



GESTIÓN DE CALIDAD

Código: Q-RG-09

Versión: 01

**Fecha de Emisión:
21-11-2016**

Páginas: 1

HOJA DE VIDA DE INDICADOR DE GESTIÓN

NOMBRE DEL PROCESO:	Mensajería y Transporte de Mercancías						
OBJETIVO DEL PROCESO:	Proporcionar un servicio oportuno, confiable y económico de transporte de Mensajería y de Mercancías						
OBJETIVO ESTRATÉGICO AL QUE APORTA EL INDICADOR:	Satisfacer las necesidades de los usuarios en términos de oportunidad y seguridad de MTM						
FACTOR CRÍTICO DE ÉXITO:	Protección de los Bienes propiedad del cliente- Satisfacción de los clientes						
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Realizar la entrega de los envíos a tiempo y buen estado para satisfacer los requerimientos del usuario en mensajería expresa.						
NOMBRE DEL INDICADOR:	Eficacia en la entrega de mensajería expresa (Envíos entre 0 y 5 kilogramos de peso)						
DESTINARIO DEL INDICADOR:	Gerente - Coordinadora de Calidad						
FUENTE DE DATOS:	Atlas e Información de mensual de agencias.						
RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN Y ANÁLISIS:	Jefe de Mensajería y Transporte de Mercancías						
TIPO DE INDICADOR:	Eficiencia		Eficacia	X	Efectividad	Otro	Cuál?
FÓRMULA DE CALCULO:	N° de envíos entregados sin averías en el periodo / Total de envíos en el periodo						
UNIDAD DE MEDIDA:	Porcentaje			PERIODICIDAD DE MEDICIÓN:			Mensual
RANGO DE GESTIÓN:	Sobresaliente			Satisfactorio		Deficiente	
	100-98%			97-90%		>90	

SEGUIMIENTO

Gráfica de resultados	Periodo	N° de envíos entregados sin averías en el periodo	Total de envíos en el periodo	Resultado	Meta
		Enero	4766	4768	99,96%
Febrero		5179	5181	99,96%	100-90%
Marzo		5607	5609	99,96%	100-90%
Abril		4816	4816	100%	100-90%
Mayo		4780	4781	99,98%	100-90%
Junio		5442	5444	99,96%	100-90%
Julio		5711	5711	100%	100-90%
Agosto		5669	5669	100%	100-90%
Septiembre		5647	5648	99,98%	100-90%
Octubre		0	0	FALTA	100-90%
Noviembre		0	0	FALTA	100-90%
Diciembre		0	0	FALTA	100-90%



GESTIÓN DE CALIDAD

Código: Q-RG-09

Versión: 01

**Fecha de Emisión:
21-11-2016**

Páginas: 1

HOJA DE VIDA DE INDICADOR DE GESTIÓN

NOMBRE DEL PROCESO:	Mensajería y Transporte de Mercancías						
OBJETIVO DEL PROCESO:	Proporcionar un servicio oportuno, confiable y económico de transporte de Mensajería y de Mercancías						
OBJETIVO ESTRATÉGICO AL QUE APORTA EL INDICADOR:	Satisfacer las necesidades de los usuarios en términos de oportunidad y seguridad de MTM						
FACTOR CRÍTICO DE ÉXITO:	Atención de oportuna de las PQR y Satisfacción de los clientes de Mensajería Expresa						
OBJETIVO DEL INDICADOR:	Dar respuesta a las PQRS de los clientes dentro del plazo establecido.						
NOMBRE DEL INDICADOR:	Eficacia en el tratamiento y solución de las PQR en Mensajería Expresa						
DESTINARIO DEL INDICADOR:	Gerente - Coordinadora de Calidad						
FUENTE DE DATOS:	Correo electrónico- Registro de Petición, quejas. Reclamos, solicitudes y/o felicitaciones (7PS-RG-01) - CUN- Atlas						
RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN Y ANÁLISIS:	Jefe de Mensajería y Transporte de Mercancías						
TIPO DE INDICADOR:	Eficiencia		Eficacia	X	Efectividad	Otro	Cuál?
FÓRMULA DE CALCULO:	Promedio de tiempos de respuesta: Total de N° días en resolver las quejas / Total de PQR recibidas en el período						
UNIDAD DE MEDIDA:	Porcentaje			PERIODICIDAD DE MEDICIÓN:			Mensual
RANGO DE GESTIÓN:	Sobresaliente			Satisfactorio		Deficiente	
	≥10 días			≥11 y <15 días		≥15 días	

SEGUIMIENTO

Gráfica de resultados		Período	Total de N° días hábiles en resolver las quejas	Total de PQR recibidas en el período	Resultado	Meta
<p>Eficacia en el tratamiento y solución de las PQR</p>		Enero	24	2	12	10
		Febrero	10	2	5	10
		Marzo	5	2	3	10
		Abril	0	0	FALTA	10
		Mayo	15	1	15	10
		Junio	17	2	9	10
		Julio	0	0	FALTA	10
		Agosto	0	0	FALTA	10
		Septiembre	10	1	10	10
		Octubre	0	0	FALTA	10
		Noviembre	0	0	FALTA	10
		Diciembre	0	0	FALTA	10