



PQR informe 2021 semestre / anual

Índice

- ❑ INTRODUCCIÓN (pág. 3)
- ❑ TASA DE PQR 2021 COMPARATIVO (pág. 4)
- ❑ TASA DE PQR POR SEGMENTO (NACIONAL E INTERNACIONAL) (pág. 5)
- ❑ FRONT PQR (pág. 6)
- ❑ PQR POR SERVICIOS (pág. 7)
- ❑ TIPOLOGIAS REPRESENTATIVAS (pág. 8 y 9)
- ❑ TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA (pág. 10)



Introducción



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.

El periodo que analizaremos corresponde a las tres ultimas anualidades y al periodo entre 1 de julio al 31 de diciembre de 2021. El propósito del informe es presentar datos y estadísticas del estado de las PQR en cuanto a cantidad, medios de recepción, cumplimiento de tiempos, etc.

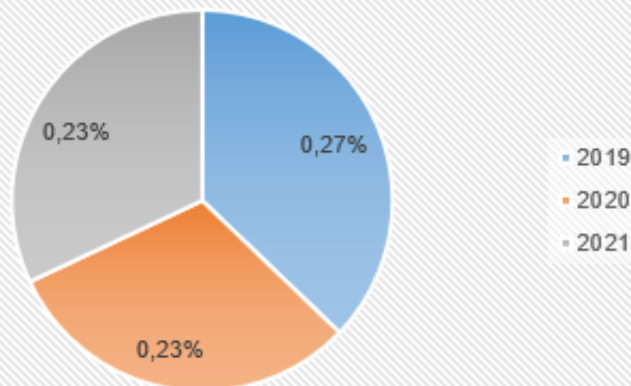
Las PQR analizadas comprenden los servicios postales de contado vigilados por la Superintendencia de Industria y Comercio, los servicios internacionales regulados por la Unión Postal Universal (UPU) y los servicios de transporte de cosas vigilados por la Superintendencia de Transportes, los cuales se encuentran reglamentados mediante el título del contrato de transportes del código de comercio.

Tasa de PQR 2021 comparativo

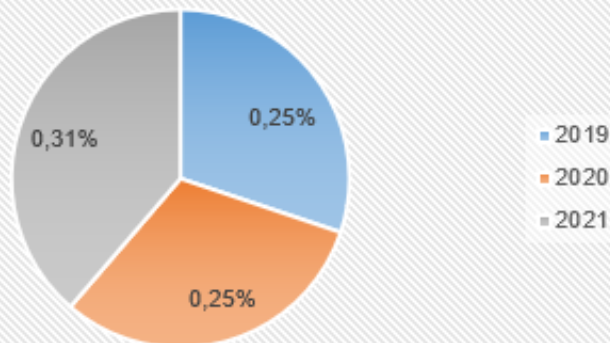
(2019, 2020 y 2021) - Tasa de PQR (#PQR's/Envíos admitidos)



TASA DE PQR ANUAL



TASA ULTIMO TRIMESTRE ANUAL



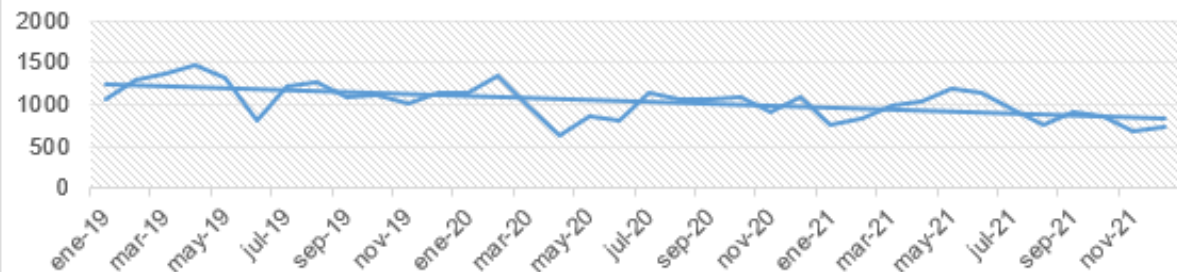
En la vigencia 2021 primer semestre se presentó una mejora representativa en la tasa de PQR sin embargo en el último trimestre de la misma vigencia se presentó un aumento importante debido a la contingencia que generó la entrada en vigencia de la normatividad aduanera que impuso el cobro de impuestos en la total de los envíos internacionales entrantes.

