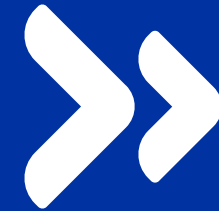




Informe II semestre 2023 Peticiones quejas y recursos



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

➤ Introducción

II semestre 2023



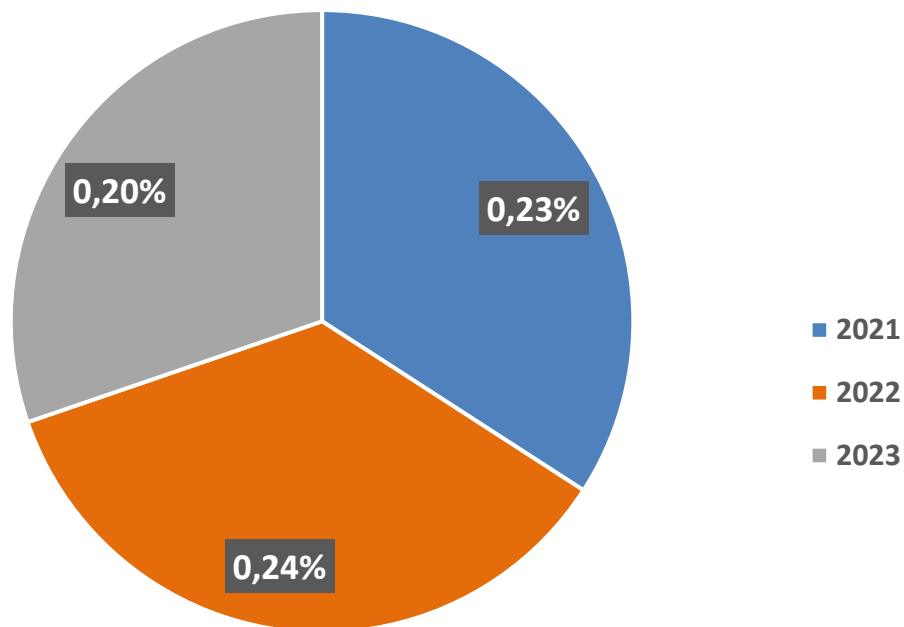
➤ Informe II semestre de PQR 2023

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 segundo 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.

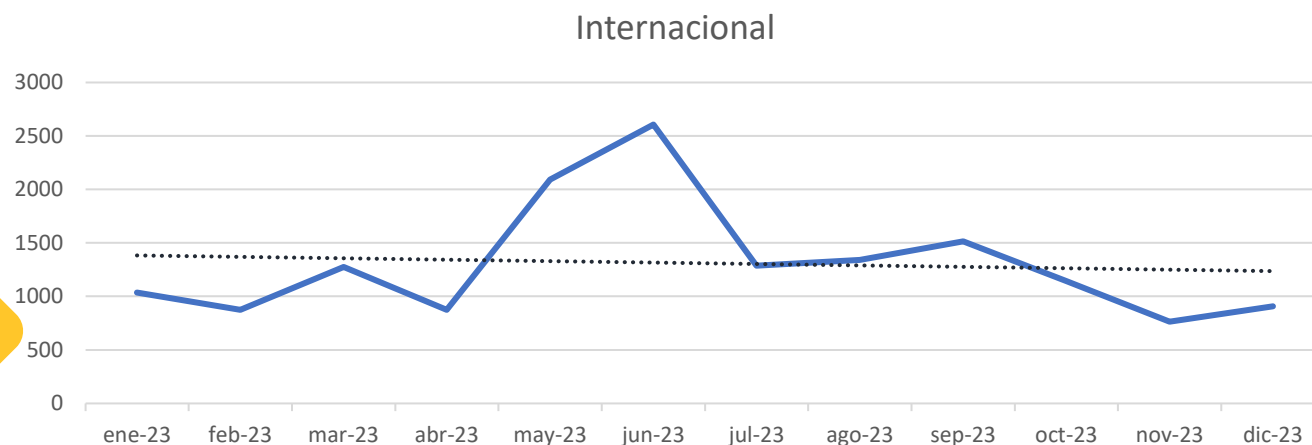
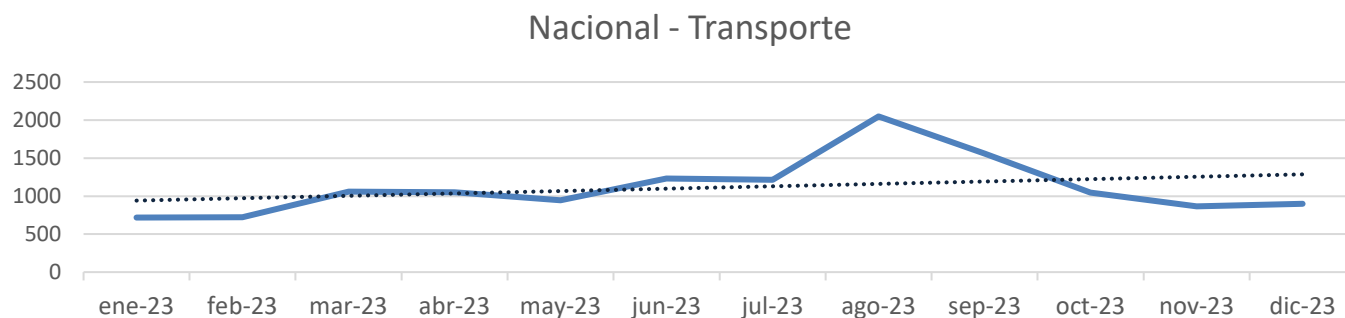
Las PQR analizadas comprenden los servicios postales de contado vigilados por la Superintendencia de Industria y Comercio, los servicios internacionales regulados por la Unión Postal Universal (UPU) y los servicios de transporte vigilados por la Superintendencia de Transportes, los cuales se encuentran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

