

INFORME DE GESTIÓN JEFATURA DE PQR II SEMESTRE 2020

Informe dirigido al Comité Interno de Gestión y Desarrollo, el cual corresponde al segundo 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, medios de recepción, cumplimiento de tiempos de respuesta, entre otras variables; con el fin de establecer seguimiento a las propuestas de mejora implementadas o proponer nuevas.

Las PQR recibidas por este sistema comprenden los servicios de mensajería y correo nacional e internacional vigilados por la Superintendencia de Industria y Comercio y reguladas por la Ley 1369 de 2009, además de los servicios de Transporte y Paquetería vigilados por la Superintendencia de Transportes reglamentados mediante el título del Contrato de Transporte del Código de Comercio.

Informe 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 y los socializa con los diferentes procesos para lograr implementar acciones preventivas, correctivas y de mejora y así apuntar al crecimiento favorable de la percepción del servicio.

A continuación, se presenta aspectos y comportamiento de las PQR's en el segundo semestre del 2020, y se analiza las variables como los reclamos por tipos de envíos, por servicios y se identifica las tipologías más representativas.

1. Comparativo 2019 Vr 2020 Cifras generales

En el segundo semestre del año 2019 se recibieron 42.001 PQR's donde las solicitudes de envíos internacionales representaron el 82% de los casos, para el segundo semestre del 2020 se recibieron 26.166 y los reclamos de los servicios internacionales representaron el 69% del total de PQR.

Para el segundo semestre de 2020 se ha presentado una disminución del 38% con respecto al segundo semestre del 2019 y la participación de los reclamos internacionales bajo 13 puntos:

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's en la vigencia 2020.

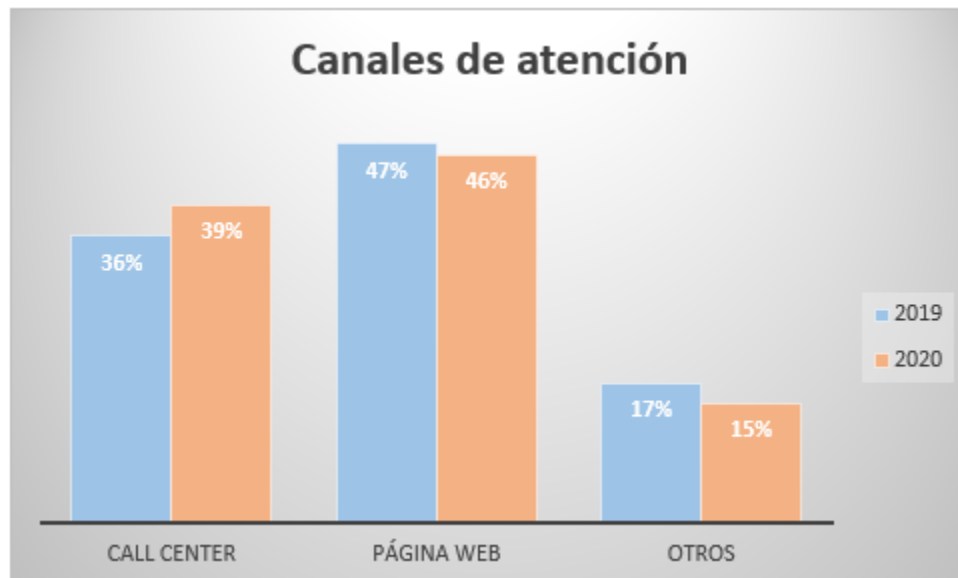


En la gráfica se observa que en el segundo semestre de la vigencia 2019, en el mes de julio se recibió el mayor número de PQR seguido de los meses de septiembre, agosto y octubre.

Para el segundo semestre de la vigencia 2020, se mantiene el volumen de radicación mensual de la vigencia anterior.

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 segundo semestre del 2020.



Se mantienen los porcentajes de los canales de atención, siendo el canal más utilizado por los usuarios en la segunda vigencia 2020 la página web con una participación de 11.946, seguido del Contac Center con 10.317 los demás canales suman un total 3.903 lo que representa el 15%.

Es importante mencionar que al finalizar la vigencia se presentó un cambio de plataforma en el área de Contac Center y se incorporaron medios de atención como el Chatbot y redes sociales el cual se encuentra catalogado en otros.

3. Ponderación de PQR's por servicio.

En la herramienta CUN (Código Único Numérico) se radican las solicitudes de servicios presentados por los clientes que realizan imposiciones por medio de puntos de venta, expendios, aliados estratégicos o por operadores postales internacionales.

En atención a ello se realizó un ponderado de PQR por servicio con el fin de identificar cuales son los mas afectados por los reclamos de clientes.



En atención a que los envíos internacionales entrantes son los más representativos en el porcentaje de radicación de las PQR, en la gráfica se observa que la encomienda paso a ocupar el primer lugar en la vigencia 2020 desplazando al correo certificado.

La Paqueteria y Paqueteria empresarial son los servicios que representa más quejas en el ámbito nacional, no obstante, de acuerdo con el volumen de imposiciones de envíos, estos no representan un porcentaje superior al 1 % de los servicios admitidos por esta modalidad.