TASA DE PQR POR SEGMENTO (NACIONAL E INTERNACIONAL) 2019/2020/2021



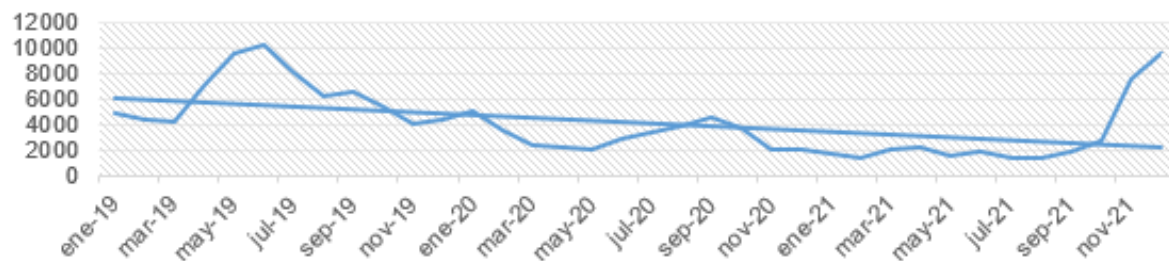
* # de PQR nacionales e internacionales admitidas

PQR NACIONAL



Las PQR nacionales han disminuido y se presenta una mejora en el servicio.

PQR INTERNACIONAL



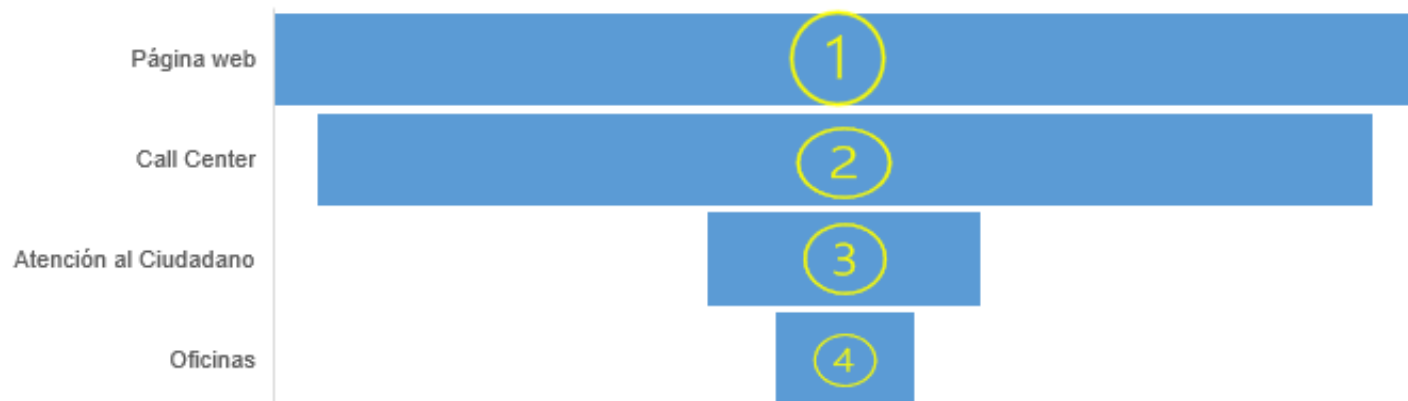
Las PQR internacionales presentaban una disminución en las vigencias 20 y 21, sin embargo la contingencia del ultimo trimestres llevo a un aumento comparable a los primeros meses del 2019.

Para el primer semestre del 2022 se espera una normalidad en los servicios internacionales debido al cobro del IVA desde las tiendas internacionales

