

INDICADORES DE CUMPLIMIENTO EN EL SERVICIO AL CLIENTE 2016

| NOMBRE DEL INDICADOR | VARIABLES | META |
|---|---|-------------------|
| SATISFACCION EN EL REPORTE DE ENTREGA Y DEVOLUCIONES | Cantidad de reportes de entregas y devoluciones entregados a los clientes/Total de reportes ingresados para ser gestionados en el periodo | 100% |
| ATENCION OPORTUNA A PQR | Cantidad de PQR'S de clientes atendidas dentro de los tiempos establecidos/Total de PQR'S ingresadas para ser gestionadas en el periodo. | No se presentaron |
| SOLICITUD DE INDEMNIZACIONES | Cantidad de solicitudes de indemnización de clientes atendidas dentro de los tiempos establecidos/Total de solicitudes ingresadas para ser gestionadas en el periodo. | No se presentaron |
| CUMPLIMIENTO EN LA RESPUESTAS DE LLAMADAS DE CLIENTES | Cantidad de llamadas atendidas oportunamente por medio del canal telefónico/Total llamadas ingresada en el periodo por el canal telefónico. | 100% |

CONFIABILIDAD SERVICIO MENSAJERIA EXPRESA 2016

| NOMBRE DEL INDICADOR | VARIABLES | META |
|---|---|------|
| % OBJETOS ENTREGADOS EN BUEN ESTADO ENVIOS INDIVIDUALES | Cantidad de objetos entregados en buen estado a los clientes/Total de objetos entregados en buen estado a los clientes e ingresados para ser gestionados en el periodo | 100% |
| % OBJETOS ENTREGADOS EN LOS TIEMPOS ESTABLECIDOS | Cantidad de objetos entregados dentro de los tiempos establecidos/Total de objetos entregados dentro de los tiempos establecidos e ingresados para ser gestionadas en el periodo. | 100% |



INDICADORES DE CUMPLIMIENTO EN EL SERVICIO AL CLIENTE 2015

| NOMBRE DEL INDICADOR | VARIABLES | META |
|---|---|-------------------|
| SATISFACCION EN EL REPORTE DE ENTREGA Y DEVOLUCIONES | Cantidad de reportes de entregas y devoluciones entregados a los clientes/Total de reportes ingresados para ser gestionados en el periodo | 100% |
| ATENCION OPORTUNA A PQR | Cantidad de PQR'S de clientes atendidas dentro de los tiempos establecidos/Total de PQR'S ingresadas para ser gestionadas en el periodo. | No se presentaron |
| SOLICITUD DE INDEMNIZACIONES | Cantidad de solicitudes de indemnización de clientes atendidas dentro de los tiempos establecidos/Total de solicitudes ingresadas para ser gestionadas en el periodo. | No se presentaron |
| CUMPLIMIENTO EN LA RESPUESTAS DE LLAMADAS DE CLIENTES | Cantidad de llamadas atendidas oportunamente por medio del canal telefónico/Total llamadas ingresada en el periodo por el canal telefónico. | 100% |

CONFIABILIDAD SERVICIO MENSAJERIA EXPRESA 2015

| NOMBRE DEL INDICADOR | VARIABLES | META |
|---|---|------|
| % OBJETOS ENTREGADOS EN BUEN ESTADO ENVIOS INDIVIDUALES | Cantidad de objetos entregados en buen estado a los clientes/Total de objetos entregados en buen estado a los clientes e ingresados para ser gestionados en el periodo | 100% |
| % OBJETOS ENTREGADOS EN LOS TIEMPOS ESTABLECIDOS | Cantidad de objetos entregados dentro de los tiempos establecidos/Total de objetos entregados dentro de los tiempos establecidos e ingresados para ser gestionadas en el periodo. | 100% |