



Correo y mucho más

Informe I semestre 2023

Peticiones quejas y recursos

Jefatura Nacional de PQR

› Vicepresidente Servicio al Cliente

Índice

- Introducción
- Tasa de participación de PQR
- Participación de PQR por tipo de envíos
- Front recepción de PQR
- PQR por servicios
- Tipologías
- Tiempo de respuesta

➤ Introducción

I semestre 2023



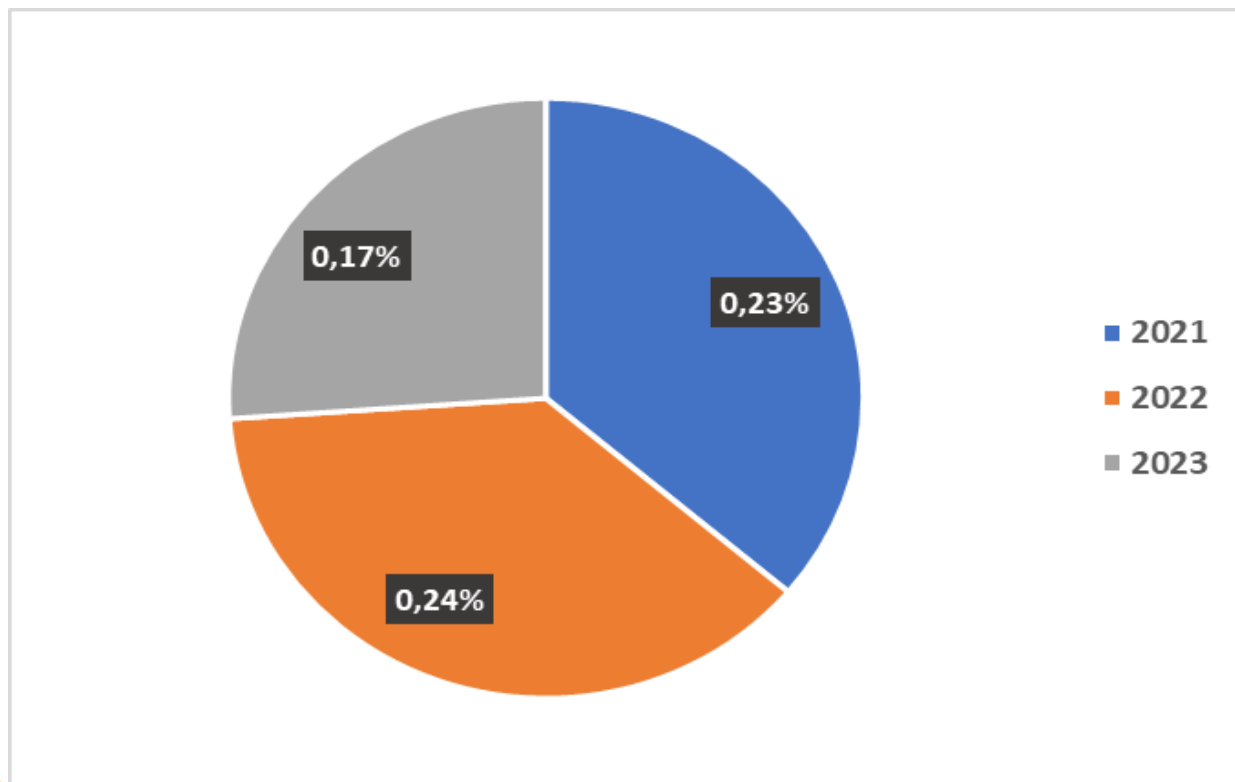
➤ Informe I semestre de PQR 2023

El presente informe corresponde a las peticiones, quejas y recursos recibidas y atendidas por la Jefatura Nacional de Peticiones, Quejas y Recursos de Servicios Postales Nacionales S.A.S

El periodo analizado corresponde al primer semestre 2023 cuyo propósito es presentar datos y estadísticas del estado de las PQRs en cuanto a cantidad, medios de recepción, cumplimiento de tiempos, etc.

Las PQR analizadas comprenden los servicios postales de contado vigilados por la Superintendencia de Industria y Comercio, los servicios internacionales regulados por la Unión Postal Universal (UPU).