4. Tipología por concepto de cierre.

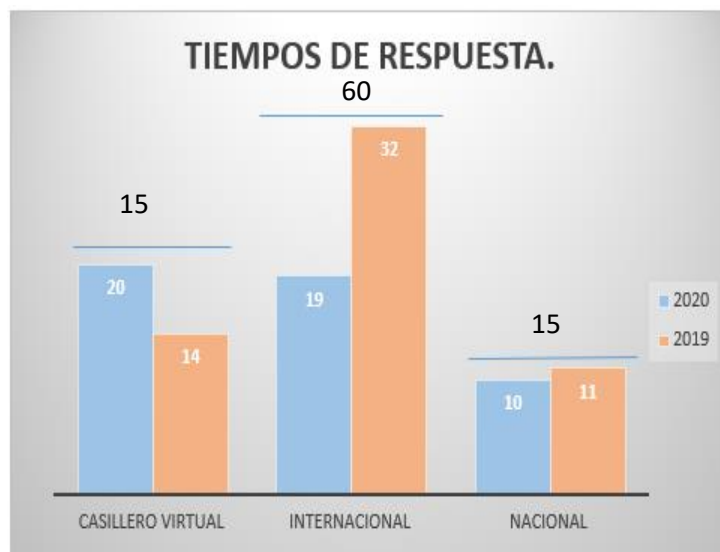
Las tipologías más representativas son: a) demora, b) entrega irregular y c), prueba de entrega a continuación, se relacionas la participación de las tipologías por los tipos de envíos en el segundo semestre del 2019 Vr 2020.



1. Demora: la demora es la tipología más reiterativa y que genera mayor afectación en la calificación de todos los servicios.
2. Entrega irregular: se mantiene esta tipología, por lo que la falsificación en prueba de entrega continúa siendo un hecho representativo.
3. Prueba de entrega: los clientes requieren la digitalización donde conste le entrega de los envíos y lograr visualizarlo en el sistema de trazabilidad.

5. Oportunidad de respuestas

Se ha realizado una gestión importante ajustando actividades para mejorar tiempos de respuesta, fortaleciendo las actividades, como es la asignación durante las 4 horas de la



radicación y máximo 3 horas en la primera gestión del asesor, permitiendo bajar los tiempos de respuesta con respecto a la gestión del 2019.

- Los casos que se responden sobre los quince días tienen ampliación de términos de acuerdo con la normatividad, sin embargo, el servicio de casillero se vio afectado por algunas novedades que se presentaron con el proveedor del servicio "Transexpress" como demora en la entrega de sacas en aeropuerto y daño en las herramientas de seguimiento, los casos fueron reportados al supervisor del contrato, sin embargo, estos hechos afectaron el volumen de imposición de las PQR del servicio.
- 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. Sumado a la gestión adelantado en a las mesas de trabajo semanales, en donde se expone caso por caso.
- Las PQR's al finalizar el semestre se muestra un porcentaje de cerrados del 90% y pendiente por cerrar el 10%.

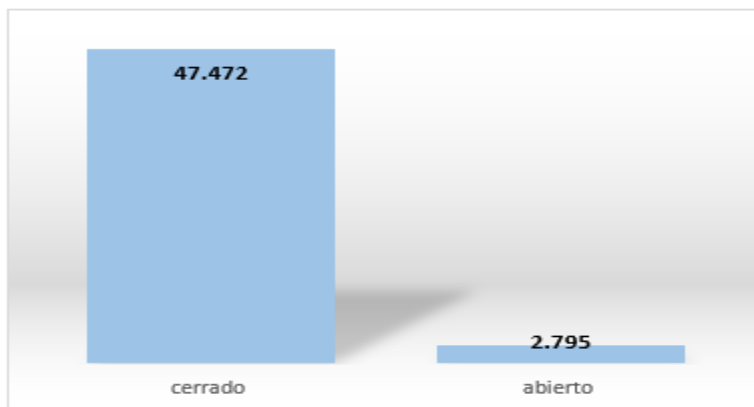
6. PQR recibidas por envíos admitidos.

La prestación del servicio se enmarca en un estándar de calidad optimo debido a que las PQR radicadas no superan el 1% en lo recorrido del II semestre de la vigencia 2020.



7. Estado y cierre actual de casos vigencia 2020

En la vigencia 2020 en total se recibieron 50.267 radicados de PQR, los casos pendientes por cerrar corresponden al 18%, y de este la mitad corresponde a casos del mes de diciembre los cuales están en términos legales de respuesta.



En el primer trimestre del 2021 se presentará informes de gestión y solicitudes de cierre para lograr avances importantes y lograr un porcentaje favorable respecto de los casos aun abiertos.

8. Propuesta De Mejora

#	CAUSA	OPORTUNIDAD DE MEJORA	PROPUESTA	SEGUIMIENTO
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.	Se realiza mensualmente la retroalimentación de indicadores entre las Vicepresidencias y se establecen acciones. Se realizan mesas semanales con las regionales en donde se analizan casos antiguos y pendientes por vencer
2.	Perdida	Minimizar el tiempo en el que el cliente percibe la indemnización.	Mejora tiempo en pagos de indemnizaciones (financiera-SAC)	Los tiempos de pagos han mejorado logrando establecer un tiempo máximo de pago de 15 días hábiles. ANS que se ha cumplido por el área de tesorería.
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.	En la actualidad el proceso de transformación digital esta trabajando para realizar mejoras en la APP de 4-72, estamos a la espera de apuntar a los ajustes de la trazabilidad de los envíos.
4.	Gestión de PQR	Gestión de PQR.	Implementación herramienta BPM que genere alertas, controle tiempos y permita automatización (SAC-TI)	Se debido aplazar la contratación de un nuevo sistema debido a temas presupuestales que imposibilitaron la adquisición de una nueva herramienta.

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)	El sistema de omnicanalidad fue implementado, se está trabajando entre el proceso de Distribución y SAC para lograr notificar al cliente de un envío para entrega con un primer intento no exitoso.
----	--------------	--	--	---

Incurso

Atentamente,

DIANA CAROLINA PULIDO CASTRO
Jefe Nacional de PQR

Uso PUBLICO