando en las causas que estan bajo nuestro control y que hemos podido mejorar como es la agilizacion de nuestro proceso de facturacion y la implementacion de rutas alternas para minimizar los atrazos generados por el servicio de transporte aereo .de nuestras encomiendas.

4-IMAGEN CORPORATIVA: Se obtuvo una calificacion del 97,5% vs 96,8% del año 2013 lograndose una mejora en la percepcion del cliente del 0,7% , resultado que nos indica que vamos en el camino correcto pues se mejoro principalmente en la calificacion de la empresa con respecto a la percepcion del cliente sobre la relacion calidad/precio, lograndose una mejora del 2,4% con respecto al año2013.



Como se puede observar en el grafico comparativo de los resultados obtenidos durante los años 2013 y 2014, durante este ultimo todos los aspecto fueron calificado por encima del 95,0%, lo cual significo una calificacion general del 98,0% .

Siendo establecido el servicio como excelente por el 78,2% de las encuestas y bueno por el 19,8% de las mismas.



PQRS:

Las causales referenciadas son:

- Deficiencia en atención al cliente
- Incumplimiento en tiempos de entrega
- Avería del objeto postal
- Pérdida del objeto postal
- Explotación del objeto postal
- Otros

Las causales incluyen los reclamos con indemnización y los reclamos sin indemnización presentados en dicho periodo:

PQR MENSAJERIA EXPRESA		
CONVENCIONES PQR	2014	
	S/I	C/I
Deficiencia de atencion al cliente		
Incumplimiento en tiempos de entrega		
Averia del Objeto		
Perdida del Objeto Postal		
Explotacion del Objeto Postal		
Otros (Novedades Transportadoras)		
TOTAL	0	0