➤ Tasa de participación de PQR sobre envíos admitido segmento persona natural 2023

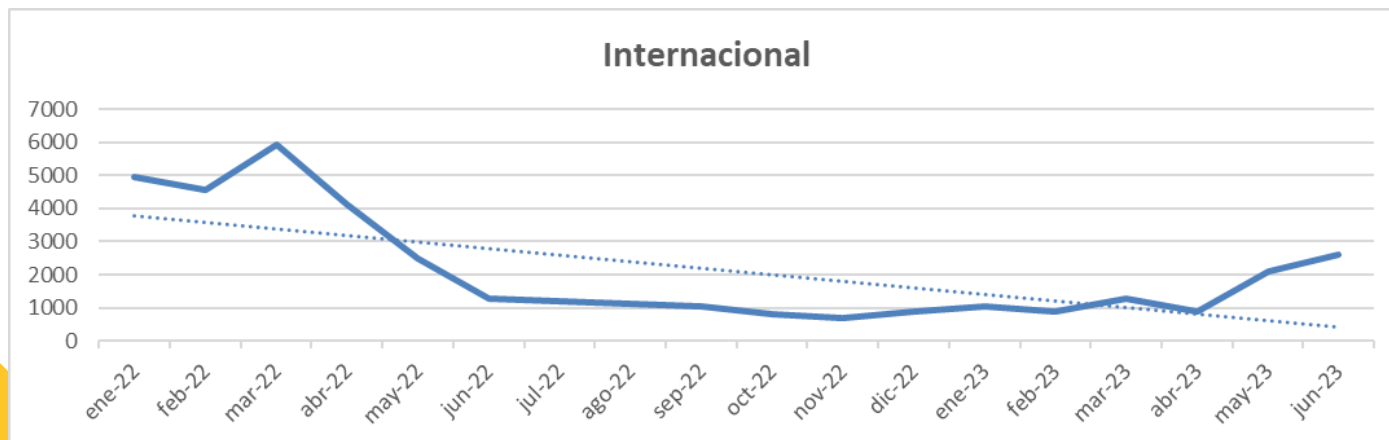


Para el primer semestre 2023, se presenta una participación del 0,17% de PQRs vs envíos admitidos, se espera una mejora para la tasa anual con respecto a los años anteriores

