INFORME II SEMESTRE 2023
PQR

JEFATURA ADMINISTRATIVA

Tabla de contenido

TASA DE PARTICIPACION PQR **2**
RECEPCION PQRS **3**
TIPOLOGIAS DE PQRS POR SERVICIOS II SEMESTRE 2023 ..... **10**
TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA 2023 (JULIO A DICIEMBRE) **18**

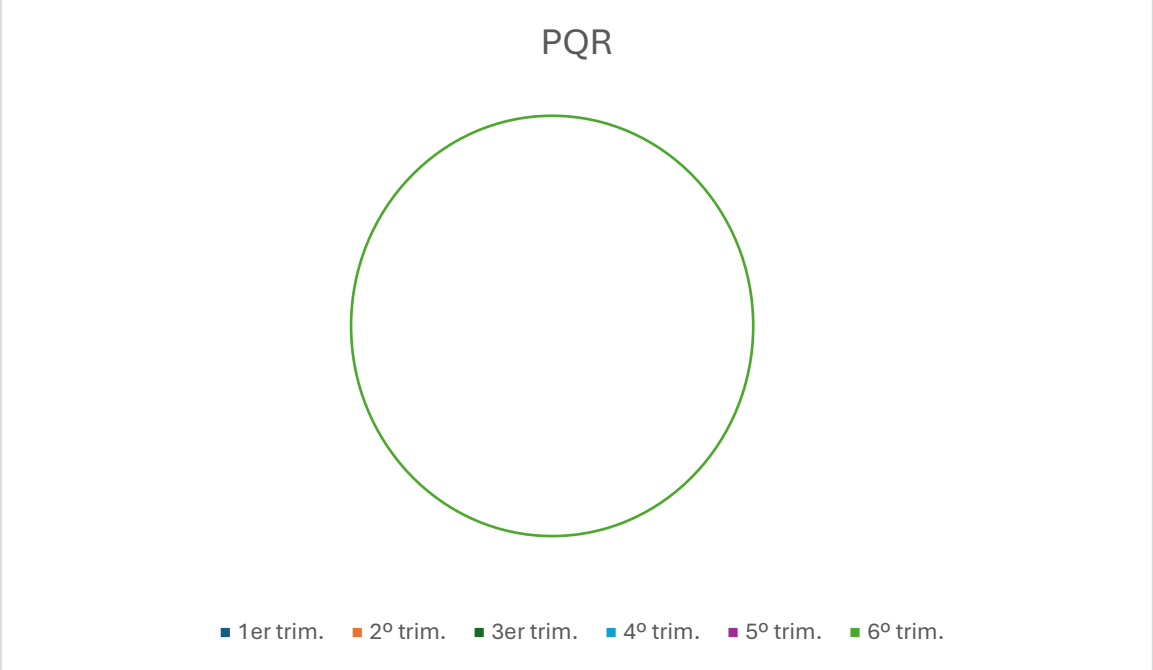
INTRODUCCION

Informe II semestre 2023

El presente informe detalla las peticiones, quejas y recursos (PQR) gestionados por la Jefatura Nacional de Peticiones, Quejas y Recursos de Servicaribe Express S.A. durante el segundo semestre de 2023. Su objetivo principal es ofrecer un análisis exhaustivo de los datos y estadísticas referentes al estado de las PQRs, considerando aspectos como la cantidad recibida, los medios de recepción utilizados, y el cumplimiento de los tiempos establecidos. Es importante mencionar que las PQR analizadas abarcan tanto los servicios postales de contado, regulados por la Superintendencia de Industria y Comercio, como los servicios de transporte, supervisados por la Superintendencia de Transportes.

TASA DE PARTICIPACION DE PQR SOBRE ENVIOS ADMINITIDOS 2023

Para el segundo semestre de 2023, se reporta una participación del 0% en cuanto a PQR's (Peticiones, Quejas y Reclamos) en relación con los envíos admitidos. Este dato indica una ausencia total de reclamaciones o solicitudes, lo que podría reflejar una efectiva gestión de la calidad del servicio ofrecido o, alternativamente, una falta de comunicación con los usuarios.



RECEPCION PQRS

La página web institucional es el canal más relevante para la radicación de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS), constituyendo un recurso accesible y eficiente para los usuarios. A continuación, el contact center se posiciona como el primer medio más relevante, ofreciendo soporte adicional para la atención de las inquietudes presentadas, en algunas cuidades por la dificultad de internet los agentes de servicio al cliente ofrecen el formato físico para PQR´s. La combinación de estos canales fortalece la comunicación entre la institución y la ciudadanía, garantizando una respuesta oportuna y adecuada a las solicitudes formuladas.

TIPOLOGIAS DE PQRS POR SERVICIOS II SEMESTRE 2023

TIPO DE SERVICIO	CONCEPTO	No PQRS
Mensajería Expresa	Avería del objeto postal	0
Mensajería Expresa	Cumplimiento de una orden de la SIC	0
Mensajería Expresa	Deficiencias en la atención al usuario	0
Mensajería Expresa	Expoliación del objeto postal	0
Mensajería Expresa	Incumplimiento reexpedición	0
Mensajería Expresa	Incumplimientos en tiempo de entrega	0
Mensajería Expresa	Suplantación o fraude en la entrega de objetos postales	0
Mensajería Expresa	Perdida del objeto postal	0
Mensajería Expresa	Publicidad y/o ofertas sobre los servicios ofrecidos y tarifas	0
Mensajería Expresa	Indisponibilidad de dinero al momento de reclamar un giro postal.	0
Mensajería Expresa	Otros	0

TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA 2023 (JULIO A DICIEMBRE)

TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA				
% De cierre	Total de PQR	Tipo de servicio	Vigencia	N. PQR CERRADAS
0%	0	Nacional	II SEMESTRE 2023	0