

INFORME GESTIÓN JEFATURA DE PQR I SEMESTRE 2.020

Informe dirigido al Comité Interno de Gestión y Desarrollo correspondiente al primer semestre de la vigencia 2020, tomando como fuente la información de la herramienta de Gestión actual (CUN) en la cual se radican las solicitudes de los clientes naturales¹ basados en el número de PQR's recibidas, medios de recepción, cumplimiento de tiempos, entre otras variables; con el fin de establecer oportunidades de mejora en el procedimiento.

Informe consolidado de PQR's

La jefatura de PQR tiene por objeto la atención y gestión de las PQR radicadas por los usuarios postales y de transporte prestado por la Entidad.

El proceso está adscrito a la Vicepresidencia de Servicio al Cliente, quien identifica las causales de la insatisfacción de los clientes y socializa con los diferentes procesos para lograr implementar acciones de preventivas, correctivas y de mejora y así apuntar al crecimiento de la percepción del servicio.

A continuación, se presenta aspectos y comportamiento de las PQR's recibidas en el primer semestre 2.020, donde se toma en cuenta los volúmenes de envíos admitidos por segmento persona natural y se analiza las variables como son reclamos por tipos de envíos, reclamos por servicios y se identifica las tipologías más representativas.

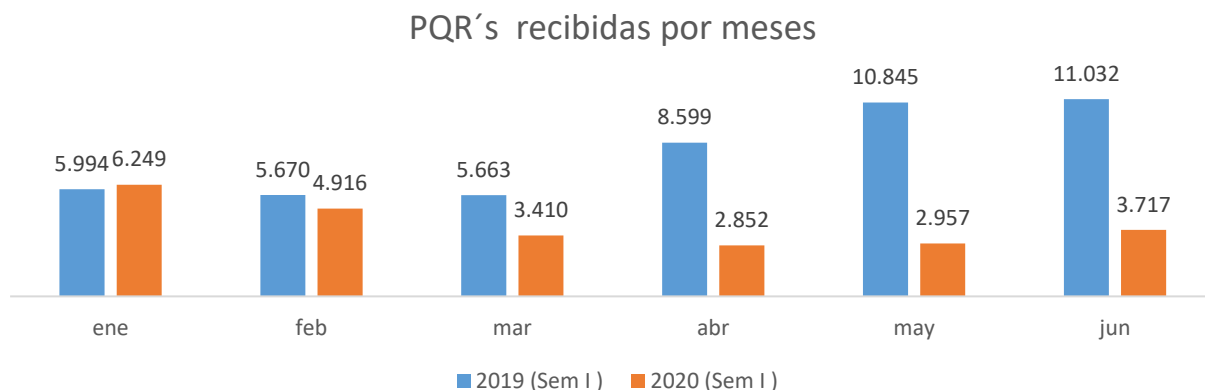
1. Cifras generales

En el primer semestre del año 2019 se recibieron 47.803 donde los reclamos de envíos internacionales representaron el 81% de los recibidos. Para el primer semestre de 2020 se ha presentado una disminución del 50% con respecto al primer semestre del 2019 y la participación de los reclamos internacionales bajo 10 puntos, quedando con una participación del 71% sobre el total de PQR's recibidas:



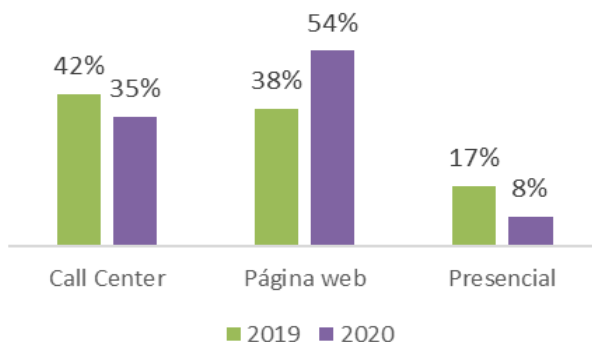
¹ Cliente Natural: usuario que adquirió el servicio en un punto de venta, aliado comercial o por medio de un operador postal oficial internacional.

De acuerdo con la gráfica se identifica disminución en la recepción de PQR 13% en febrero, dado a la cuarentena y medidas sanitarias ordenadas por el Gobierno Nacional, en el último trimestre se presenta una disminución del 68% promedio por mes.



2. Canales de recepción

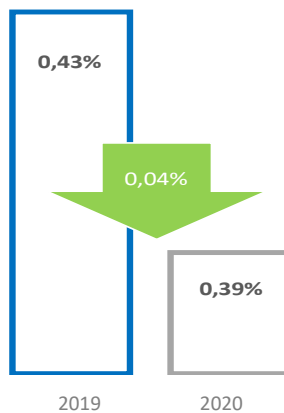
La entidad ha establecido canales de recepción de PQR's garantizando accesibilidad a los usuarios para su radicación, consulta y seguimiento; a continuación, se relaciona el comportamiento de estos canales durante el primer semestre de los años 2019 y 2020.



El canal más utilizado por los usuarios en el primer semestre 2020 para radicar PQR's el de página web con una participación del 54%, con un crecimiento de 16 puntos porcentuales con respecto al primer semestre de 2019, seguido por el Call Center con 35%.