Servicios Postales Nacionales

#OperadorPostalOficial

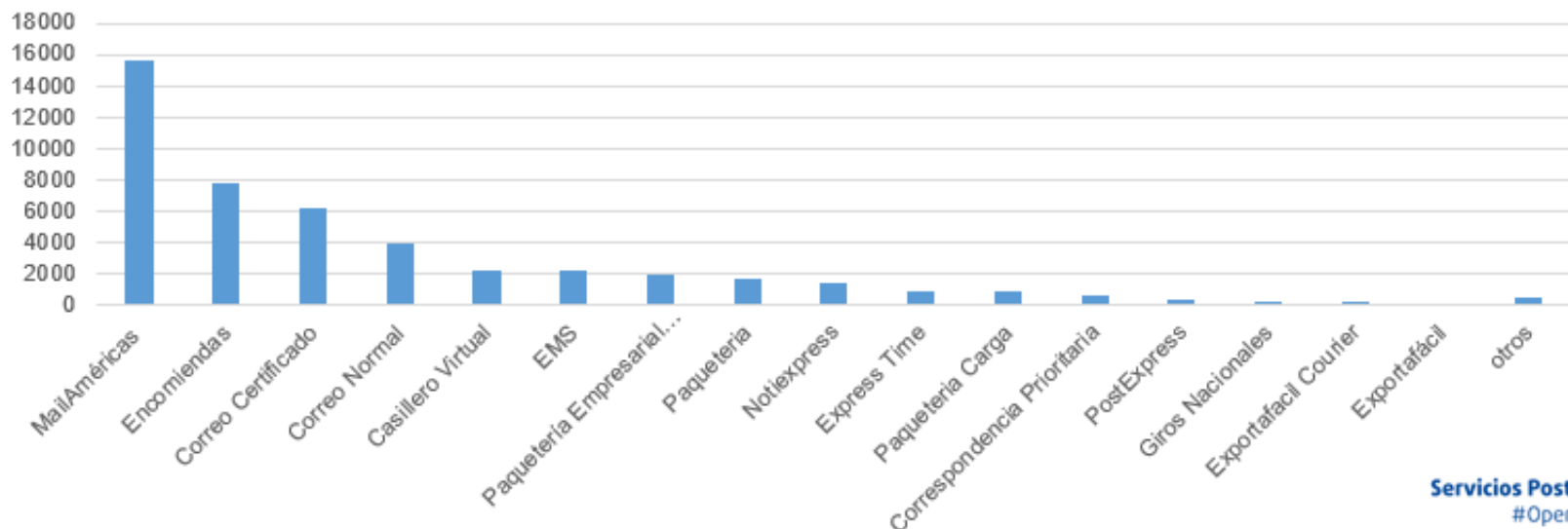
TOP 4 - FRONT PARA LA RECEPCION DE PQR



Se mantiene la pagina web y el call center como los canales mas importantes para los usuarios para la radicación de PQR, a pesar de haber incluido canales como redes sociales y chat, estos no generan números de radicados representativos por lo que el enfoque del área es mejorar la accesibilidad de estos medios de recepción.