Participación de PQR por tipo de envíos (nacional e internacional) 2022/2023

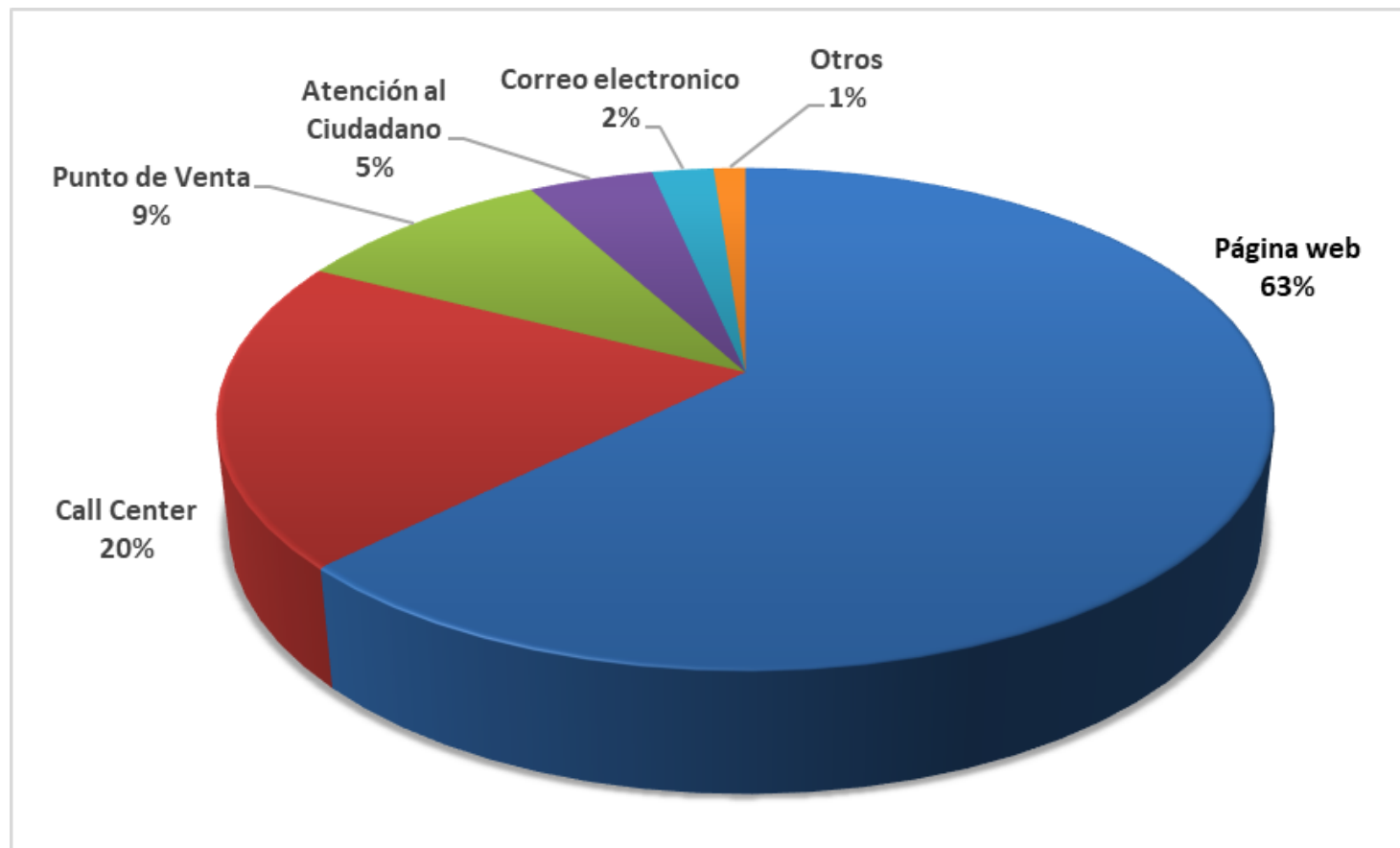


Las PQRs nacionales presentan un incremento en los meses de noviembre y diciembre, sin embargo, para el primer semestre de 2023 se presenta una mejora en el servicio. (servicios de correo nacional, mensajería, y giros postales regulados por el Régimen de Usuarios Postales (RUP) de acuerdo al artículo 32 de la ley 1369 de 2009.)