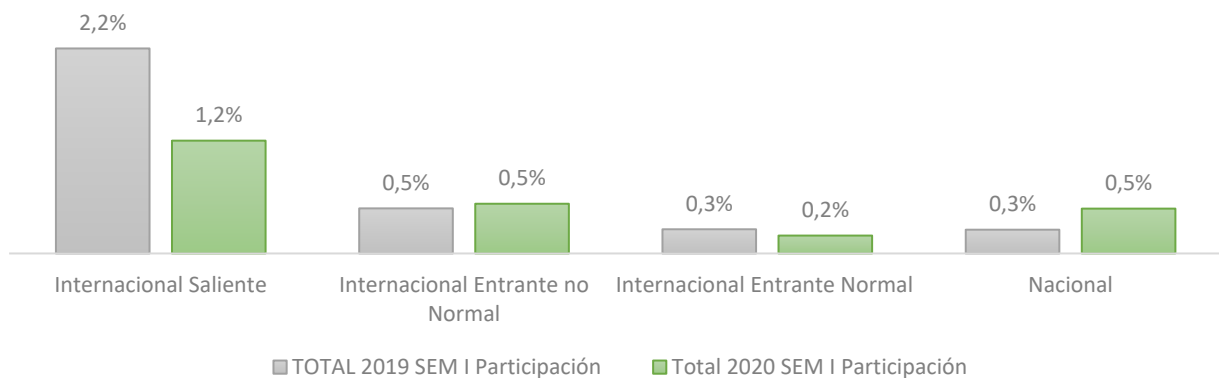
3. Tasa de fallas

La Vicepresidencia realiza una medición de la participación de las PQR'S sobre los envíos admitidos del segmento persona natural llamada "Tasa de fallas". Se ha identificado que la participación de PQR's representa menos del 1% vs. el número de envíos.



Al comparar la tasa de fallas por producto vs. primer semestre de 2019, se identifica crecimiento en la participación de los envíos nacionales pasando del 0,3% (2.019) al 0,5% (2.020), envíos internacional entrante se mantiene y se nota una disminución importante en Internacional saliente del 45% pasando de 2,2% a 1,2%.

Tasa de participación de PQR's sobre envíos



4. Tipología Pareto.

Las tipologías más representativas de PQR's son: a) demora, b) solicitudes y / o requerimientos de información, c) entrega irregular, a continuación, se relacionas la participación de las tipologías por los tipos de envíos en el primer semestre del 2020:

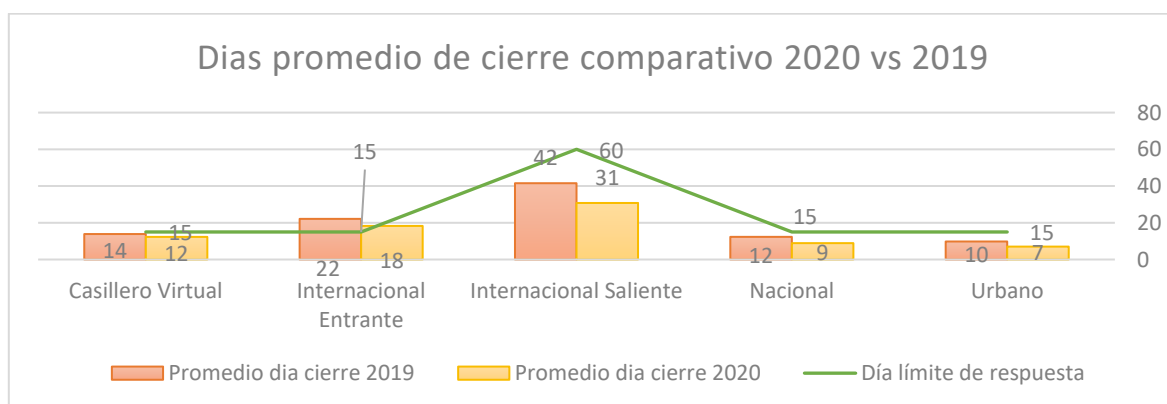


Se presenta una disminución importante en la tipología de “demora” y en las demás se evidencia un aumento que se entiende de la siguiente manera:

1. Solicitudes o requerimientos de información: Falta información en la trazabilidad los servicios.
2. Entrega irregular: Aumento de presunta falsificación de pruebas de entrega a destinatario.
3. Devolución irregular: Gestión improcedente que generan devoluciones

5. Oportunidad

La oportunidad de los cierres de los casos recibidos en el primer semestre de 2020 han mejorado de manera importante comparada con el mismo periodo del 2019. Se ha realizado una gestión importante ajustando actividades con el fin de mejorar tiempos de respuesta, fortaleciendo las actividades en los primeros 5 días hábiles, como es la asignación y primera gestión del asesor.



- Los casos que se responden sobre los quince días tienen ampliación de términos o son envíos internacionales que se rige bajo la normatividad de la UPU.

- Los casos nacionales son los casos con mejor tiempo de respuesta dado que un gran porcentaje cuenta con la correspondiente trazabilidad y/o respuesta de la Operación.

6. Propuesta De Mejora

#	CAUSA	OPORTUNIDAD DE MEJORA	PROPUESTA
1.	Demora en entrega de envíos	Retroalimentación de cifras entre los procesos para determinar acciones.	Indicador de oportunidad conjunto entre operaciones y servicio al cliente.
2.	Perdida	Minimizar el tiempo en el que el cliente percibe la indemnización.	Mejora tiempo en pagos de indemnizaciones (financiera-SAC)
3.	Trazabilidad	Mecanismo de Información de la ubicación del envío.	En la app de 4-72 se incorporará un mecanismo de consulta de estado de envíos.
4.	Gestión de PQR	Gestión de PQR.	Implementación herramienta BPM que genere alertas, controle tiempos y permita automatización (SAC-TI)
5.	Devoluciones	Minimizar devolución al cliente por la tipología de falta de información o por predio cerrado.	Implementar contacto con el cliente cuando se presenten devoluciones (herramienta omnicanal) (SAC-Operaciones)