

<b>COTRANAL LTDA</b>									
<b>RESULTADO DEL INDICADOR CALIDAD DE ATENCION AL USUARIO</b>									
<b>PRIMER TRIMESTRE AÑO 2017</b>									



INDICADOR	CÓDIGO	ÍNDICE	META			ALCANZADO		INFORMACIÓN
			A	C	E	VALOR	RANGO	
Cumplimiento de PQRS	SC. 1-2	NUMERO DE QUEJAS RECIBIDAS / TIEMPO DE RESPUESTA A QUEJAS PRESENTADAS.	menor al 50%	entre el 51 y 80%	igual o mayor del 80%	100%	E	Reporte de PQRS

OBJETIVO RELACIONADO	
CÓDIGO	OBJETIVO
SC. 1-2	Aumentar la satisfacción del cliente
DEL INDICADOR	RESPONSABLE DEL ANÁLISIS DEL INDICADOR
Auxiliar de servicio al cliente	Director Administrativo

ESPACIO PARA GRÁFICO	SEGUIMIENTO DEL INDICADOR			
	PERÍODO	NUMERADOR	DENOMINADOR	ACUMULADO PROMEDIO
		PQRS	TIEMPO RESPUESTA	
	Enero	0	5	100%
	Febrero	0	5	100%
	Marzo	0	5	100%

**ANÁLISIS**

La Empresa realiza en óptimas condiciones el proceso de Tiempo de Respuesta a las Quejas que se reciban a los clientes de Mensajería Expresa, lo cual se demuestra con el Índice de Eficiencia así: En los meses de Octubre, Noviembre, Diciembre no se recibieron PQRS, se cumple con el 100%, hay satisfacción en el servicio al cliente, en cuanto a número de quejas recibidas.

PLAN DE ACCIÓN		
ACCIÓN	RESPONSABLE	FECHA LÍMITE
Se hace seguimiento al inconveniente solicitado por el cliente, el cual se da en forma verbal.	TORRES PORTILLA OMAIRA	5 días
Se informa al cliente el estado de su queja informada	TORRES PORTILLA OMAIRA	3 días
Se implementa, organiza y da respuesta en la forma más inmediata a PQRS.	TORRES PORTILLA OMAIRA	15 días

SEÑOR USUARIO

COTRANAL en sus políticas internas y valores institucionales estamos comprometidos con brindarle siempre una mejor atención y buscamos siempre responder en el tiempo más oportuno a sus solicitudes.