PQR por servicios

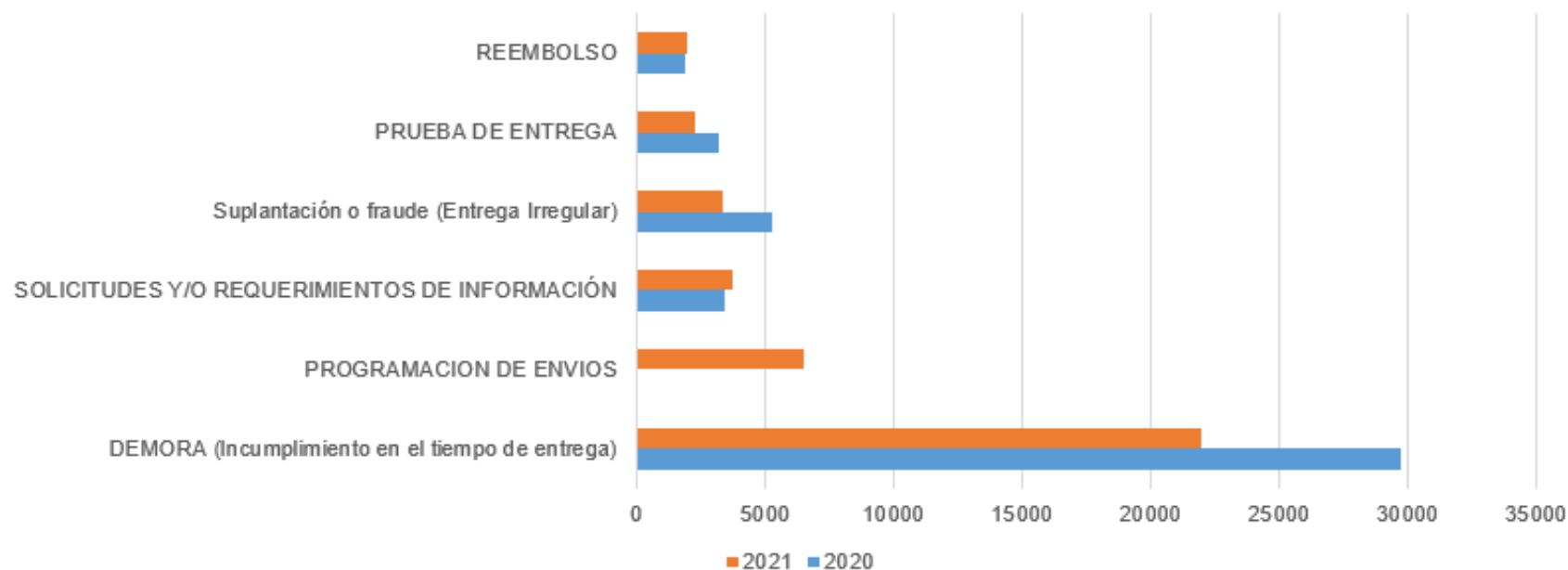
Para la vigencia 2021, el servicio con mas PQR fue el contratado por el cliente Mailamericas, quien ingresa al país un importante número de envíos para nacionalizar y distribuir por el operador, esto se debió a la coyuntura operativo que desplego la normatividad aduanera, requiriendo de los procesos de SAC, planes de acción como aumento de personal temporal, implementar tecnología para el reporte de documentos, etc los demás servicios mantienen un estándar de calidad normal atendiendo a que los mismos no superan los márgenes del 1% sobre la tasa de recepción y la de quejas.



TIPOLOGIAS REPRESENTATIVAS



LAS 6 TIPOLOGIAS MAS REPRESENTATIVAS EN LA RADICACION DE PQR



TIPOLOGIAS REPRESENTATIVAS



1. Demora: continua la demora punteando en el 2019, 2020 y 2021 como el reclamo mas reiterativo de nuestros clientes, el proceso operativo deberá continuar en la fomentación de planes que generen cumplimiento de la promesa de valor de los tiempos de entrega.
2. Programación de Envíos: esta tipología fue incluida debido al desborde que presentaron nuestros canales de atención front por a la acumulación de tráfico de llamadas y clientes presenciales, los usuarios ingresaron PQR para solicitar el agendamiento de este tramite, para lo cual se dispuso un grupo especial que brindara asesoría y respuestas rápidas logrando cumplir la atención de los usuarios por este canal.
3. Solicitudes y Requerimientos de Información: debido a desinformación de los usuarios de envíos internacionales entrantes los clientes radicaron PQR para obtener información de los tramites aduaneros para disminuir estas PQR SAC adelanto actividades con las áreas de comunicaciones y marketing publicando en la página web y redes sociales videos de ayuda que facilitaran el acceso a la información.
4. Suplantación y Fraude: continua en el ranking como tipología que mas nos afecta es uno de los tipo penales que afecta la prestación de nuestros servicios, la oficina de PQR remite a la oficina de seguridad estos hechos para que sean investigados
5. 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 entrego a destino.
6. Reembolso: acción a la que recurre el cliente por falta de prestación del servicio y se debe a varias situaciones, desde la JPQR se viene socializando los casos con puntos de venta que es una de las áreas que incrementa esta tipología.

TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA

CORTE 31 DE DICIEMBRE 2021



TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA					
% De cierre	Total de PQR	Tipo de servicio	Vigencia	N. PQR	Promedio días
				CERRADAS	
94%	14.615	Nacional	2021	13.708	12
87%	32.174	Internacional	2021	28.083	11

El tiempo para la vigencia 2021, presenta unos promedios conforme a los establecidos en la ley 1369 de 2009 y 1755 de 2015, por otra parte los internacionales se alinean a los términos de reclamos que se manejan entre países regulados en los códigos expedidos por la UPU, si bien no están definidos puntualmente en ninguna normatividad los de los usuarios se consideran en excelentes términos de duración para la gestión de las PQR.

¡Gracias!



El servicio de **envíos**
de Colombia