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



Para la vigencia 2023, se observa una participación del 0,20% de PQRs vs envíos admitidos, se presenta una mejora en la tasa anual con respecto a los años anteriores

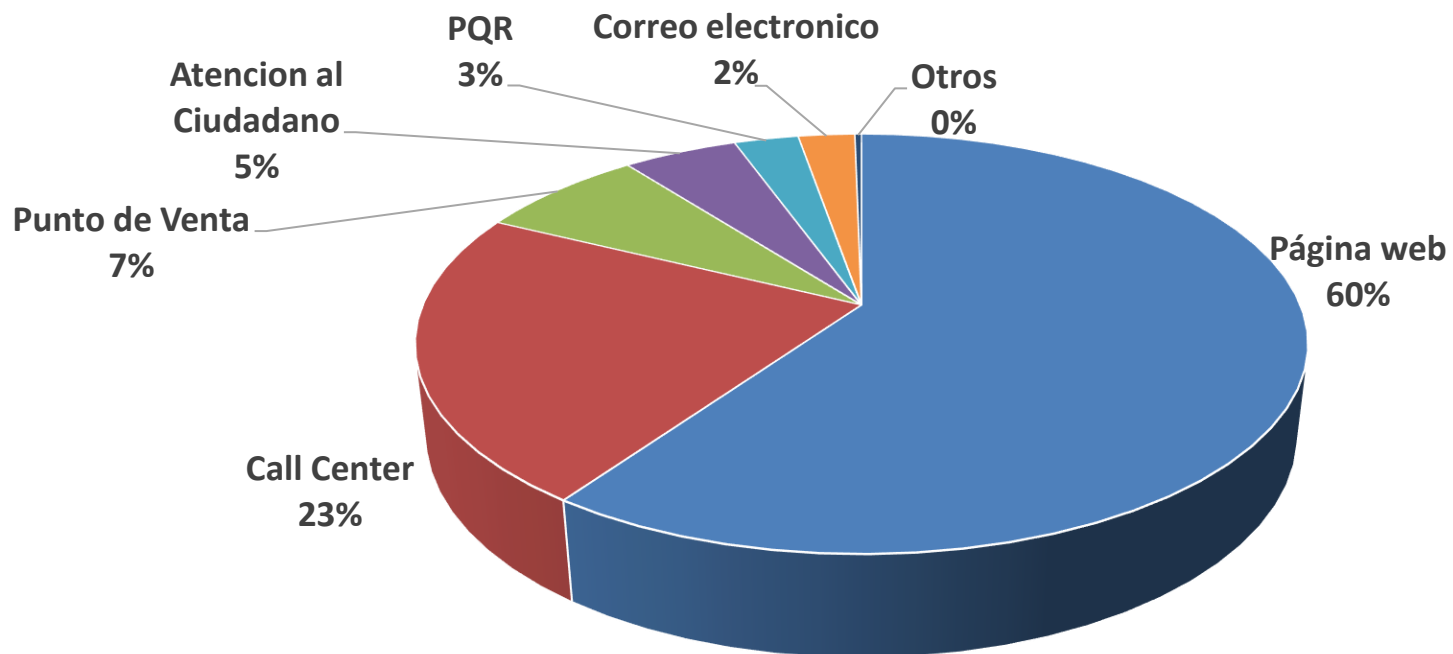
Participación de PQR por tipo de envíos (nacional, transporte e internacional) 2023



Las PQRs nacionales y transporte presentan un incremento en los meses de agosto y septiembre, sin embargo, para el cuarto trimestre del 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, y los servicios de transporte vigilados por la Superintendencia de Transportes).

