

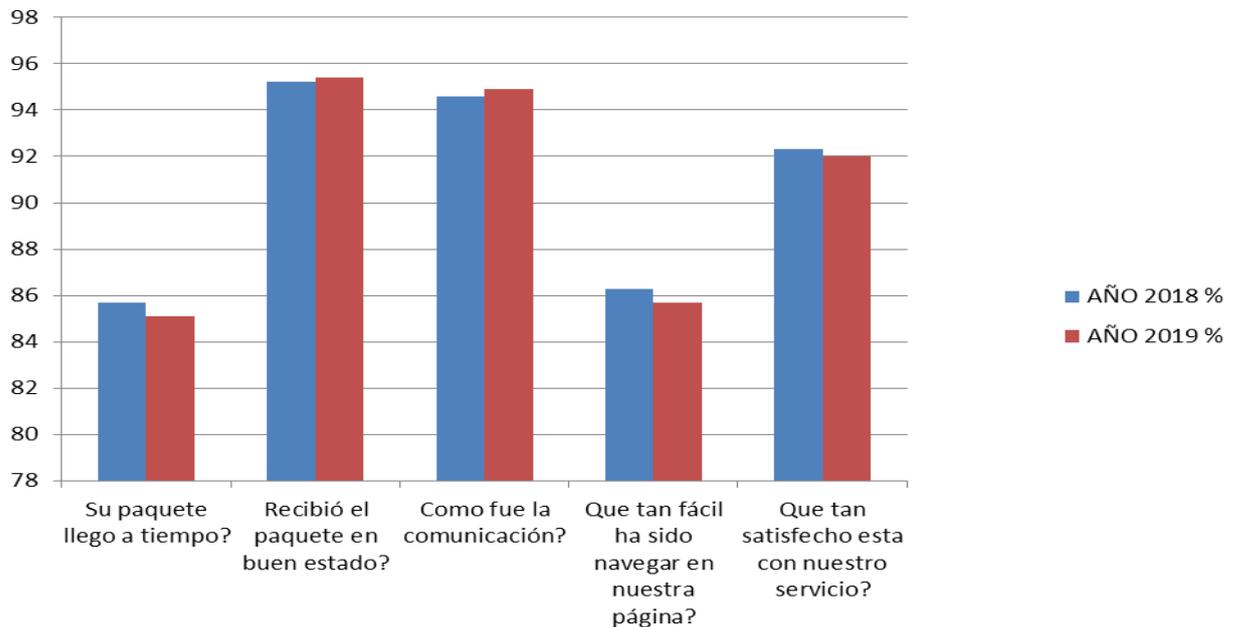
**En cumplimiento a lo establecido en la Resolución 3038 de 2011 del artículo 35 de la CRC, presentamos las metas y mediciones de los indicadores de los procesos de atención al usuario.**

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

**Evaluación de satisfacción:**

En el mes de febrero de 2019 se efectuó la recolección de la percepción de los clientes, por nuestro servicio ofrecido en el año 2018 los datos obtenidos permiten evidenciar después de la tabulación y la generación del informe los siguientes resultados.

<b>RESULTADO EVALUACION DE LOS CLIENTES ENCUESTA VIRTUAL</b>	<b>AÑO 2018 %</b>	<b>AÑO 2019 %</b>
¿Su paquete llego a tiempo?	85,7	85.1
¿Recibió el paquete en buen estado?	95.2	95.4
¿Como fue la comunicación?	94.6	94.9
¿Qué tan fácil ha sido navegar en nuestra página?	86.3	85.7
¿Qué tan satisfecho esta con nuestro servicio?	92,3	92,0



**1-Su paquete llegó a tiempo?:** Paso de 85,7 % en la encuesta del año 2018 al 85,1 % en la encuesta del año 2019, desmejorando en un 0,6% la percepción del cliente en este aspecto.

**2-Recibio el paquete en buen estado?:** Paso del 95,2 % en la encuesta del año 2018 al 95,4 % en la encuesta del año 2019, mejorando en un 0,2 % la percepción del cliente.

**3-Como fue la comunicación?:** Paso del 94,6% en la encuesta del año 2018 al 94,9% en la encuesta del año 2019, mejorando en un 0,3 % la percepción del cliente.

**4-Que tan fácil ha sido navegar en nuestra página:** Paso del 86,3 % en la encuesta del año 2018 al 85,7% en la encuesta del año 2019, desmejorando en un 0,6 % la percepción del cliente.

**5-Que tan satisfecho esta con nuestro servicio:** Paso del 92,3% en la encuesta del año 2018 al 92,0 % en la encuesta del año 2019, desmejorando en un 0,3 % la percepción del cliente.

**PQRS:**

A continuación, se presenta el consolidado de las PQRS clasificadas de acuerdo con las diferentes causales de reclamos, el periodo consolidado corresponde al mes de mayo de 2020.

Las causales referenciadas son:

- Deficiencia en atención al cliente
- Deficiente información al usuario
- Incumplimiento en tiempos de entrega
- Avería del objeto postal
- Pérdida del objeto postal
- Explotación del objeto postal
- Incumplimiento en la reexpedición del objeto postal (cuando se requiera)
- No recepción de PQRS
- Otros
- Cumplimiento de una orden de la SIC
- Suplantación o fraude en la entrega de objeto postales
- Indisponibilidad de dinero al momento de reclamar un giro postal
- Publicidad y/o ofertas sobre los servicios ofrecidos y tarifas
- Solicitudes o requerimientos de información

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

CONVENCIONES PQR	MAYO	
	S/I	C/I
Deficiencia de atención al cliente		
Deficiente información al usuario		
Incumplimiento en tiempos de entrega		
Avería del objeto postal		
Pérdida del objeto postal		
Explotación del objeto postal		
Incumplimiento en la reexpedición del objeto postal (cuando se requiera)		
No recepción de PQRS		
Otros		
Cumplimiento de una orden de la SIC		
Suplantación o fraude en la entrega de objeto postales		
Indisponibilidad de dinero al momento de reclamar un giro postal		
Publicidad y/o ofertas sobre los servicios ofrecidos y tarifas		
Solicitudes o requerimientos de información		
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

En total durante el mes de mayo del 2020, No se dieron PQRS sin indemnización del total de 926 encomiendas recibidas de Mensajería Expresa, correspondiendo a un porcentaje de 0.00% del 100%, y No se dieron PQRS con indemnización del total de 926 encomiendas recibidas siendo un 0.00% del 100%. El total de PQRS que tuvo una participación sobre el total de encomiendas recibidas por el servicio de mensajería expresa es de 0.00%, una participación nula frente al total recibido.