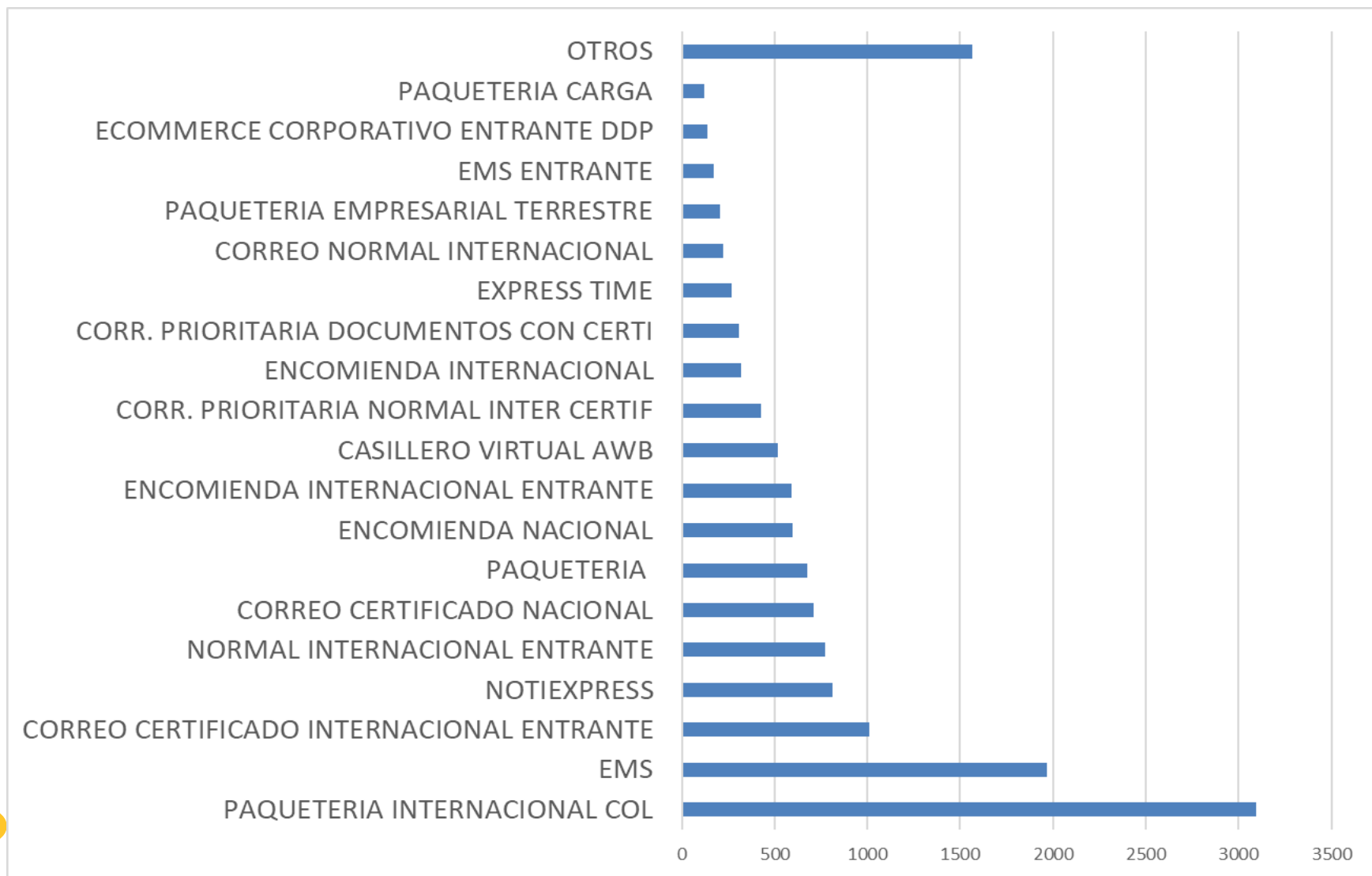
Las PQR internacionales presenta un incremento en el primer trimestre 2022, sin embargo, para el primer semestre de 2023 se viene presentando una normalidad en los servicios internacionales.