Las PQR internacionales presenta un incremento en los meses mayo y junio, sin embargo, para el segundo semestre de 2023 se viene presentando una normalidad en los servicios internacionales.

> Front recepción de PQR



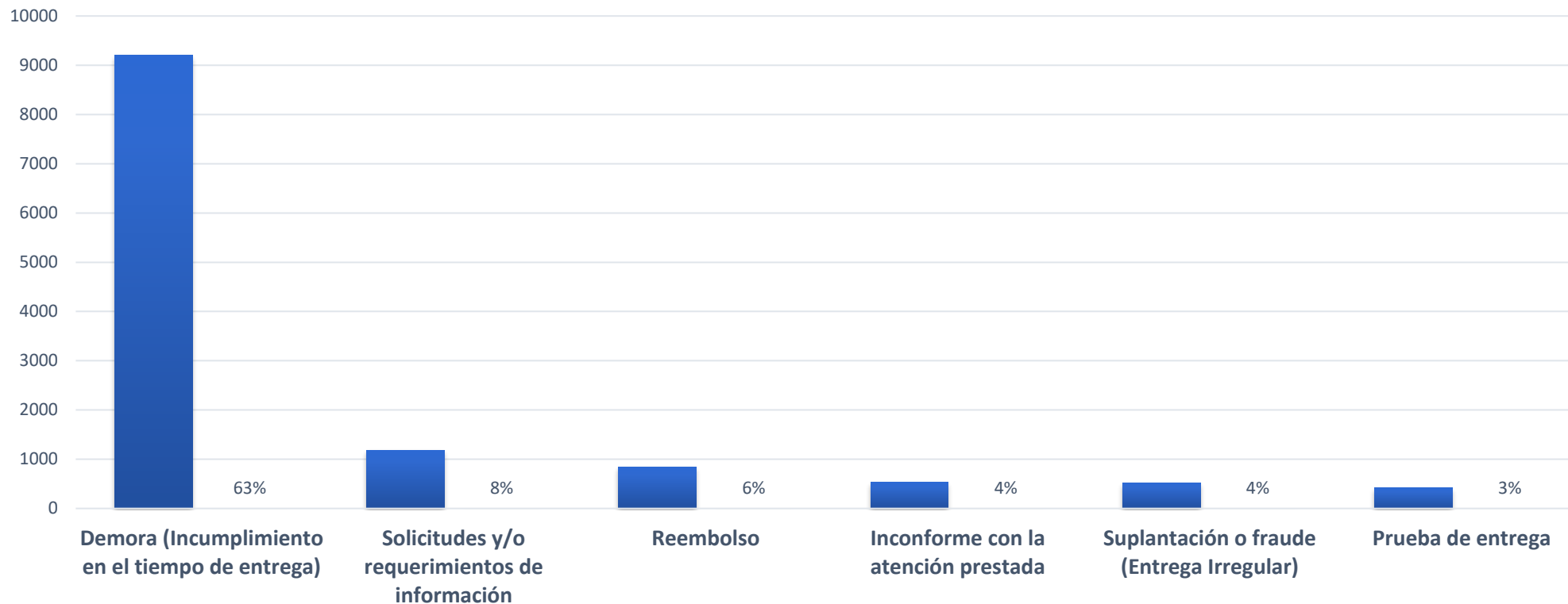
La página web institucional es el canal más importante para la radicación de las PQRS, seguido del canal del contact center con una participación del 23%. Se identifica que los canales digitales toman mayor fuerza para la atención de nuestros usuarios.

> PQRs por servicios más representativos II semestre



A continuación, se observa los servicios en que se registraron más PQRs para el segundo semestre 2023, primeramente, se encuentra el **Correo Certificado Internacional Entrante**, seguido de los servicios **Paquetería (Nacional)**, **Paquetería Internacional** (servicio contratado por el cliente MailAméricas) y **Casillero Virtual** los demás mantienen un estándar de calidad normal.

Las 6 Tipologías más representativas en la radicación de PQR II semestre



Para este semestre la mayor tipología de las PQRS recibidas corresponde a la demora de los envíos con una participación del 63%, seguida de solicitud o requerimiento de información con una participación del 8%.

» 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. Inconforme con la atención prestada :

Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones o la inconformidad con algún aspecto de la infraestructura

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. 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.

Gracias



Correos de Colombia