> Front recepción de PQR



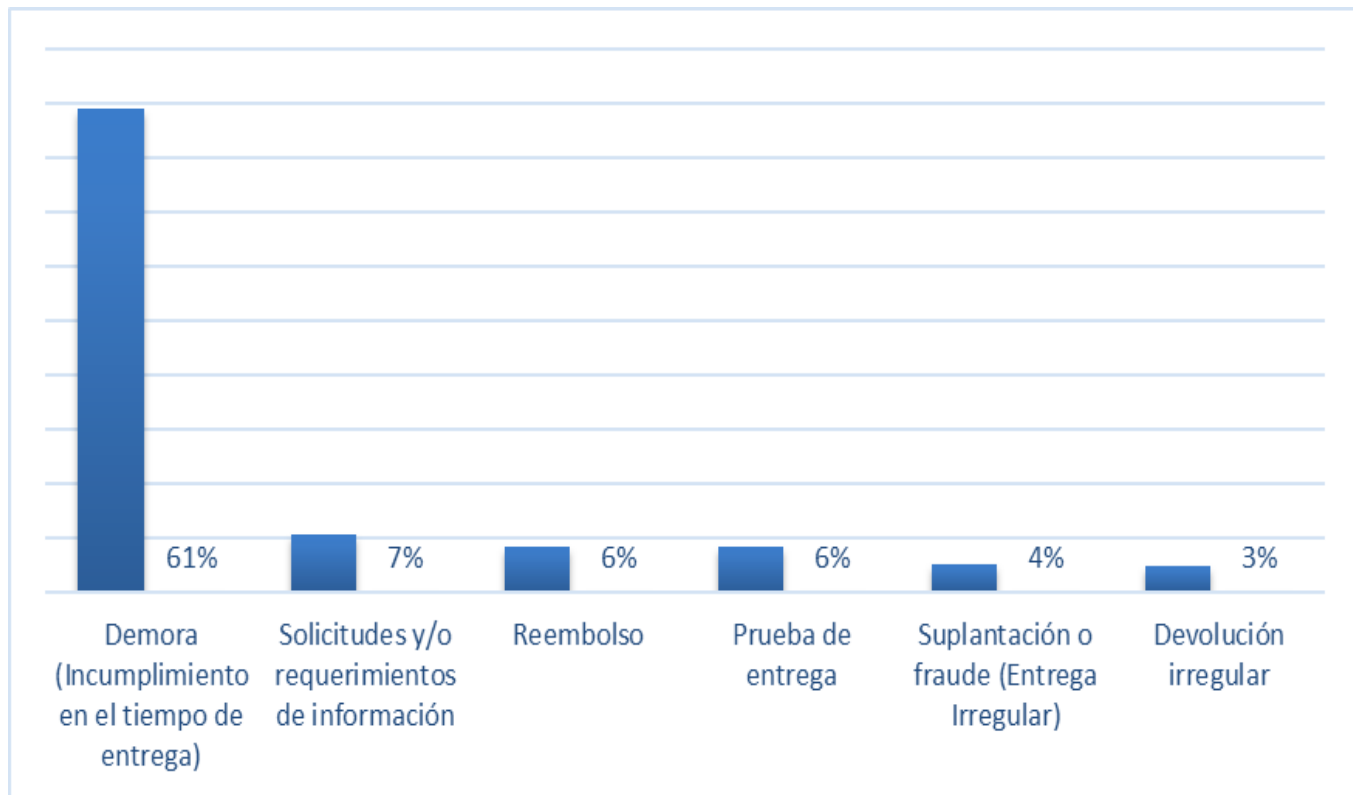
La página web institucional es el canal más importante para la radicación de las PQRS, seguido del canal del contact center con una participación del 20%. Se identifica que los canales digitales toman mayor fuerza para la atención de nuestros usuarios.

> PQR por servicios I semestre



Para el primer semestre 2023 el servicio con más PQRs es la Paqueteria Internacional COL, la cual ingresa por MAILAMERICAS, seguido de servicio EMS, los demás servicios mantienen un estándar de calidad normal.

> Las 6 Tipologías más representativas en la radicación de PQR I semestre



Para este semestre la mayor tipología de las PQRS recibidas corresponde a la demora de los envíos con una participación del **61%** seguida de solicitud o requerimiento de información con una participación del **7%**.

Tipología

1. Demora:

Retraso en la entrega del objeto postal, el proceso operativo deberá continuar realizando acciones para cumplir con la promesa de valor en los tiempos de entrega

2 Solicitudes y Requerimientos de Información:

Comprende el requerimiento de información presentado por el usuario con fines informativos y que guarda relación con las condiciones de prestación de los servicios postales.

3. Reembolso:

Acción con la cual cuenta el cliente para solicitar la devolución de recursos económicos por falta de prestación de servicio o la diferencia de valores en pagos de impuesto

4. Prueba de entrega:

Esta tipología se presenta de la mano con la tipología de demora en la cual el usuario no tiene conocimiento del si el envío se entregó a destino.

5. Suplantación y Fraude:

Manifestación de inconformidad de las entregas de los envíos por parte de los clientes. Con el fin de corroborar o sustentar dicha inconformidad se realiza el control de calidad

6. Devolución irregular:

Manifestación de inconformidad de las devoluciones de los envíos por parte de los clientes. Con el fin de corroborar o sustentar dicha inconformidad se realiza el control de calidad para envíos que cursan por SPN o solicitud del motivo de la devolución al país de destino para envíos internacionales saliente

> Tiempo promedio de respuesta 2023 (Enero a junio)

TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA					
% De cierre	Total de PQR	Tipo de servicio	Vigencia	N. PQR CERRADAS	Promedio días
95%	5.729	Nacional□	2023	5.419	13
77%	8.759	Internacional□	2023	6.742	17

Para el primer semestre 2023, se presenta unos promedios conforme a los establecidos en la ley 1369 de 2009 y 1755 de 2015, por otra parte, el promedio internacional se alinea a los términos de reclamos que se manejan entre países regulados en los códigos expedidos por la UPU,

Gracias



Correo y mucho más

